

Beleidskader Schuldhulp 2021-2022

Een integraal en preventief plan gericht op het voorkomen en verminderen van de schuldenproblematiek onder inwoners in de HBEL.

Inhoud

1. Inleiding	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Totstandkoming Beleidsplan en lees wijzer	3
1.3 Begrippen	Error! Bookmark not defined.
2. Kader	4
2.1 Maatschappelijke en sociale context	4
2.2 ontwikkelingen	5
3. Huidige situatie	6
3.1 Omvang problematiek	6
3.2 Schuldhulpverlening	8
4. Onze ambities & Visie	10
4.1 Doelstellingen en monitoring	10
4.2 Kwaliteit	11
4.3 Informatievoorziening verbeteren	12
4.4 Extra inzet op preventie en vroegsignalering	12
4.5 Taboe doorbreken	14
4.6 Schulden oplossen of beheersbaar maken	14
4.7 Schuldenaanpak in relatie tot re-integratie	17
5. Onze ketenpartners	19
5.1 Vrijwilligersorganisaties	19
5.2 Stads/(Krediet)bank	19
5.3 Versa budgetcoaching	20
5.4 Regionale Organisatie centrumgemeente Hilversum	20
5.5 Samenleving betrekken bij de verdere uitwerking	20
6. Financiën	21
Bijlage I Eemnes & Laren	23
Bijlage II Begrippenlijst Schuldhulpverlening	24

1. INLEIDING

1.1 AANLEIDING

Het oude beleidsplan Schuldhulp is in 2019 inmiddels verlopen. De wetswijzigingen die per 1 januari 2021 van kracht worden vragen om een update van ons beleidsplan Schuldhulp en stil te staan bij:

- Waar staan we nu met schuldhulp ondersteuning;
- Waar willen we naartoe en wat gaan we doen om dat te realiseren?

Onze aanpak en ondersteuning op het gebied van schuldhulp is niet allesomvattend. Ook op dit onderdeel zijn we afhankelijk van de inwoners zelf die hulp nodig hebben om te werken aan een oplossing, andere organisaties en de regio die ieder een rol van betekenis hebben in het proces. Dit plan is niet statisch en biedt ruimte om in te spelen op verandering. Ook in de uitvoering blijven we aandacht besteden aan het proces: samen met inwoners, de regio en professionals. In 2021 willen we de burgers nog meer betrekken bij onze plannen. De wetswijzigingen zijn dan in uitvoering en er is meer duidelijk over de gevolgen Covid-19. Eind 2021 willen we opnieuw de balans opmaken en waar nodig zullen we daartoe met voorstellen komen om de beleidsinzet bij te stellen dan wel te wijzigen. In sommige HBEL gemeenten loopt een aantal beleidsplannen op het vlak Sociaal Domein af en dan is het goed om integraal opnieuw naar alle beleidsterreinen te kijken. We hebben een bijzonder jaar, 2020, achter de rug. De gevolgen van Covid-19 kan nog niemand volledig overzien en er zal naar verwachting nog veel op ons afkomen.

1.2 TOTSTANDKOMING BELEIDSPLAN EN LEES WIJZER

Gemeenten zijn wettelijk verplicht een beleidsplan voor schuldhulpverlening te laten vaststellen door de gemeenteraad. In hoofdstuk 2 staan we stil bij de kaders en ontwikkelingen, belangrijkste maatschappelijke trends en uitdagingen voor de komende periode. In hoofdstuk 3 staan we stil bij de huidige situatie. Onze ambities zetten we uiteen in hoofdstuk 4, waarbij we extra gaan inzetten op preventie en daarmee doorgaan op de ontwikkeling vroegsignalering, het doorbreken van taboes en het verbeteren van de informatievoorziening en hebben we meer oog voor jongeren en ondernemers. Voor die laatste groep verwachten we dat Covid-19 een flinke impact zal hebben met alle gevolgen van dien inzake inkomen en werk. In hoofdstuk 5 wordt een overzicht gegeven van de vrijwilligersorganisaties en de belangrijkste partners in de keten van schuldhulpverlening. Tenslotte worden de financiële kaders weergegeven in hoofdstuk 6.

1.3 BIJLAGEN

In bijlage I is een aanvullend visie toegevoegd van de gemeenten Eemnes en Laren over de lokale ambities op het gebied van schuldhulp.

.

In bijlage II is een overzicht van begrippen Schuldenhulpverlening opgenomen.

2. KADER

2.1 MAATSCHAPPELIJKE EN SOCIALE CONTEXT

Armoede en schulden zijn een groeiend probleem in Nederland. 32% van de Nederlandse huishoudens heeft één of meerdere betalingsachterstanden. Schuldenproblematiek speelt bij ongeveer één op de vijf huishoudens (17,4%-18,8%) in Nederland. In de gemeenten Huizen, Laren, Blaricum en Eemnes hebben gemiddeld 12,5% van de huishoudens problematische schulden.

