

Sociale Zaken en Werkgelegenheid

SZ

Stadskantoor

Lübeckplein 2

8000 Postbus 538 AM Zwolle Telefoon (038) 498 3291 www.zwolle.nl

Beleidsplan Schulddienstverlening 2017-2021

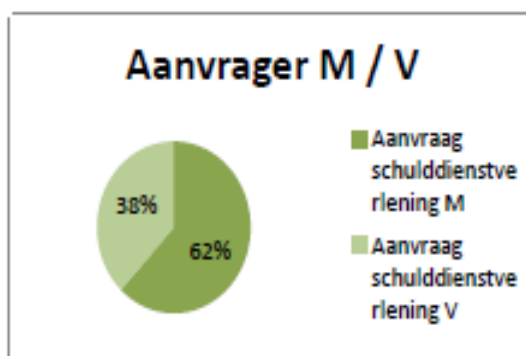
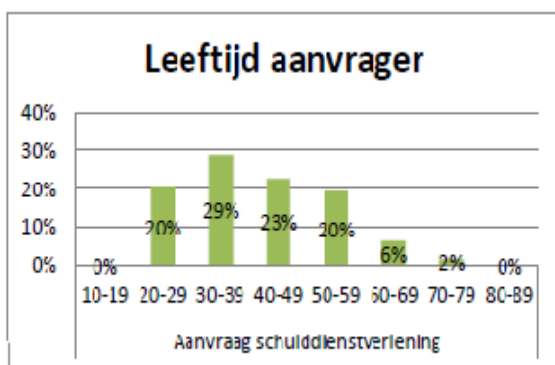
Opdrachtgever	Wethouder Sociale Zaken
Opdrachtnemer	Afdelingen MO en IO
Versie	4.1
Datum	8 mei 2017

Inhoud

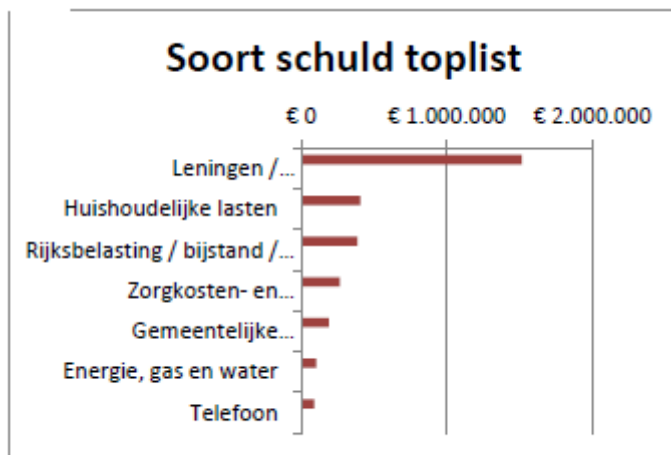
Inleiding.....	3
Leeswijzer.....	4
1. Aanleiding en ontwikkelingen	5
1.1 Toename van (complexiteit van) schulden	5
1.2 De overheid als schuldeiser	5
1.3 Vereenvoudiging van het beslagrecht	5
1.4 Samenhangende problemen	5
1.5 Landelijke pilots.....	5
2. Evaluatie en proces.....	7
2.1 Beleidsplan 2012-2016.....	7
2.2 Aanbevelingen Zwolse Rekenkamercommissiecommissie, september 2016	7
2.3 Onderzoek onder afnemers schulddienstverlening.....	8
2.4 Partnergesprek	8
2.5 Conclusies	8
3. Ambities en doelen.....	10
3.1 Ambities	10
3.2 Van doelen naar actie en vernieuwing.....	12
3.3 Maatwerkaanpak voor specifieke groepen	16
4. Financiën en planning	17
4.1 Financiën	17
4.2 Planning en vervolg.....	18
Bijlage 1 Begrippen	19
Bijlage 2 Processchema schulddienstverlening.....	21
Bijlage 3 Klanttevredenheidsonderzoek, november 2016.....	21
Bijlage 4 Onderzoek Zwolse Rekenkamer, effectiviteit Schulddienstverlening,2016.....	21
Bijlage 5 Advies Zwolse Participatieraad, 10 april 2017	21

Inleiding

Na jaren van crisis gaat het weer goed met de Nederlandse economie. Ook de economie in de regio Zwolle trekt aan. Ondanks dit gegeven neemt het aantal mensen met problematische schulden toe. Schulden komen voor in alle lagen van de bevolking; het kan iedereen treffen. Het kan gaan om inwoners die structureel een laag inkomen hebben maar bijvoorbeeld ook om inwoners bij wie het inkomen daalt door werkloosheid en die daardoor hun hypotheek niet meer kunnen betalen. Het beeld van schuldenproblematiek in onze gemeente wijkt niet substantieel af van het landelijke beeld. Onze dienstverlening richt zich op inwoners van alle leeftijden die te maken hebben met (dreigende) schuldenproblematiek. In Zwolle zijn ca. 1.100 huishoudens bekend bij schulddienstverlening, waarbij sprake is van forse sociale en maatschappelijke problemen. Inwoners van middelbare leeftijd, in het bijzonder mannen, zijn in Zwolle oververtegenwoordigd (zie tabellen).



Ook het soort schulden en het aantal schuldeisers dat inwoners hebben is heel divers. De onderstaande tabel geeft een beeld van de diversiteit van schulden¹.



We vinden problematische schulden in Zwolle niet acceptabel. We willen allereerst zoveel mogelijk voorkomen dat mensen schulden krijgen. Het streven is dat inwoners op eigen kracht een gezonde financiële huishouding kunnen realiseren. Als mensen in de schulden komen en zelf er niet uit kunnen komen, willen we snel en efficiënt ondersteuning bieden.

We gaan er op basis van de beschikbare gegevens vanuit dat schulden geen eenduidige oorzaak hebben en dat dit in beginsel iedereen kan overkomen. Onze dienstverlening richt zich daarom op alle inwoners met schulden, waarbij het voorkomen van schulden voorop staat. De volgende pijlers van ons beleid worden in dit plan verder uitgewerkt:

- We investeren in preventie; het voorkomen van schulden staat centraal

¹ Het aandeel 'leningen' wordt beïnvloed door hoge bedrijfskredieten en hoge woonkredieten (hypotheek). Het overige betreft consumentleningen.

- Zelfredzaamheid blijft het streven, maar voor kwetsbare groepen is ondersteuning beschikbaar.
- Bestaanszekerheid voor inwoners met schulden staat voorop.
- Schulden zijn een breed maatschappelijk probleem waarbij veel stakeholders betrokken zijn; we gaan uit van gedeeld eigenaarschap met partners in de stad. Samen werken we aan preventie en zelfredzaamheid en lossen waar nodig problemen op.

Sinds 2012 zijn gemeenten verantwoordelijk voor uitvoering van schuldhulpverlening via de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). In het beleidsplan schulddienstverlening 2012-2016 heeft de gemeente Zwolle vastgelegd hoe zij schulddienstverlening wil uitvoeren. Eind 2016 is dit beleid over de periode 2012-2016 geëvalueerd door onder meer een partnersgesprek met diverse partijen in de stad (oktober 2016), een klanttevredenheidsonderzoek en een onderzoek door de Zwolse Rekenkamercommissie. Uit deze evaluaties is gebleken dat er voldoende basis is om verder te bouwen op het ingezette beleid, maar dat vernieuwing van beleid en uitvoering nodig is om aansluiting te vinden bij actuele maatschappelijke ontwikkelingen zodat we nog beter in staat te zijn om schulden bij inwoners te voorkomen en, waar nodig, op te lossen.