Schuldenproblematiek gaat veelal samen met een lage maatschappelijke participatie. Ook hebben inwoners met schulden minder kansen op de arbeidsmarkt, met als gevolg dat ze zich minder goed redden op eigen kracht¹. Gezondheidsproblemen als stress, slapeloosheid en depressie komen veelal voor bij 53% van inwoners met schulden. Er is bovendien vaak sprake van een ongezonde leefstijl, hoge ziektekosten en intensieve hulpverlening. Ook werkenden met schulden zijn minder productief en kennen een hoog ziekteverzuim. Onderzoek laat verder een toename zien in het aantal huishoudens dat gebukt gaat onder hoge vaste lasten en andere kosten. Uitzicht op een schuldenvrije toekomst is in deze gevallen zeer beperkt.

Schuldenproblematiek neemt een groot deel van het denkvermogen van de betrokkenen in. Niet alleen de wijze van denken maar ook het handelen wordt negatief beïnvloed door het tekort aan financiële middelen ². Geconstateerd wordt dat bij mensen die langdurig financiële problemen hebben:

- er minder aandacht is voor gezond eten, opvoeding van kinderen, medicijntrouw;
- de kwaliteit van besluiten daalt (IQ daalt met 13 punten);
- er risico is op een fatalistische levenshouding (inspanning heeft geen zin);
- mensen zich enkel richten op het rondkomen per dag en niet naar financiële lange termijn oplossingen kijken;
- de vaardigheden die bijdragen aan het oplossen van schulden, zoals plannen en organiseren onder druk komen te staan.

De gevolgen van schulden zijn groot en vragen om een aanpak waarbij problematische schulden worden voorkomen. In de gevallen waarin er al sprake is van schulden, vraagt dit om een effectieve aanpak om de betrokkene te helpen, de schulden op te lossen en recidive te voorkomen.

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) worden de volgende kaders gegeven voor schuldhulpverlening:

1. De gemeenteraad stelt een plan vast dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening voor onze inwoners.
2. De gemeenteraad stelt het plan telkens voor een periode van ten hoogste vier jaren vast. Dit plan kan tussentijds gewijzigd worden.
3. Het plan bevat de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen afbetalen.
4. In het plan wordt in ieder geval aangegeven:
 - a) welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen;
 - b) welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de uitvoer van de integrale schuldhulpverlening;
 - c) de termijnen waarbinnen de hulpvraag wordt beantwoord en de schuldhulpverlening wordt opgestart, ingevolge artikel 4 Wgs5;
 - d) de wijze waarop schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

¹ CBS & SCP, 2013; Nibud, 2014

² Mullainathan en Shafir,

2.2 ONTWIKKELINGEN

Brede Schuldenaanpak

In 2018 presenteerde het rijk het Actieplan brede schuldenaanpak waar in een kader wordt beschreven voor het Rijksbeleid op dit dossier. De meeste wetswijzigingen en maatregelen die vanaf 2021 ingaan, zijn het gevolg van dit actieplan.

Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs)

Sinds 2012 is de Wgs van kracht. De wet verplicht gemeenten om inwoners te 'ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg.' De Wgs is een kaderwet. Gemeenten moeten in een beleidsplan vastleggen hoe zij binnen die kaders schuldhelpverlening bieden. In artikel 2 van de Wgs staat aan welke eisen dit beleidsplan moet voldoen. Per 1 januari 2021 wijzigt de Wgs. De wetwijziging geeft een grondslag om vroegsignalering op te pakken en signalen uit te wisselen met woningcorporaties, zorgverzekeraars en water- en energieleveranciers. Ook geeft de nieuwe Wgs richtlijnen voor doorlooptijden en beschikkingen.

Vroegsignalering (aanvulling op de Wgs)

De aanvulling op de Wgs, betreffende gegevens uitwisseling, gaat straks van start. De wet is onlangs aangenomen. De verwachting is dat er veel werk op ons afkomt. Diverse zaken hieromtrent moeten nog afgehandeld worden, zoals onderhoud met BKR en de contractpartners voor het aanleveren van gegevens van schuldenaren. En een aanvulling op de gemeentelijke verordening. De beschikking wordt afgegeven binnen een bij gemeentelijke verordening te bepalen termijn. Deze termijn mag maximaal acht weken bedragen. Omdat artikel 4:13 van de Awb dezelfde termijn hanteert, is de toegevoegde waarde dat de gemeenteraad een kortere termijn kan vaststellen.

Beschermingsbewind en adviesrecht

Gemeenten krijgen per 1 januari 2021 adviesrecht bij de procedure rond beschermingsbewind wegens problematische schulden, ook wel schuldenbewind genoemd. Het wetsvoorstel regelt dat gemeenten drie maanden nadat schuldenbewind is ingesteld, de rechter mogen adviseren of een inwoner het beste kan worden geholpen door voortzetting van het bewind, of door een lichtere vorm van gemeentelijke ondersteuning.

Vereenvoudiging beslagvrije voet

De Wet vereenvoudiging beslagvrije voet treedt op 1 januari 2021 in werking. Dat gaat uit van bij de verrekening van schulden met de bijstandsuitkering van een beslagvrije voet van minimaal 95% (i.p.v. de huidige 90%) van de bijstandsnorm. De berekening wordt eenvoudiger en ook hoeven schuldenaren niet meer zelf inzage te geven in onder andere huur- en zorgkosten.