Het nieuwe beleidsplan schulddienstverlening is gebaseerd op de bovengenoemde evaluaties en bevindingen. **In het plan is vastgelegd wat onze doelen zijn voor de periode 2017-2021 en hoe we deze doelen willen bereiken.** Het beleidsplan is een verdere uitwerking van het thema 'De samenkracht van mensen' in de Zwolse Transformatieagenda Sociaal domein. Onder het motto 'voorkomen is beter dan genezen' is als doel gesteld om zo vroeg mogelijk laagdrempelige ondersteuning te bieden om (grotere) problemen te voorkomen. Eén van de speerpunten van dit thema is 'preventie armoede en schuldenproblematiek'.

Het beleidsplan is tot stand gekomen in samenwerking met een groot aantal partners in de stad, waaronder hulpverleners, welzijnswerkers, schuldeisers, schuldenaren, zorgverleners en woningcorporaties. Verder heeft nauwe afstemming plaatsgevonden met de Participatieraad. Het advies van de Participatieraad is toegevoegd als bijlage bij dit plan². De aanbevelingen die zijn gedaan zijn verwerkt in dit beleidsplan en worden benut bij de verdere uitwerking van het beleid. Er is gebruik gemaakt van de uitkomsten van het onderzoek van de Rekenkamercommissie Zwolle naar schulddienstverlening en de kaders die door de raad zijn meegegeven door middel van moties en debatten over dit onderwerp. Het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) heeft de gemeente Zwolle ondersteund bij het opstellen van dit beleidsplan en heeft vooral gekeken waar we kunnen vernieuwen in beleid en uitvoering.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 gaan we in op de aanleiding voor het opstellen van dit nieuwe beleidsplan en de ontwikkelingen op het terrein van schulddienstverlening. Hoofdstuk 2 bevat een terugblik op de afgelopen jaren. Hierin gaan we in op de aanbevelingen uit het onderzoek van de Zwolse Rekenkamercommissie, het klanttevredenheidsonderzoek en de gesprekken met partners in de stad. In hoofdstuk 3 staan de doelen en beleidsvoornemens voor de komende jaren centraal. Daarnaast kijken we naar de gevolgen die de voorgestelde aanpak heeft voor de uitvoering en partners. In hoofdstuk 4 is opgenomen welke investeringen nodig zijn om de ambities uit te kunnen voeren en is een planning op hoofdlijnen weergegeven. Aan het eind van het plan treft u een begrippenlijst.

² Het advies van de Participatieraad heeft betrekking op een eerdere versie van het beleidsplan, de verwijzingen in hun advies komen daarom niet altijd overeen met de indeling van dit beleidsplan.

1. Aanleiding en ontwikkelingen

Bij het opstellen van dit beleidsplan hebben we, samen met het Instituut Publieke Waarden (IPW), gekeken wat de landelijke ontwikkelingen en innovaties zijn in de schulddienstverlening. Er is een aantal landelijke trends die van invloed zijn op het beleid van gemeenten:

1.1 Toename van (complexiteit van) schulden

De financiële problemen van huishoudens nemen toe. Inmiddels gaat het om 1,2 miljoen huishoudens in Nederland die (dreigende) problematische schulden hebben. Dat betekent: één op de vijf Nederlandse huishoudens. Naar schatting 70 – 80% van deze groep is niet in beeld bij de formele schulddienstverlening. De hoogte van de gemiddelde schuld stijgt. Bovendien verandert de aard van de schulden. **Vroeger ging het vooral om risicovolle schulden, zoals kredieten. Maar tegenwoordig zien we veel problematische schulden, waaronder achterstanden van huur, hypotheek, energie- of zorgkosten. In Zwolle heeft 20 procent van de schulden betrekking op zorgkosten.** Dit betreft de schulden die in beeld zijn bij de schulddienstverlening. De toename van schulden en de toegenomen complexiteit hiervan vraagt om bijstelling van de aanpak zoals vastgelegd in het vorige beleidsplan.

1.2 De overheid als schuldeiser

De overheden zelf zijn een belangrijke schuldeiser. Dit bemoeilijkt de dienstverlening op het gebied van problematische schulden. Schulden aan de lokale en centrale overheden – zoals boetes, terugvorderingen en leningen – moeten vaak met voorrang worden terugbetaald. Bovendien heeft de overheid bijzondere incassobevoegdheden. Denk aan CJIB-boetes, vorderingen bij uitkeringen en studieschulden. **In het nu voorliggende plan is uitgewerkt welke rol wij als gemeente, samen met onze partners, kunnen spelen om deze problemen zoveel mogelijk te voorkomen vanuit onze eigen rol en verantwoordelijkheid. Dit vraagt om een integrale aanpak waarbij we schuldenproblematiek in samenhang zien met andere terreinen en zoeken naar oplossingen die voor alle betrokken partijen een verbetering opleveren.**

1.3 Vereenvoudiging van het beslagrecht

Mensen lossen meestal vrijwillig hun schulden af uit het inkomen. Mensen kunnen echter door beslag worden gedwongen tot aflossing van de schuld. Het beslagrecht geeft voor de gedwongen aflossing rekenregels, de zogenoemde beslagvrije voet die de draagkracht bepaalt van een schuldenaar. In de loop van de tijd zijn de rekenregels complexer geworden. Dit geldt vooral als er meerdere beslagleggingen tegelijkertijd zijn. De wetgever streeft ernaar de rekenregels makkelijker te maken en heeft bepaald dat de schuldenaar één duidelijk aanspreekpunt heeft: de innende deurwaarder. De deurwaarder berekent de aflossing en legt die voor aan de schuldenaar. De berekening geldt dan voor alle andere partijen.

1.4 Samenhangende problemen

Veel schuldenaren kampen niet alleen met geldproblemen. Ze hebben ook diverse andere, samenhangende, problemen. Vaak vormen die problemen de oorzaak van de schuldsituatie. Onderzoek van Divosa³ wijst uit dat de helft van de aanvragers van schulddienstverlening ook contacten met andere ondersteunende organisaties heeft. Denk aan maatschappelijk werk, verslavingszorg, bewindvoerders, reclassering etc. Voor een duurzame oplossing is een integrale aanpak van problematiek van belang. Dit sluit aan bij de aanpak van het Sociaal wijkteam, gericht op één integrale aanpak voor het gezin / huishouden.

1.5 Landelijke pilots

Landelijk zijn er diverse initiatieven gestart die leiden tot nieuwe inzichten bij het voorkomen en de aanpak van schuldenproblematiek. Eén van deze initiatieven gaat over *Mobility Mentoring*. Recent onderzoek uit de hersenwetenschap biedt nieuwe handvatten om armoede en schulden effectiever te bestrijden. Deze handvatten bieden inzicht in de manier waarop stress de taaiheid van armoede en schulden kan beïnvloeden en stelt dat onverstandige bestedingen, het niet nakomen van afspraken en het ontbreken van doelgericht gedrag beschouwd moeten worden als een logisch gevolg van een langdurig hoog stressniveau.

³ Zie www.effectieveschuldhulp.nl voor informatie over het onderzoek

De gemeente Alphen aan de Rijn is in januari 2017 gestart met een pilot op basis van deze inzichten. Er zijn diverse gemeenten die pilots en initiatieven zijn begonnen die zijn gericht op preventie van schulden bij jongeren. Een voorbeeld hiervan is het spreekuur van de gemeente Zwolle voor studenten die vragen hebben over hun financiën. De gemeente Groningen kent een bredere inzet van budgetbegeleiding voor jongeren. De gemeente Den Haag is een pilot gestart met zorgverzekeraar CZ waarbij het overnemen van schulden via 'Social Impact Financiering' centraal staat. We volgen de resultaten van landelijke pilots met belangstelling en de opbrengsten en inzichten vanuit deze initiatieven om te komen tot verbetering van dienstverlening. Daarnaast nemen we zelf initiatieven om vernieuwing te realiseren. Dit wordt in hoofdstuk 3 verder beschreven.

2. Evaluatie en proces

De periode van het beleidsplan 2012-2016 is verstreken. Op basis van de ervaringen van de afgelopen jaren is gekeken wat er goed is gegaan en wat beter kan. Allereerst wordt gekeken wat het beleidsplan 2012-2016 heeft opgeleverd. Vervolgens wordt ingegaan op de aanbevelingen van de Zwolse Rekenkamercommissie op basis van de evaluatie van september 2016. De gemeente Zwolle heeft zelf haar beleid geëvalueerd in een gesprek met 25 partners in de stad en met een Klanttevredenheidsonderzoek dat in het laatste kwartaal van 2016 heeft plaatsgevonden. Dit heeft geleid tot een aantal aanbevelingen die zijn verwerkt in het nu voorliggende beleid.

2.1 Beleidsplan 2012-2016

Sinds 2012 zijn gemeenten verantwoordelijk voor uitvoering van schuldhulpverlening via de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). In het beleidsplan schulddienstverlening 2012-2016 heeft de gemeente Zwolle vastgelegd hoe zij schulddienstverlening wil uitvoeren. De volgende speerpunten stonden in dit beleidsplan centraal:

- Inzet van alle mogelijke instrumenten zoals preventie, curatie en nazorg;
- Samenwerking met partners in de stad voor een integrale aanpak van de problemen;
- Minimale wacht- en behandelzeiten;
- Nadruk op de eigen kracht (zelfredzaamheid) van de schuldenaar;
- Schulden hanteerbaar maken en indien mogelijk schulden regelen.

Doelen in het beleidsplan waren het vergroten van eigen verantwoordelijkheid en vaardigheden van de hulpvrager, alleen ondersteuning bieden waar dat nodig is en aansluiting zoeken bij motivatie en mogelijkheden van de aanvrager. Het dienstenaanbod werd uitgebreid met de Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD), gericht op stabilisatie van problematische schulden. Het uitgangspunt van het beleid was de beweging van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'.

Het bestaande beleid is een goede start geweest voor de uitvoering van gemeentelijke schulddienstverlening in Zwolle. Samen met partners in de stad hebben we een gedegen uitvoeringsorganisatie opgebouwd waarbij de focus in de dienstverlening verder verschuift van het oplossen van schulden naar het voorkomen hiervan. De aanpak en dienstverlening zoals deze in het vorige beleidsplan is ingezet wordt ook de komende periode onverminderd doorgezet. Zoals ook blijkt uit de evaluaties die hieronder zijn beschreven is er veel wat goed gaat, maar is er tegelijkertijd ook ruimte voor verbeteringen in beleid en uitvoering, met name op het gebied van communicatie en doorlooptijden. Daarnaast is gebleken dat zelfredzaamheid voor specifieke groepen (nog) niet haalbaar is en dat in die gevallen meer ondersteuning nodig is.

2.2 Aanbevelingen Zwolse Rekenkamercommissiecommissie, september 2016

De Zwolse Rekenkamercommissiecommissie heeft in september 2016 een evaluatierapport over de gemeentelijke schulddienstverlening gepresenteerd. De evaluatie is uitgevoerd door onderzoeksbureau CAB. In dit rapport zijn diverse aanbevelingen gedaan, waaronder de volgende:

- Structureer de signalering en geef het Sociaal wijkteam een hoofdrol in signalering en doorverwijzing.
- Zorg voor toetsbare en transparante preventietrajecten.
- Realiseer één aanspreekpunt in het traject en zorg voor helderheid over bereikbaarheid.
- Zorg voor het verder verkorten van de doorlooptijden.
- Investeer in goede voorlichting en innovatie van dienstverlening, aansluitend bij landelijke ontwikkelingen.
- Onderzoek of bewindvoering weer in eigen hand kan worden genomen.
- Zorg voor goede nazorg na afloop van het traject, om terugval te voorkomen.

Het evaluatierapport van de Rekenkamercommissie is als bijlage toegevoegd (bijlage 4), hierin staat de volledige lijst met aanbevelingen. De gemeenteraad heeft ingestemd met de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie. Het college heeft per aanbeveling van de Rekenkamercommissie aangegeven hoe ze deze aanbeveling verwerkt en oppakt. Het evaluatierapport is benut bij het opstellen van nieuw beleid.

2.3 Onderzoek onder afnemers schulddienstverlening

In het laatste kwartaal van 2016 is door de gemeente Zwolle onderzoek gedaan onder afnemers van schulddienstverlening. Door middel van dit onderzoek is op diverse onderdelen de tevredenheid van de afnemers van schulddienstverlening gemeten. Hoofddlijn van de uitkomst van het onderzoek is dat een groot deel van de afnemers tevreden is met de inhoud van de geboden dienstverlening, maar minder met de doorlooptijden van het dienstverleningstraject en de communicatie gedurende dit traject. Verder ontbreekt het naar de mening van een deel van de afnemers in veel gevallen aan nazorg na afloop van het traject. De aanbevelingen kwamen grotendeels overeen met het rapport van de Rekenkamercommissie. Aanvullend daarop zijn de volgende verbeterpunten aangereikt:

- Verkort de tijd tussen aanvraag, intake en het daadwerkelijke traject.
- Versnel de doorlooptijd van het traject.
- Zorg voor betere en frequentere communicatie (op de hoogte brengen en houden van stand van zaken).
- Zorg voor betere bereikbaarheid van de consultants en reageer sneller op vragen.
- Bevestig (ook mondeling gemaakte) afspraken per mail of brief.

2.4 Partnergesprek

Tenslotte heeft in oktober 2016 een gesprek met 25 partners in de stad plaatsgevonden, onder leiding van IPW. Het betrof een bijeenkomst met een brede vertegenwoordiging van betrokkenen op het terrein van schulddienstverlening: zorgverleners, welzijnswerkers, schuldeisers en hulpverleners. De partners waarderen de aandacht van de gemeente voor armoede en financiële problemen bij de inwoners en de manier waarop zij betrokken worden bij de beleidsvorming en uitvoering. Naast de al genoemde aanbevelingen uit het rapport van de Zwolse Rekenkamercommissie en het klanttevredenheidsonderzoek is door de partners aandacht gevraagd voor laaggeletterden, digibeten en jongeren en is gepleit voor verdere intensivering van samenwerking tussen partners in de stad en een bredere inzet van budgetbeheer. Budgetbeheer is cruciaal bij het voorkomen van schulden, een brede inzet van dit instrument heeft daarom een preventieve werking. Daarnaast is aandacht gevraagd voor de groep inwoners met schulden die we nog niet bereiken. Niet iedere inwoner meldt zich voor ondersteuning waardoor problemen toenemen en complexer worden. Een laagdrempelige toegang is van belang om dit te realiseren.

2.5 Conclusies

De evaluatie van ons huidige beleid, zoals hierboven beschreven, levert ons onder meer de volgende inzichten op voor het nieuwe beleid:

- Preventie verdient nog meer aandacht; we voorkomen dat problematiek onnodig complex(er) wordt, bieden inwoners met schulden budgetbegeleiding en nazorg om herhaling te voorkomen en doen er alles aan om financiële problemen vroegtijdig te signaleren.
- Zelfredzaamheid blijft een doel dat we nastreven; tegelijkertijd hebben we in de afgelopen jaren gezien dat dit niet voor iedere inwoner (direct) bereikbaar is en dat maatwerk moet worden geboden als er wel (tijdelijk) intensieve ondersteuning nodig is. Dit geldt in het bijzonder voor specifieke doelgroepen als dak- en thuislozen, inwoners met een beperking of laaggeletterden.