Wet Stroomlijning keten voor derdenbeslag ten behoeve van het verbreden van het beslagregister (VBR)

Overheidsorganisaties en gerechtsdeurwaarders gaan informatie uitwisselen over beslagen en verrekeningen van mensen met schulden. De gegevensuitwisseling moet inzicht geven in beslagen van publieke partijen en zodoende voorkomen dat, wanneer meerdere schuldeisers beslag leggen, mensen onder het bestaansminimum terechtkomen.

Fraudeschulden

De Participatiewet en andere socialezekerheidswetten worden waarschijnlijk per 1 januari 2021 versoepeld. Er ligt een wetsvoorstel klaar dat eerst nog langs de Eerste Kamer moet. Het verbod voor uitkeringsinstanties om bij een fraudevordering mee te werken aan een schuldregeling geldt dan alleen nog als er sprake is van 'opzet of grove schuld'.

Laaggeletterdheid

Grip houden op de financiële situatie is voor laaggeletterden erg lastig. In dit beleidsplan schuldhulpverlening geven we richting aan hoe om te gaan met de aanpak laaggeletterdheid.

Financiën

Gemeenten ontvangen van het rijk via het gemeentefonds middelen voor het sociaal domein. Hieruit wordt de schuldhulpverlening gefinancierd. HBEL gemeenten ontvangen van het rijk voor de periode 2020-2021 circa €90.000 specifiek voor schuldenbeleid. Deze extra rijksmiddelen zijn niet structureel en vooral bedoeld om de verwachte stijging van het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening op te vangen. In hoofdstuk 6 wordt nader ingegaan op de financiën.

Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2012

In december 2012 heeft de gemeenteraad het laatste beleidsplan integrale schuldhulpverlening vastgesteld. In dit beleidsplan werden vanuit een algemeen plan van aanpak doelstellingen en ambitieniveaus vastgelegd. Het beleidsplan is geldig voor de duur van maximaal 4 jaar, gerekend vanaf besluitvorming door de gemeenteraad. Dit beleidsplan is inmiddels verlopen en komt met de vaststelling van het beleidsplan 2021-2022 te vervallen.

Gemeente Huizen: beleidskader "Wat nodig is"

In het Beleidskader "Wat nodig is" stelt de gemeente Huizen tot doel om armoede op te lossen en te voorkomen. Een belangrijk onderdeel hiervan is het voorkomen van schulden. Veel inwoners met schulden zoeken namelijk laat hulp waardoor de problemen (financieel, sociaal en psychisch) zich onnodig hoog opstapelen. Naast de kaders die volgen uit de (nieuwe) wetgeving is het de ambitie van alle HBEL-gemeenten om te voorkomen dat inwoners in de schulden komen. Daarom zetten we in op preventie en vroegsignalering.

Privacy

De gemeente is verplicht om zorgvuldig met de privacy van inwoners om te gaan. Persoonsgegevens worden daarom alleen verzameld en verwerkt conform de geldende privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG). Voor de verwerking en uitwisseling van persoonsgegevens tussen de gemeente en andere organisaties is het altijd noodzakelijk dat hiervoor een wettelijke grondslag bestaat en een gerechtvaardigd doel. Zoals eerder beschreven, voorziet de nieuwe Wgs hierin.

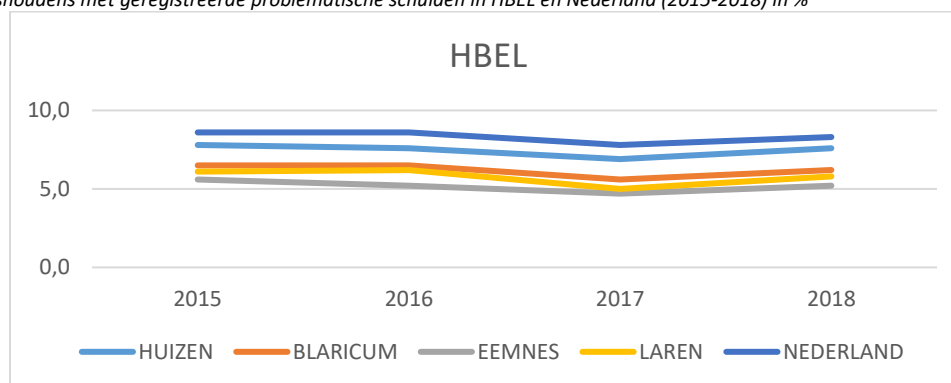
3. HUIDIGE SITUATIE

3.1 OMVANG PROBLEMATIEK

In 2018 had 8,3% van de Nederlandse huishoudens te maken met geregistreerde problematische schulden³. In de HBEL gemeenten lag het percentage lager, namelijk gemiddeld voor HBEL op 6,2%. Hieronder 3 figuren: in percentages in vergelijking met de rest van Nederland, een tabel met per gemeente de percentages en over 2018 het aantal huishoudens met problematische schulden per gemeente.