- Schuldenproblematiek staat zelden op zichzelf. Vaak is er sprake van meerdere samenhangende problemen waarvoor een integrale aanpak nodig is. Dit vraagt nog meer samenwerking van de verschillende partners die in het proces betrokken zijn en een cruciale rol voor het Sociaal wijkteam.
- De wereld van schulddienstverlening is complex voor alle betrokken partijen, en zeker voor inwoners met schulden. Communicatie met alle partijen is essentieel voor een effectieve dienstverlening. Eén aanspreekpunt voor de schuldenaar en schuldeiser, duidelijke afspraken die worden vastgelegd en nageleefd en het verkorten van doorlooptijden zijn doorslaggevende elementen om te komen tot het voorkomen en oplossen van schulden.

De hierboven genoemde inzichten en aanbevelingen zijn verwerkt in het nieuwe beleid en staan de komende jaren centraal in de verdere ontwikkeling van de dienstverlening.

3. Ambities en doelen

Het nu voorgestelde beleid voor de komende vier jaar is gebaseerd op de uitkomsten van eerdergenoemde evaluaties, de kaders die door de raad gedurende het proces zijn meegegeven (onder meer door middel van moties) en landelijke ontwikkelingen in het vakgebied. In paragraaf 3.1 zijn de ambities op hoofdlijnen weergegeven voor de komende beleidsperiode. Welke speerpunten hebben we in ons beleid? In paragraaf 3.2 is dit verder uitgewerkt in concrete doelen, acties en innovaties. Tenslotte is in paragraaf 3.3 weergegeven welke doelgroepen we in het bijzonder aandacht willen geven in de komende jaren.

3.1 Ambities

Op basis van de analyse en evaluatie van het bestaande beleid komen we tot de volgende ambities voor de komende jaren:

1. **Investeren in preventie:** we werken preventief en voorkomen zo onnodig inzet van (dure) ondersteuning. We zien hierin een belangrijke rol voor het Sociaal Wijkteam (SWT)
2. **Ondersteunen van kwetsbare inwoners:** voor een deel van de inwoners is zelfredzaamheid (nog) niet bereikbaar, dit geldt bijvoorbeeld voor inwoners die te maken hebben met ziekte, een licht verstandelijke beperking of bijzondere omstandigheden. We signaleren problemen tijdig en bieden waar nodig snelle en effectieve ondersteuning, waarbij we gaan voor een integrale aanpak voor kwetsbare inwoners..
3. **Bestaanszekerheid voor huishoudens:** we beperken de (maatschappelijke en individuele) schadelast van schulden en bieden bestaanszekerheid voor huishoudens.
4. **Gedeeld eigenaarschap met de stad:** we bouwen aan wijk- of stadsgerichte netwerken ter bestrijding van financiële problemen van onze inwoners. Voorbeeld hiervan is de samenwerking met Sociaal Raadslieden en 'Op orde' (ondersteuning bij thuisadministratie).

1. Investeren in preventie

In de Zwolse Transformatieagenda is onder het motto 'voorkomen is beter dan genezen' als doel gesteld om zo vroeg mogelijk laagdrempelige ondersteuning te bieden om (grotere) problemen te voorkomen. Dit geldt ook voor het beleid op het gebied van schulddienstverlening. De focus van het nu voorliggende beleid ligt op preventie; we voorkomen zoveel mogelijk dat inwoners schulden krijgen. Vroegtijdig signaleren, en waar mogelijk oplossen, van financiële problemen zorgt ervoor dat de problemen niet complexer worden dan nodig. Hoe eerder we problemen in beeld hebben, hoe sneller we kunnen toewerken naar een oplossing. Dit voorkomt dat inwoners te maken krijgen met toenemende complexiteit en omvang van schulden, (dreigende) huisuitzettingen, oplopende incassokosten en bijkomende ongewenste effecten als psychische problemen, armoede en gebrek aan mogelijkheden om te kunnen meedoen in de samenleving. Preventie zorgt zowel voor het voorkomen van ongewenste individuele als maatschappelijke effecten. De grootste besparingen zijn te bereiken doordat de uitkeringsduur wordt verkort (een gezonde financiële situatie vergroot de kansen op een baan), huisuitzetting wordt voorkomen en wordt bespaard op kosten van maatschappelijke opvang en de (geestelijke) gezondheidszorg.

We zien bij het investeren in preventie een cruciale rol voor het Sociaal wijkteam (SWT). Van de vragen die bij het SWT terecht komen heeft 80% betrekking op financiële problemen. Inwoners met financiële problemen melden zich niet of te laat bij de schulddienstverlening. Ze vinden hun situatie nog niet voldoende problematisch of verwachten dat het op korte termijn beter zal gaan. Anderen willen zelf regie houden over hun financiën of schamen zich voor hun situatie. We willen de medewerkers van het SWT nog meer dan nu een rol geven in het actief signaleren van (mogelijke) financiële risico's en problemen bij huishoudens zodat er tijdig de nodige ondersteuning kan worden geboden en we, waar mogelijk, weer kunnen werken aan een gezonde financiële situatie. Dit wordt in paragraaf 3.2 verder uitgewerkt.

2. Ondersteunen van kwetsbare inwoners

Uitgangspunt van de gemeente Zwolle is dat iedere inwoner de kans krijgt om mee te doen in de samenleving. Financiële problemen kunnen hierin een belemmering zijn. Inwoners zijn primair zelf verantwoordelijk voor hun financiën, zelfredzaamheid blijft het streven. Zoals is gebleken uit de evaluatie van ons huidige beleid is zelfredzaamheid een goed streven, maar dit is niet voor iedere inwoner haalbaar. Daarom is juist voor kwetsbare groepen een actieve en preventieve aanpak nodig. We signaleren problemen vroegtijdig en pakken deze in samenhang met andere problemen aan. Hierin is een belangrijke rol weggelegd voor het Sociaal wijkteam en partners in de stad. We doen er alles aan om te voorkomen dat schulden problematisch worden. We verwachten op deze manier ook de groep te bereiken die problematische schulden heeft maar nog niet in beeld is bij de schulddienstverlening. Als er toch schulden zijn dan maken we deze hanteerbaar en lossen we schulden waar nodig op. Voorop staat dat we onze kwetsbare inwoners zo snel en zo goed mogelijk ondersteunen. Daarom bieden we mensen die niet zelfredzaam zijn deze ondersteuning aan. Dit kan zowel gaan om eenvoudig budgetbeheer als om intensieve ondersteuning met beschermingsbewind. Daarnaast werken we samen met het Bureau Kredietregistratie (BKR) aan verbetering van de signalering zodat we vroegtijdig kunnen handelen. Later in dit hoofdstuk gaan we verder in op de aanpak met BKR.