Het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening vertoont tot 2017 in HBEL enkele jaren een dalende trend (figuur 1). Vanaf 2018 is er sprake van een lichte stijging conform het beeld in de rest van Nederland.

Fig. 1 Huishoudens met geregistreerde problematische schulden in HBEL en Nederland (2015-2018) in %



³ CBS Dashboard Schuldenproblematiek in beeld

JAAR	HUIZEN	BLARICUM	EEMNES	LAREN	NEDERLAND
2015	7,8	6,5	5,6	6,1	8,6
2016	7,6	6,5	5,2	6,2	8,6
2017	6,9	5,6	4,7	5	7,8
2018	7,6	6,2	5,2	5,8	8,3

Fig. 2 Huishoudens met geregistreerde problematische schulden in HBEL en Nederland (2015-2018) in %

JAAR	HUIZEN	BLARICUM	EEMNES	LAREN	NEDERLAND
2018	1390	300	200	290	650700

Fig. 3 Huishoudens met geregistreerde problematische schulden in HBEL en Nederland (2018) in aantallen

Covid-19

Door COVID-19 groeit het aantal huishoudens met schuld in 2021 naar tussen de 1,5 en 2,6 miljoen; hiervan is 41% problematisch⁴. Landelijk zien we dat er - en dat is ook het geval in HBEL - sinds de start van de coronacrisis minder aanmeldingen zijn voor schuldhulpverlening⁵. Volgens deskundigen is dit de stilte voor de storm. Mensen krijgen nu nog uitstel van betaling en doen een beroep op hun buffer of de corona-maatregelen van de overheid. Daarnaast hebben veel mensen te maken met baanverlies of teruglopende inkomsten. In het ergste geval wordt rekening gehouden met een verdubbeling van het aantal huishoudens met (problematische) schulden en in het gunstigste geval een stijging van 10-20%⁶.

Onzichtbare schuldenaren

Helaas hebben we als gemeente niet iedereen met (problematische) schulden in beeld ondanks alle inspanningen ten spijt. Vanuit onze dienstverlening wordt altijd gecheckt of er naast de initiële hulpvraag ook een financiële hulpvraag is, en ook bij medewerkers werk & inkomen is men alert op het signaleren en bespreekbaar maken van schulden. Naast de gemeentelijke schuldhulpverlening zijn er natuurlijk nog de wettelijke schuldsanering (Wsnp) en schuldenbewind, maar uit landelijke onderzoeken blijkt dat ook daar slechts het 'topje van de ijsberg' wordt bereikt.

Schuldenpakket

Klanten van de schuldhulpverlening hebben in de HBEL gemiddeld een schuld van €42.000 bij 10 schuldeisers. De gemiddelde schuld is de afgelopen jaren flink gedaald. Echter in 2020 is deze bijna verdubbeld. Het ligt nog net onder het landelijk gemiddelde. Het landelijke gemiddelde ligt op ruim € 43.500 bij 13 schuldeisers. De meest voorkomende schuldeisers zijn de Belastingdienst, zorgverzekeraars, incasso-organisaties, deurwaarders en gemeentelijke- en waterschapsbelasting.

	2017	2018	2019	2020
Aanmeldingen	69	52	45	46
Gemiddelde schuldbedrag	€ 28.437	€ 27.188	€ 23.766	€ 41.909
Schuld per eiser	€ 2.829	€ 2.418	€ 1.901	€ 4.077
Aantal schulden	10	11	13	10

Fig. Cijfers Kredietbank

Klanten schuldhulpverlening

Twee derde van de klanten heeft een (hoofd)inkomen uit werk. De overige klanten hebben een uitkering. Vrijwel alle klanten hebben een laag inkomen, gemiddeld € 1.165 in 2019. Driekwart van de klanten is alleenstaand en/of gescheiden. De overige klanten zijn samenwonend of gehuwd. Een derde van de klanten heeft minderjarige kinderen.

⁴ COVID-19 en schuldenproblematiek in Nederland, Deloitte/SchuldenlabNL, juni 2020

⁵ Bron: Monitor schuldhulpverlening in coronatijd, Divosa/NVVK

⁶ Zie ook Deloitte/SchuldenlabNL, juni 2020

3.2 SCHULDHULPVERLENING

Trajecten

In 2019 zijn 44 aanmeldgesprekken gevoerd bij de Kredietbank. Dat waren er minder dan in voorgaande jaren. Het zijn er ook minder dan landelijk gemiddeld. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat veel inwoners met geldzorgen al heel goed worden geholpen bij vooral het team Schuldhulpverlening, waardoor aanmelding bij de Kredietbank niet (altijd) nodig is.

Beschermingsbewind

Beschermingsbewind wordt opgelegd door de rechter en veelal uitgevoerd door commerciële bewindvoerders. De gemeente betaalt echter in veel gevallen de rekening vanuit de bijzondere bijstand, namelijk wanneer de inwoner een laag inkomen heeft. De uitgaven voor beschermingsbewind stijgen al jaren in zowel HBEL net als in de rest van Nederland. In de periode 2017-2019 bedroegen de jaarlijkse uitgaven voor de HBEL-gemeenten €324.000, € 352.000 respectievelijk €388.000. In 2020 stegen de kosten (behoorlijk) tot € 415.000. In 2021 willen we bekijken op welke manieren we meer grip kunnen krijgen op de in- en uitstroom en kosten van bewind. De middelen die de nieuwe wetgeving(en) biedt zullen we ten volle benutten waar dit kan. Zo kan de gemeente met het wettelijke adviesrecht meer grip krijgen op de in- en uitstroom en daarmee de uitgaven voor bewindvoering

Vroegsignalering

Vroegsignalering krijgt een belangrijke rol in de nieuwe wet Wgs 2021. Met de verdere inrichting van vroegsignalering in onze systemen krijgen we vanaf 2021 meer inzicht in welke meldingen hiervan zorgwekkend zijn, van welke meldingen de inwoners al bekend zijn bij de Kredietbank en wie daarvan in traject gaat voor Schuldhulp. En met het landelijk convenant Vroegsignalering en ondertekening ervan door alle belanghebbenden wordt de samenwerking tussen alle partijen geborgd.

Het team Schuldhulp benadert inwoners in dit kader naar aanleiding van signalen van woningcorporaties, zorgverzekeraars, energiebedrijven en andere schuldeisers. Sinds de aanvang van de pilot Vroegsignalering op 1 januari 2020 ontving het team 48 *signalen*.

Schuldpreventie

Veel van de in het Beleidsplan Schuldhulpverlening 2016-2019 genoemde preventie-activiteiten worden gecontinueerd:

- Informatie & Adviespunt als meldpunt voor informatie, advies en doorverwijzing bij problematische schulden of andere problematiek;
- Stabilisatie door middel van een vorm van budgetbeheer;
- Het treffen van een minnelijke betalingsregeling met een schuldeiser;
- Inzet van vrijwilligersorganisaties;
- Afspraken met woningbouwverenigingen over het tijdig signaleren van slecht betalingsgedrag en/of betalingsachterstanden;
- Tijdelijke ondersteuning vanuit de voedselbank;
- Informatievoorziening via sociale media en het maatschappelijk middenveld;
- Het bieden van de cursus " uitkomen met inkomen";
- Geldplan voor statushouders;

De gemeente richt zich meer dan voorheen op preventieactiviteiten die resultaat opleveren en gaan dit opnemen in een preventie-activiteitenplan.

Schuldhulp voor jongeren

Voor jongeren tot 21 jaar hebben we in september 2019 de pilot *Budgetcoaching* ingezet. Bij de lancering hiervan is hier veel publiciteit voor gegenereerd. Er is twee keer in de week een inloopspreekuur, op de maandag in Jongerencentrum Connect in Huizen en op de dinsdag in Wijkcentrum de Malbak in Blaricum. Er is bewust voor deze locaties gekozen omdat deze toegankelijk en laagdrempelig voor jongeren zijn.

Behoeft en belangstelling onder jongeren voor het spreekuur

De afgelopen maanden zijn er in totaal vier jongeren op het spreekuur geweest. Deze jongeren waren allemaal doorverwezen door netwerkpartners of naasten. De jongeren die op het spreekuur zijn geweest hadden allemaal complexe schuldenproblematiek waarbij zij het overzicht waren verloren. Zij hadden veelal hoge

schulden, waarbij het noodzakelijk was om snel actie te ondernemen in verband met deurwaarders en incassobureaus.

Samenwerking met netwerkpartners

Doordat de hulpvragen van de jongeren meestal erg complex zijn en vaak breder zijn dan alleen schuldenproblematiek is er de afgelopen periode veel de samenwerking opgezocht met netwerkpartners. Jongeren met hoge en/of complexe schulden worden opgepakt door consulenten schuldhulpverlening. In het kader van de re-integratie en werk zal meer samenwerking worden gezocht met Zicht op Werk en consulenten Participatiewet. Naar verwachting zullen meer jongeren werkloos raken dan wel in de schuldhulp terecht komen als gevolg van Covid-19.

Actiepunten 2021

- Voorlichting geven op basisscholen en middelbare scholen
- Flyeren op plekken waar jongeren komen
- Social media actief blijven gebruiken
- Continuering inloopspreekuren op de vaste tijden en locaties

4. ONZE AMBITIES & VISIE

De HBEL gemeenten zijn, net als andere gemeenten in Nederland, volop in beweging. Ontwikkelingen in de samenleving, decentralisatie van overheidstaken en de tekorten in het sociaal domein vragen om een andere manier van werken. Het effectief organiseren van oplossingen is hierbij leidend. Er is een groot verbindend vermogen nodig van gemeenten om te zorgen dat inwoners en organisaties zich betrokken voelen en partners worden bij de aanpak van maatschappelijke problemen. Het behalen van resultaten voor onze inwoners en de samenleving staat centraal. Vanuit deze houding zullen wij in de komende jaren initiatieven en werkwijzen beoordelen en onze uitvoeringspraktijk verbeteren.