3. Bestaanszekerheid voor huishoudens

We investeren in bestaanszekerheid voor huishoudens met schulden. Dit doen we in samenhang met het Zwolse armoedebeleid. Hierin staat ook het uitgangspunt centraal dat iedere Zwollenaar de kans moet hebben om mee te doen. We zien vooral dat voor mensen die (chronisch) ziek zijn of een beperking hebben, schulden een extra zware last zijn. Hun zorgconsumptie is hoger dan gemiddeld. Een hogere zorgconsumptie zorgt voor een groter risico op schulden. Ons doel is om maatschappelijke en individuele schadelast van schulden zoveel mogelijk te beperken. Inwoners met schulden mogen niet in hun bestaanszekerheid worden bedreigd. Dit vraagt om maatschappelijk verantwoord incasseren. We verlenen geen medewerking aan beslagleggingen waarbij de beslagvrije voet wordt genegeerd. Inwoners mogen niet financieel en psychisch ten onder gaan aan oplopende incassokosten en dreigende huisuitzettingen. Samen met bijvoorbeeld schuldeisers, incassobureaus en woningcorporaties maken we afspraken die leiden tot meer bestaanszekerheid voor inwoners en het voorkomen van complexe(re) problemen.

4. Gedeeld eigenaarschap met de stad

We bouwen aan wijk- of stadsgerichte netwerken ter bestrijding van financiële problemen van onze inwoners. Knelpunten in de dienstverlening lossen we op. We betrekken alle partijen die een rol kunnen spelen in het voorkomen en oplossen van schuldenproblematiek, zorgen voor heldere afspraken en zien toe op de naleving hiervan. Steeds meer organisaties en instellingen zijn overtuigd van het belang van een effectieve onderlinge samenwerking. Om de samenwerking verder uit te bouwen benutten we het samenwerkingsverband 'Op orde' (hulp en advies bij thuisadministratie). Dit is een samenwerkingsverband van Sociaal Raadslieden, de Formulierenbrigade van De Kern, WIJZ, Humanitas en Schuldhulpmaatje. We zorgen voor een soepele toeleiding naar deze samenwerkingspartner. Daarnaast werken we samen met partijen als werkgevers(organisaties), energieleveranciers, zorgverzekeraars, welzijnsinstellingen, bewindvoerder, woningcorporaties etc. waarbij we uitgaan van een gezamenlijke verantwoordelijkheid om schulden te voorkomen en waar nodig op te lossen. We zien in het proces ook een belangrijke rol voor vrijwilligers en ondersteunen hen actief door middel van (professionele) coördinatie en training. Een deel van de vrijwilligers is ervaringsdeskundig, dit kan van meerwaarde zijn doordat zij ervaren hebben wat het betekent om schulden te hebben.

3.2 Van doelen naar actie en vernieuwing

In het bovenstaande hoofdstuk zijn de ambities weergegeven die we hebben voor de komende beleidsperiode. **In dit hoofdstuk worden deze ambities vertaald naar concrete acties: wat gaan we doen in de komende periode om deze ambities te realiseren? Innovatie en vernieuwing staat hierin centraal.** De inzichten over het omgaan met schuldenproblematiek en schulddienstverlening veranderen snel. Veel landelijke experimenten, nieuwe (neuro)wetenschappelijke inzichten en kennis over de impact van schulden bieden aanknopingspunten om de dienstverlening te verbeteren. We gebruiken de nieuwste inzichten om samen met onze partners te vernieuwen. Het gaat zowel om vernieuwing van het bestaande aanbod als om de ontwikkeling van een aantal nieuwe instrumenten.

De acties die we de komende beleidsperiode gaan ondernemen om vernieuwingen door te voeren, en zo onze ambities te kunnen realiseren, verdelen we in drie onderdelen:

1. Het vernieuwen van dienstverlening
2. Het vernieuwen van de samenwerking met partners
3. Het meten van impact

1. Het vernieuwen van dienstverlening

Snelle en laagdrempelige dienstverlening en verbetering van communicatie

Zwolle wil inwoners met financiële ondersteuningsvragen eerder gaan helpen. Om dit te realiseren wordt de toegang tot schulddienstverlening vanaf 2017 georganiseerd via het Sociaal wijkteam. Hiermee ontstaat er voor inwoners een laagdrempelig loket voor financiële ondersteuningsvragen. We benaderen problemen in samenhang met elkaar (integraal). Zoals eerder gesteld heeft 80% van de ondersteuningsvragen aan het Sociaal wijkteam een relatie met schulden. Schulden werken belemmerend voor het oplossen van problemen op andere levensdomeinen. **Door intensievere samenwerking tussen het Sociaal wijkteam, 'Op orde' en Sociaal raadslieden kunnen we lichte ondersteuningsvragen sneller en effectiever oppakken. Waar specialistische ondersteuning nodig is zorgen we voor een soepele overdracht. De regie in het proces ligt bij het Sociaal wijkteam zodat er tegelijkertijd aandacht is voor mogelijke problemen op andere leefgebieden. We verwachten dat deze verandering ook bijdraagt aan verbetering van de communicatie tussen de gemeente en schuldenaren; er is eerder en frequenter contact.** Aanvullend vergroten we ook de mogelijkheden om via de digitale kanalen de weg naar schulddienstverlening te kunnen vinden. **Op de site van de gemeente zal bijvoorbeeld een heldere procesbeschrijving worden opgenomen waar eenvoudig inzichtelijk wordt gemaakt welke stappen een inwoner kan ondernemen om passende ondersteuning te krijgen bij schuldenproblematiek. Verder kunnen schuldenaren via MijnSDV snel en eenvoudig inzicht krijgen in de voortgang van het traject. Tenslotte kan ook het Versimpelteam op termijn mogelijk een rol spelen bij verbetering en vereenvoudiging van communicatie.** Resultaat voor de inwoner is één loket in de eigen wijk, ondersteuning gebaseerd op één ondersteuningsplan en bundeling van expertise van de betrokken partijen. **Dit proces is weergegeven in bijlage 2.**

Vanaf 2017 wordt gewerkt aan inrichting van één laagdrempelig loket per wijk voor schulddienstverlening, ondersteuning vindt plaats op basis van één integraal ondersteuningsplan.

Eén contactpersoon

We zorgen voor één vast contactpersoon voor schuldenaren in het complexe proces van schulddienstverlening. De regie op ondersteuningsvragen is belegd bij het Sociaal wijkteam. Voor wat betreft het specialistische traject van schulddienstverlening is de consultant schulddienstverlening het directe aanspreekpunt. De schuldenaar heeft hierdoor één vertrouwd gezicht die de situatie kent en snel kan schakelen met specialisten in de uitvoering van schulddienstverlening. Dit verbetert naar verwachting de communicatie tussen schuldenaar en de gemeente.

In 2017 hebben we één vast contactpersoon voor schuldenaren binnen het proces van schulddienstverlening.

Gestandaardiseerd maatwerk voor specifieke groepen.

Eén van de ambities is het ondersteunen van kwetsbare inwoners. Dit vraagt om een individuele aanpak op basis van maatwerk. De huidige werkwijze gaat voor een groot deel uit van zelfredzaamheid, terwijl we zien dat dit voor sommige groepen (nog) niet realistisch is. We ontwikkelen een specifieke aanpak voor een aantal groepen, waaronder dak- en thuislozen, inwoners met een licht verstandelijke beperking, inwoners met niet aangeboren hersenletsel en (financieel) ongeletterden. We betrekken de vertegenwoordigers van deze doelgroepen om een concreet plan van aanpak te ontwikkelen. Hiermee werken we aan een betere bestaanszekerheid voor deze groep.

In 2018 is er een maatwerkaanpak beschikbaar voor kwetsbare groepen

Ontwikkelen van nieuwe methodieken

Aansluitend bij de landelijke ontwikkelingen gaan we de komende periode nieuwe initiatieven en methodieken ontwikkelen en 'adopteren'. We streven ernaar dat inwoners met beginnende schuldenproblematiek zich melden bij het SWT. We ontwikkelen hiervoor een lichte en laagdrempelige vorm van budgetbeheer, waarbij bijvoorbeeld het doorbetalen van vaste lasten centraal staat. We verwachten dat deze aanpak onder meer goed aansluit bij de ondersteuningsbehoefte van statushouders. Zwolle participeert daarnaast in de pilot 'vroegsignalering' van het BKR. In deze pilot melden partijen met crisisschulden, zoals woningcorporaties, zorgverzekeraars en energieleveranciers, achterstanden bij betaling van vaste lasten. Dit is een belangrijke vindplaats voor beginnende schulden. We hopen dit in de toekomst uit te bouwen naar particuliere kredietverstrekkers. In het verlengde hiervan ontwikkelen we de komende jaren een methodiek die gericht is op ondersteuning bij life-events. Op deze overgangsmomenten wijzigt de financiële situatie van inwoners drastisch. Het kan bijvoorbeeld gaan om de overgang naar het 18^e levensjaar, zelfstandig gaan wonen, verhuizing, het krijgen van kinderen, het overlijden van een partner of een echtscheiding. Mogelijk leidt dit tot het starten van een project waarin we deze aanpak verdere uitwerken. We gaan de hierboven genoemde methodieken de komende periode verder ontwikkelen.

Nazorg

We gaan inwoners die een beroep hebben gedaan op schulddienstverlening actiever bedienen in de vorm van nazorg. Elke inwoner moet een passende vorm van nazorg krijgen, op basis van maatwerk, om herhaling en terugval in een schuldsituatie te voorkomen. Als inwoners vroegtijdig uitvallen uit in een traject van schulddienstverlening, of als zij het traject met een schone lei afronden, is het belangrijk om te volgen of zij financieel voldoende zelfredzaam zijn en niet opnieuw terugvallen in een schuldsituatie. Een inwoner die het traject heeft afgerond kan telefonisch worden benaderd of worden uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. De consulent schulddienstverlening bepaalt aan de hand van dit contact of aanvullende dienstverlening nodig is, bijvoorbeeld in de vorm van budgetbeheer. We streven ernaar om minimaal een jaar nazorg te bieden op basis van maatwerk. Nazorg werkt preventief en voorkomt recidive. Daarnaast geeft het inzicht in de resultaten van schulddienstverlening.

In 2018 is er voor iedereen passende nazorg beschikbaar na afloop van het traject in het kader van schulddienstverlening.

Meer grip op beschermingsbewind

Door een gebrek aan een alternatieve vorm van ondersteuning komt een groeiend aantal mensen onder beschermingsbewind. De maatregel is, gelet op de problematiek, vaak een te zwaar middel. Uit de evaluatie van het huidige beleid is gebleken dat het meerwaarde heeft om

beschermingsbewind weer meer naar de gemeente toe te halen. Dit betekent niet dat we beschermingsbewind volledig zelf gaan uitvoeren; de uitvoering blijft grotendeels bij externe partijen. Door meer regie te nemen op het proces verwachten we beschermingsbewind wel effectiever en efficiënter te kunnen inzetten. Deze maatregel sluit aan bij de aanbeveling van de Zwolse Rekenkamercommissie. **We zien deze maatregel in samenhang met uitbreiding van budgetbeheer. Door budgetbeheer sneller en frequenter in te zetten voorkomen we dat mensen onder beschermingsbewind komen.** Uit onze ervaringen van de afgelopen jaren is gebleken dat budgetbeheer, al dan niet in combinatie met inzet van een vrijwilliger in de thuisadministratie, een goed alternatief is voor inzet van beschermingsbewind. **Als we toch overgaan tot het inzetten van beschermingsbewind dan bewaken we de kwaliteit van de aanbieders van beschermingsbewind zodat we gericht kunnen doorverwijzen naar kwalitatief goede dienstverlening.**

Verkorten van de doorlooptijden

Door inzet van extra formatie verkorten we onze doorlooptijden. Dit kan door het actief investeren in- en onderhouden van contacten met schuldenaren, schuldeisers en andere betrokken partijen. Uit ervaring blijkt dat de reactiesnelheid wordt vergroot als we investeren in deze contacten. Het traject van schuldregeling wordt hiermee versneld en er is eerder duidelijkheid en zekerheid voor zowel de schuldenaar als de schuldeiser.

In 2018 zijn de doorlooptijden verkort tot 120 dagen.

Perspectieffonds

We starten met een lokaal Perspectieffonds. Een Perspectieffonds biedt de gemeente de mogelijkheid om, onder strikte voorwaarden, de schulden van inwoners over te nemen. Met de schuldeisers wordt een afkoopregeling getroffen. Inwoners betalen een vast bedrag per maand terug aan de gemeente, waarbij een betalingsregeling maximaal 15 jaar duurt. Daarnaast krijgen inwoners ondersteuning bij budgetbeheer. De aanpak richt zich op jongeren tot 27 jaar en inwoners met beginnende schulden, waarbij nadrukkelijk geen ruimte is voor inwoners die misbruik maken van het systeem. Doel is om de neerwaartse spiraal van financiële en sociale problemen te doorbreken. Uit landelijk onderzoek naar betalingsachterstanden blijkt dat 74,5% een betalingsachterstand heeft van maximaal € 5.000,-. Het schuldbedrag bij een beroep op schulddienstverlening is vele malen hoger. Door inzet van het Perspectieffonds is naar verwachting minder beschermingsbewind en inzet van reguliere schulddienstverlening nodig. We werken de aanpak in de komende periode verder uit.

In 2018 is er een Perspectieffonds operationeel

2. Vernieuwing van samenwerking met partners

Samenwerking met onderwijspartners.

We investeren in financiële educatie, in samenwerking met onderwijspartners, bijvoorbeeld als onderdeel van de lessen in burgerschap en maatschappijleer. Met onderwijspartners ontwikkelen we nieuwe initiatieven om kinderen en jongeren vroegtijdig te bereiken. Daarbij gaan we werken met de inzet van 'peers' (ervaringsdeskundigen) die kunnen ondersteunen bij het oplossen van schulden bij schoolgaande of studerende jongeren.

Samenwerking met woningcorporaties.

Zwolle wordt een stad zonder huisuitzettingen. Huisuitzetting door betalingsachterstanden komt vrijwel niet meer voor in Zwolle maar is nog niet uitgesloten. We werken met de woningcorporaties aan een systeem waarbij huisuitzettingen alleen nog voorkomen in gevallen waarin bewust misbruik wordt gemaakt van het systeem. Het eerder genoemde Perspectieffonds kan hierin een belangrijke rol spelen. We ontwikkelen de aanpak verder in samenwerking met de corporaties.

Samenwerking met werkgevers

Zoals ook in de evaluatie van het bestaande beleid is gebleken kan een werkgever een belangrijke rol spelen bij het signaleren van schuldenproblematiek bij werknemers. Een verzoek om een voorschot op het salaris kan bijvoorbeeld zo'n signaal zijn. Vier op de vijf werkgevers heeft personeel met financiële problemen. Deze problemen hebben grote invloed op de werkprestaties en het ziekteverzuim. Daarnaast zorgt loonbeslag voor extra administratieve kosten. Om werkgevers te informeren en te betrekken organiseren we voorlichtingssessies voor werkgevers in de regio Zwolle over de mogelijkheden van schulddienstverlening. We streven naar afspraken met werkgevers over aanpak van schuldenproblematiek waarbij we een balans vinden tussen de rol en verantwoordelijkheid van de werkgever en de gemeente.