Wat gaan we doen

Armoede is niet alleen een geldprobleem en dat geldt in hoge mate ook voor de schuldenproblematiek. Mensen die zich melden voor schuldhulpverlening hebben vaak meer dan alleen een financieel probleem. Dat houdt dus in dat onze schuldhulpverlening meer moet zijn dan het bieden van een schuldregeling. We moeten ook kijken naar andere oorzaken, die gelegen zijn in de persoon of de omstandigheden, om te voorkomen dat na een schuldregeling opnieuw schulden ontstaan. Dat is een **integrale benadering** van schuldhulpverlening. Financiële stabiliteit is een voorwaarde voor volwaardige deelname aan de samenleving. Er moet sprake zijn van financiële rust. Onderzoek toont aan dat schuldenstress de arbeidsdeelname negatief beïnvloedt. Enkel het ervaren van deze stress maakt mensen al minder productief en minder in staat tot het behouden van werk.

We gaan ons meer richten op het primaire schuldhulpverleningsproces en de effectiviteit en efficiëntie daarvan. **Preventie** is en blijft een belangrijk speerpunt in het schuldenbeleid. In de eerste plaats proberen we te voorkomen dat schulden ontstaan. Daarnaast proberen we betalingsachterstanden vroegtijdig te signaleren en op te pakken voordat ze uitgroeien tot problematische schulden. De ervaring leert dat mensen gemiddeld vijf jaar wachten voordat zij hulp zoeken⁷. Versterking van de (financiële) **redzaamheid** is ook een vorm van preventie. Inwoners die hun financiële administratie op orde hebben, goed zicht hebben op de inkomsten en uitgaven en zich niet laten verleiden tot onverantwoorde aankopen of leningen, maken minder kans om in de armoede en schulden te geraken.

De aankomende jaren staan voor HBEL in het teken van het voorkomen van schulden door de inzet van vroegsignalering. Daarbij wordt nog meer actief ingezet op het door ontwikkelen, versterken, verbreden en activeren van het preventieve voorveld. Het preventieve voorveld is onmisbaar bij een goede aanpak om schulden te voorkomen. Schulden staan immers niet op zichzelf, maar gaan veelal gepaard met problemen op het gebied van werk, inkomen, huisvesting, relaties en (geestelijke)gezondheid. Het preventieve voorveld bestaat uit een omvangrijk aantal ketenpartners die ieder vanuit zijn eigen expertise aan de slag gaan met de diverse problemen waar burgers met (beginnende) schulden tegen aan lopen. De eerste signalen van beginnende schulden zijn vaak zichtbaar bij huisartsen, sociaal werkers, gespecialiseerde (geestelijke)gezondheidszorg, woningcorporaties, politie, buurthuizen, enz. Deze personen en organisaties gaan ieder vanuit hun eigen rol aan de slag met een plan om te werken aan de problematiek. De praktijk laat zien dat schulden vaak een overstijgend karakter hebben en het oplossen van andere problemen vaak vertragen of in de weg staan. Burgers met schulden staan vaak onder grote stress en maken zich erg veel zorgen over hun toekomst. Hierdoor zoeken zij vaak naar korte termijn oplossingen en is er geen ruimte om te werken aan onderliggende factoren die bijdragen aan het ontstaan of in stand houden van schuldenproblematiek.

4.1 DOELSTELLINGEN EN MONITORING

De HBEL gemeenten willen duidelijke en realistische doelstellingen formuleren op het gebied van schuldhulpverlening. Zodat we kunnen monitoren of het beleid effectief is en aansluit bij de behoeften van onze inwoners. Dit past bij een gemeente die een regisserende rol aanneemt in de keten van schuldhulpverlening. Onderstaande doelen hebben we geformuleerd. In 2021 willen we aan de slag met het meetbaar maken ervan en gaan we na een zogenoemde nul-meting streefwaarden benoemen voor de komende 3 jaar. Dit gaan we dan ook jaarlijks evalueren.

⁷ Bron: Nibud 2019

Meetbare doelen
De gemiddelde schuld waarmee inwoners zich melden voor schuldhulpverlening daalt.
We bereiken meer mensen met vroegsignalering.
Meer mensen accepteren hulp in het kader van vroegsignalering.
We realiseren een daling van het aantal zorgverzekerden in de wanbetalersregeling.
Na aanmelding volgt binnen 4 weken een gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.
Bij een crisisaanmelding wordt binnen 3 dagen actie ondernomen.
De gemeente verstrekt binnen 8 weken na het eerste gesprek een beschikking.
De intake wordt vaker positief afgerond (m.a.w: er is minder uitval in de intakefase)
De stabilisatie wordt vaker positief
Schuldregeling: schuldeisers gaan vaker akkoord.
Schuldenaren zijn vaker schuldenvrij bij beëindiging van het traject.
Schuldenaren worden vaker verwezen naar de Wsnp.
Schuldenaren worden vaker toegelaten tot de Wsnp.
Het percentage schuldregelingen met saneringskrediet stijgt.
Het percentage succesvolle saneringskredieten stijgt.
De uitgaven aan beschermingsbewind dalen.
Er is geen recidive.