Samenwerking met regiogemeenten

Zwolle is centrumgemeente bij de uitvoering van schulddienstverlening en voert diensten uit in opdracht van regiogemeenten. Dit betekent dat we regionaal samenwerken en voortrekker zijn bij nieuwe ontwikkelingen. We wisselen daarnaast actief informatie uit met gemeenten in de regio om van elkaar te leren in beleid en uitvoering en goede voorbeelden beter te benutten.

Samenwerking met uitvoerders van beschermingsbewind

Bij de evaluatie van het beleid van de afgelopen jaren is gebleken dat de communicatie met uitvoerders van beschermingsbewind niet altijd goed verloopt. **In de komende periode werken we samen met deze uitvoerders aan acties om de communicatie te verbeteren. Wij gaan dit doen door het overleg binnen de werkgroep 'Werk & inkomen' waarin alle relevante partners in de stad met betrekking tot schulddienstverlening vertegenwoordigd zijn.** De accountmanager voert regelmatig gesprekken met bewindvoerders. Verbetering van communicatie is hierin een continu aandachtspunt.

3. Het meten van impact

We verwachten met de bovengenoemde vernieuwingen een belangrijke slag te maken in verbetering van dienstverlening en samenwerking. **Om continu te blijven innoveren is het echter ook van belang dat we 'slim' gebruik maken van nieuwe technieken en ook daadwerkelijk het resultaat van onze inspanningen kunnen monitoren.** Deze aspecten komen onderstaand aan de orde. Het meten van impact en resultaat van schulddienstverlening is niet eenvoudig. Toch zijn er steeds meer handvatten die hierbij kunnen helpen. Het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) ondersteunt ons in dit proces en is op de hoogte van landelijke trends en ontwikkelingen die we kunnen gebruiken om onze dienstverlening continu aan te passen op basis van de meest recente inzichten. De verwachting is dat we op deze manier geleidelijk meer inzicht krijgen in onze resultaten en zo onze dienstverlening verder kunnen ontwikkelen.

Optimaal gebruik maken van informatie

Door nieuwe wetenschappelijke inzichten weten we steeds meer over bijvoorbeeld het gedrag van schuldenaren. Dit biedt de mogelijkheid om gericht interventies te kunnen inzetten op specifieke groepen. Het is op basis van data mogelijk om hierin doelgericht te werken. We gebruiken de nieuwste inzichten op het gebied van 'smart en big data' om onze dienstverlening te blijven innoveren en ontwikkelen hierin de komende periode een aanpak. Doel is het zorgen voor een beter onderbouwde aanpak op basis van onderzoek, wat leidt tot een efficiëntere en effectievere manier van inzet van onze dienstverlening. Centraal hierin staat het streven om schulden zoveel mogelijk te voorkomen; een verdere verschuiving van curatief naar preventief werken.

Monitoren

Op dit moment monitoren we de schulddienstverlening vooral kwantitatief. We meten wat we doen. Hoeveel mensen melden zich aan? Hoeveel mensen stromen door? Hoeveel succesvolle schuldregelingen waren er in een bepaald jaar? Die informatie zegt veel over de

uitkomsten van schulddienstverlening en stelt ons in staat om onze werkwijze waar nodig aan te passen. We zien mogelijkheden om hierin verder te ontwikkelen.

Daarom stellen we voor om, naast kwantitatieve metingen, ook een kwalitatieve monitor op te zetten. We verrichten casestudies bij een selecte groep inwoners om meer kwalitatieve informatie te verzamelen. Dit geeft ons een diepgaander beeld van de problematiek en het effect van onze aanpak. Op basis van deze bevindingen kunnen we onze dienstverlening verder ontwikkelen en waar nodig verbeteren. We gaan daarnaast onderzoeken wat het resultaat is als we inwoners niet in een schuldenregeling opnemen maar doorverwijzen naar laagdrempelige dienstverlening. Zijn zij in staat om uiteindelijk zelf weer regie te nemen over hun financiële situatie of pakt dit anders uit? Dit geeft ons een beter inzicht in de doelgroep. Deze informatie kunnen we gebruiken om onze dienstverlening te vernieuwen.

3.3 Maatwerkaanpak voor specifieke groepen

De schulddienstverlening is er voor iedere inwoner van de gemeente Zwolle. Toch zien we dat bij het vormgeven van dit beleidsplan vanuit verschillende invalshoeken specifieke aandacht is gevraagd voor twee groepen, met elk hun eigen problematiek. Voor deze groepen ontwikkelen we een gerichte aanpak in de komende periode, aanvullend op de dienstverlening voor kwetsbare inwoners. Het gaat om de volgende groepen:

Zelfstandigen / ZZP-ers

Het aantal ZZP-ers groeit. Sommige van deze startende ondernemers hebben (nog) weinig ondernemersvaardigheden en helaas constateren we steeds vaker ook financiële problemen binnen deze groep. Het is belangrijk dat kleine zelfstandigen met geldproblemen passende ondersteuning krijgen. Dit sluit aan bij het economisch beleid van de gemeente. Zwolle investeert immers aanzienlijk in het bevorderen van een gunstig economisch klimaat voor ondernemers. Mede daarom willen wij hulp bieden aan ondernemers met financiële problemen in de gemeente Zwolle en de regio. De gemeente Zwolle heeft inmiddels ervaring opgedaan met schulddienstverlening voor zelfstandig ondernemers, in samenwerking met het Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ). Dit heeft ons laten zien dat dit een groep betreft met specifieke problematiek waarvoor vaak maatwerkoplossingen nodig zijn. Onze ervaringen in de afgelopen jaren zetten we in de komende periode om in beleid voor deze doelgroep.

Jongeren

We ontwikkelen een aanpak voor jongeren met schulden in de komende beleidsperiode. Zoals al eerder is gesteld neemt het aantal jongeren met schulden toe. Jongeren hebben vaak al schulden als ze zelfstandig gaan wonen en zijn onvoldoende voorbereid op een zelfstandige woonsituatie. Schulden belemmeren de voortgang in studie en werk en vaak is er al op jonge leeftijd sprake van overmatige stress door schulden. Schuldeisers zijn vaak minder bereid tot het treffen van een betalingsregeling omdat zij verwachten dat de jongere op korte termijn meer inkomsten zal hebben. De aanpak die we ontwikkelen richt zich met name op de begeleiding van jongeren bij het beheer van hun financiën en is gericht op het voorkomen van problematische schulden. Onderdeel van de aanpak is het eerder genoemde Perspectieffonds, waardoor we de mogelijkheid hebben om jongeren een tweede kans te geven door het overnemen van de schulden.

We ontwikkelen een maatwerkaanpak voor jongeren en ZZP-ers
--

4. Financiën en planning

In dit hoofdstuk wordt weergegeven welke investering nodig is om het bovengenoemde beleid te kunnen uitvoeren en wat de planning is voor het vervolg.

4.1 Financiën

De directe uitvoeringslasten zijn verwerkt in de begroting van het programma 'Inkomen'. Subsidie aan Sociaal Raadslieden en 'Op orde' is opgenomen in de begroting en beschermingsbewind onder 'bijzondere bijstand'.

De Zwolse Rekenkamercommissie heeft geadviseerd om deze kosten van schulddienstverlening meer transparant in de begroting te verwerken. In de eerstvolgende begroting wordt deze aanpassing doorgevoerd.

	Bruto-lasten	Baten	Netto-lasten
Bijzondere bijstand bewindvoerders	889.000	0	889.000*
Subsidie Sociaal Raadslieden	464.951	0	464.951
Subsidie Op orde	210.923	0	210.923
Totaal	1.564.874	0	1.564.874

*De werkelijke uitgaven in 2016 waren € 700.000 hoger door hogere kosten voor bewindvoering

Investering in vernieuwingen:

Investering is nodig om de ambities uit dit beleidsplan te kunnen uitvoeren. Investeren in preventie en effectieve schulddienstverlening leidt tot vermindering van schadelast en leidt tot positieve maatschappelijke effecten. Recent onderzoek van Regioplan heeft uitgewezen dat tegenover elke euro die een gemeente besteedt aan schulddienstverlening, gemiddeld twee euro bespaard wordt op maatschappelijke kosten.⁴ De grootste besparingen zijn te realiseren door het verkorten van de uitkeringsduur, het voorkomen van huisuitzettingen, lagere kosten voor maatschappelijke opvang en besparingen op de (geestelijke) gezondheidszorg.

Om de voorgestelde maatregelen te kunnen uitvoeren is extra inzet op het vlak van schulddienstverlening noodzakelijk door middel van de volgende investeringen:

Investering	Bedrag structureel
Verlenen van nazorg	€ 70.000,- (1 fte)
Herintroduceren gemeentelijke bewindvoering / budgetbeheer	€ 280.000,- (4 fte)
Eén contactpersoon per huishouden	€ 40.000,- (0,5 fte)
Totaal structureel	€ 390.000,-
Investering	Bedrag meerjarig incidenteel
Verder verkorten van doorlooptijden	€ 75.000,- (1 fte)
Uitbreiding Sociaal Raadslieden / 'Op Orde'	€ 210.000,- (3 fte)
Vernieuwde aanpak zzp-ers	€ 120.000,- (2 fte)
Totaal meerjarig incidenteel	€ 405.000,-

Om een lokaal Perspectieffonds voor jongeren op te zetten is **€ 500.000,- incidenteel** opgenomen in de PPN 2018-2021. De 'meerjarig incidentele' bestedingen zijn voor een periode van 2 jaar. (2018 en 2019). **Na anderhalf jaar zal op basis van de inzet en resultaten worden beoordeeld in hoeverre deze inzet kan worden gecontinueerd.**

4.2 Planning en vervolg

Na vaststelling van het beleidsplan gaan we de verschillende voorstellen verder uitwerken en implementeren. **Hierbij starten we met het herpositioneren van bewindvoering en budgetbeheer binnen de gemeente en het opzetten van een Perspectieffonds. De overige onderwerpen worden, in samenwerking met onze partners, in de loop van 2017 en 2018 verder uitgewerkt.**

Zoals al in dit beleidsplan aangegeven hechten we groot belang aan regelmatige evaluatie van het beleid, zowel met partners in de uitvoering als met inwoners die gebruik maken- of hebben gemaakt- van schulddienstverlening. We voeren tweejaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit. Na vaststelling van dit beleid gaan we dit delen en onder de aandacht brengen van onze uitvoeringpartners zodat het beleid daadwerkelijk tot uitvoering komt. Daarnaast gaan we minimaal eens per half jaar met partners in de stad in gesprek om het beleid en de uitvoering te evalueren, en waar nodig bij te stellen.

Terugkoppeling van de stand van zaken richting de raad vindt plaats op de reguliere momenten binnen de beleidscyclus.

Bijlage I Begrippen

Afloscapaciteit

Inkomen boven het vrij te laten bedrag (VTLB) wat de schuldenaar afbetaalt op de vorderingen.

Beschermingsbewind

Belangenbehartiging op basis van een rechterlijke uitspraak door een familielid of instelling ten behoeve van een persoon die zelf daartoe geestelijk of lichamelijk onvoldoende in staat is.

Beschikking

Het eenzijdige besluit afkomstig van een publiekrechtelijk bestuursorgaan bijv. de minister.

Bewindvoerder WSNP

De wettelijke schuldregeling wordt uitgevoerd door een rechterlijk benoemde bewindvoerder op basis van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Dit biedt mensen met een problematische schuldenpositie de mogelijkheid tot een schuldenvrije toekomst.

Bronheffing

De inhouding voor een bestuursrechtelijke zorgverzekeringspremie op het inkomen van een zorgverzekerde die onvoldoende betaalde aan de zorgverzekeraar.

Budgetadvies

Verstrekken van individueel advies, gericht op maatregelen tot aanpassing en beheersing van het beschikbare budget. Een (persoonlijk) budgetadvies kan preventief of curatief van aard zijn.

Budgetbeheer

Het beheren van het inkomen van de inwoner door het openen van een rekening bij de kredietbank of een andere instantie, waarop de inkomsten worden gestort en waarvan uitgaven worden gedaan.

Budgetplan

Volledig op de persoonlijke situatie van de klant toegesneden plan voor het betalen van zijn verplichtingen binnen de ruimte van het inkomen.

Dwangakkoord

Rechtelijk besluit waardoor schuldeiser akkoord moet gaan met een minnelijke schuldregeling
Integrale intake

Verwerven van inzicht in de financiële situatie van de hulpvrager, motivatie voor een schulddienstverleningstraject en aanwezigheid van immateriële problemen in samenhang met financiën. Een integrale intake resulteert in een inventarisatie van schulden, berekenen van de aflossingscapaciteit, onderscheiden van schulden en inschatten van psychosociale omstandigheden.

Minnelijk traject

In deze fase wordt getracht overeenstemming met de schuldeisers te krijgen over een schikking voor de schulden. Lukt dit niet, dan kan de zaak aan de rechter worden voorgelegd (WSNP).

Nazorg

Activiteiten gericht op situaties waarbij de problematische schulden (bijna) zijn opgelost. Nazorg heeft een preventieve werking. Het is bedoeld om recidive of chronisch worden te voorkomen.

Preventie

Primaire preventie heeft tot doel te voorkomen dat mensen in de geldproblemen komen.

Primaire preventie richt zich op iedereen die risico loopt. Bij secundaire preventie gaat het om vroegtijdige onderkenning, opsporing en behandeling, meestal bij specifieke risicogroepen. Ook het opsporen van risicofactoren behoort tot de secundaire preventie.

Problematische schuldsituatie

De situatie van een natuurlijk persoon waarbij redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of waarin hij heeft opgehouden te betalen.

Saneringskrediet

Lening naar aanleiding van een schuldregeling waarmee alle schulden worden voldaan, al of niet tegen een percentagevoorstel.

Schulddienstverlening

Aanbieden van diensten voor schuldsituaties aan betrokkenen met als doel regelingen te bereiken en de financiële zelfredzaamheid te herstellen van inwoners.

Schuldhulpverlening

Zorgen voor ondersteuning van schuldenaren in schuldsituaties met als doel regelingen te bereiken en de financiële zelfredzaamheid te herstellen.

Sociale Lening

Lening ten behoeve van consumptieve doeleinden voor een natuurlijk persoon van wie het inkomen niet hoger is dan de bijstandsnorm of met een beschadigd kredietverleden.

SWT (Sociaal Wijkteam)

Het sociaal wijkteam is een organisatie die door een integrale aanpak in de nabijheid van de kwetsbare hulpvrager proberen te komen tot oplossingen voor ondersteuningsvragen.

Verklaring 285 Fw

De verplichte gemeentelijke verklaring op grond van de Faillissementswet inhoudende dat het minnelijk traject van de natuurlijke persoon is mislukt.

Bijlage 2 Processchema schulddienstverlening

Separate bijlage

Bijlage 3 Klanttevredenheidsonderzoek, november 2016

Separate bijlage

Bijlage 4 Onderzoek Zwolse Rekenkamer, effectiviteit Schulddienstverlening, 2016

Separate bijlage

Bijlage 5 Advies Zwolse Participatieraad, 10 april 2017

Separate bijlage