Niet als we voor andere beleidsterreinen, willen we ook voor Schuldhulp bouwen aan een Dashboard. We gaan in 2021 hier een start mee maken door gebruik te maken van het KWIZ Minima Dashboard.

4.2 KWALITEIT

In de Wgs (artikel 2 lid 4 sub b) staat dat in het beleidsplan moet worden aangegeven welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd. De Stads-/Kredietbank is lid van de NVVK. De NVVK controleert periodiek of wordt gewerkt conform haar gedragscodes, modules en convenanten. Schuldhulpverleners maken gebruik van handboeken, trainingen, intervisie en automatiseringssystemen. Beschikkingen worden getoetst door kwaliteitsmedewerkers. De uitvoering is zo vormgegeven dat er regelmatig afstemming en intercollegiale toetsing is met andere (schuld)hulpverleners.

De kwaliteit en resultaten van schuldhulpverlening worden op verschillende niveaus gemonitord. Er is een maandelijkse managementrapportage en er wordt jaarlijks deelgenomen aan de benchmark schulden van Divosa.

4.3 INFORMATIEVOORZIENING VERBETEREN

Inwoners met een laag inkomen of schulden hebben minder te besteden. De HBEL kennen meerdere regelingen die onze inwoners kunnen aanvragen en ertoe leiden dat volwassenen en kinderen mee kunnen doen aan de samenleving. Steeds weer blijkt dat de doelgroep het bestaan van en de toegang tot deze regelingen niet goed weet te vinden. Door het verbeteren van de informatievoorziening voor onze inwoners creëren wij duidelijkheid. Een actueel overzicht van voorzieningen gerelateerd aan zorg, werk & inkomen, welzijn, sport en onderwijs en de daarbij behorende organisaties waar activiteiten plaatsvinden. Dit zorgt ervoor dat de juiste informatie op één plek te vinden is en is daarmee een meerwaarde voor onze inwoners. Door verbeterde informatie ten aanzien van de regelingen die in onze gemeente gelden en het aanbod van activiteiten zullen inwoners zelf en sneller kunnen bepalen of zij mogelijk in aanmerking komen voor ondersteuning. Ook zullen zij beter weten waar zij zich kunnen melden. Wij zijn ervan overtuigd dat een betere informatievoorziening leidt tot snellere oplossingen en derhalve minder (problematische) schulden. Met de lancering van de nieuwe gemeentelijke websites kijken we meteen ook naar een betere informatievoorziening en vindplaats van informatie voor inwoners en betrokken partners.

4.4 PREVENTIE EN VROEGSIGNALERING

Preventie

De HBEL gemeenten willen voorkomen dat inwoners te maken krijgen met problematische schulden. Wanneer toch schulden ontstaan willen wij de schulden zoveel mogelijk beperken. Zo zetten we in op extra aandacht voor preventie van problematische schulden. Wij signaleren dat inwoners te laat hulp zoeken bij schulden. Naast de uit de nieuwe Wgs volgende verplichting om signalen te delen en hierop te acteren, pakken we de oorzaken van schulden aan (bijvoorbeeld analfabetisme, onverantwoord bestedingspatroon, langdurige werkloosheid).

Schulden voorkomen

We proberen te voorkomen dat schulden ontstaan of problematisch worden. Daarbij hoort ook nazorg en het voorkomen van recidive. Het voorkomen van problematische schulden doen we door voorlichting te geven over geldzaken en zo de redzaamheid van onze inwoners te bevorderen. Daarnaast zorgen we ervoor dat schulden vroegtijdig worden gesignaleerd en dat inwoners gebruikmaken van voorzieningen als schuldhulpverlening en inkomensondersteuning. De gemeente richt zich hierbij meer dan voorheen op preventieactiviteiten die beproefd zijn, een groot rendement hebben en minder gemeentelijke aansturing vragen. Zo kunnen we met hetzelfde preventiebudget meer bereiken.

Versterking redzaamheid

Peer education - Jongeren hebben vaak niet genoeg financiële kennis. Ze sparen niet, lenen geld en geven geld uit zonder na te denken over de gevolgen. We hebben voor jongeren speciaal budgetcoaching ingezet en een inloopsprekuren waar ze zich kunnen melden voor advies en ondersteuning. We merken dat we onvoldoende jongeren bereiken. Om meer jongeren te bereiken willen we in gaan zetten op peer-education in op het voortgezet- en middelbaar beroepsonderwijs. We gaan het gesprek aan met het onderwijs hoe dit vorm te geven, daar waar dit nog niet gebeurt. Het gaat niet alleen om financiële educatie maar ook om het uitwisselen van ervaringen en het doorbreken van taboes.

Hulp bij thuisadministratie – Vrijwilligersorganisaties helpen inwoners hun financiën en administratie op orde te brengen en te houden. Ze zetten samen met de inwoner inkomsten en uitgaven op een rij, gaan na waar hij recht op heeft en maken een overzichtelijk huishoudboekje. De vrijwilligers helpen ook bij het treffen van eenvoudige *betalingsregelingen*, treffen geen *schuldregelingen*. Het streven is dat de inwoner daarna zelf zijn financiën kan regelen.

Hulp bij inburgering – Statushouders worden financieel wegwijs gemaakt in Nederland. Dit gebeurt vanuit onder meer Vluchtelingenwerk. De gemeente moet bijstandsgerechtigde statushouders in het kader van de nieuwe Wet Inburgering een half jaar lang 'ontzorgen'. Dat betekent dat de gemeente de vaste lasten betaalt vanuit de uitkering.

Online zelfhulp - Inwoners met financiële hulpvragen kunnen zelf - of met hulp van een vrijwilliger of beroepskracht – online oplossingen vinden via zogenaamde Geldplannen. Gebruikers vullen een profiel in en krijgen op basis daarvan heel gericht een overzicht van tips en voorzieningen. Er zijn onder andere de geldplannen Beter rondkomen, Kom uit je geldzorgen, en Rondkomen met kinderen. De geldplannen zijn beschikbaar via onder meer de website van de gemeente.

Cursussen en trainingen – De gemeenten faciliteren en/of financieren groepsgerichte bijeenkomsten die worden georganiseerd door derden zoals MEE, Nibud, Vluchtelingenwerk en particuliere initiatiefnemers.

Hulp bij belastingaangifte en boekhouding – Inwoners kunnen hulp krijgen bij de belastingaangifte. Zelfstandig ondernemers die zich hebben aangemeld voor schuldhulpverlening en hun accountant niet kunnen betalen, krijgen daarbij ook hulp bij het op orde brengen van de boekhouding. Een deugdelijke boekhouding is noodzakelijk om goede schuldhulpverlening te kunnen bieden. Deze hulp wordt geboden door een gespecialiseerd administratiekantoor en – als er geen andere voorzieningen zijn - betaald door de gemeente.

Vroegsignalering

In 2019 is besloten om, in aanloop naar de wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de verplicht om vroegsignalering uit te voeren, stevig te investeren op deze aanpak Vroegsignalering. Deze aanpak heeft in 2019 en 2020 vertraging opgelopen o.a. door de ontwikkeling tot een landelijk convenant Vroegsignalering en de afspraken met derden. Eind 2020 hebben we Vroegsignalering weer volop opgepakt in het kader van de preventie. We gaan een aantal maatregelen nog effectiever en efficiënter oppakken:

- We breiden het aantal signaalpartners uit. Te denken valt aan deurwaarders, incassobureaus, UWV, telecombedrijven, postorderbedrijven, werkgevers, CJIB, Belastingdienst, hypotheekverstrekkers, apotheken, BSGR, echtscheidingsadvocaten, mediators, uitvaartondernemers, huisartsen, ROC's en particuliere verhuurders. Voor al deze partijen geldt dat zij toestemming van de inwoner nodig hebben om een melding te doen bij het team Schuldhulp. Voor samenwerking met landelijke partijen sluiten we aan bij landelijke convenanten.
- We gaan proportioneel eropaf. Bij grote betalingsachterstanden gaan we op huisbezoek, bij kleinere schulden sturen we brieven.
- We sturen vaker vooraf een aankondiging. Inwoners kunnen dan bellen om een afspraak in te plannen of aangeven dat zij afzien van het aanbod. Hierdoor staan hulpverleners minder vaak voor een gesloten deur.
- We hebben extra aandacht voor zorgmijders en schakelen met andere hulpverleners.

Door vroegsignalering in te zetten worden betalingsachterstanden zo vroeg mogelijk in beeld gebracht en kan hier proactief ondersteuning op worden ingezet. Wij richten ons in beginsel op de signaalpartners en betalingsachterstanden van woningcoöperaties, zorgverzekeraars, gasleveranciers, waterbedrijven en energieleveranciers. Voor het verwerken van persoonsgegevens met betrekking tot schuldhulpverlening (zonder toestemming van de burger) is vanuit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening een wettelijke grondslag nodig. De betalingsachterstanden die wij hiervoor hebben genoemd grijpen diep in op de primaire leefomstandigheden van inwoners, waardoor betalingsachterstanden uitgewisseld worden. De doelen van vroegsignalering zijn als volgt:

- De samenwerking is gericht op het voorkomen van problematische schulden en het oplossen van de schulden.
- De aanpak richt zich op het herstellen van tijdige en regelmatige betalingsverplichtingen van vaste lasten.
- Door vroegsignalering wordt beoogd om inwoners met schulden eerder in beeld te hebben en passende schuldhulpverlening in te zetten, waarmee problematische schulden en de daarbij behorende gevolgen worden teruggedrongen.
- Door de proactieve aanpak wordt beoogd een zo compleet mogelijk beeld van de klant te krijgen, waarbij er naast financiële problemen ook aandacht is voor problemen op andere levensgebieden.

De gemeenten krijgen van zorgverzekeraars, woningcorporaties water- en energieleveranciers en andere schuldeisers een melding als hun klant of huurder een betalingsachterstand heeft. Sociaal werkers en schuldhulpverleners van het Schuldhulp team proberen vervolgens met de inwoner in contact te komen, en

bieden hulp en ondersteuning. Ze bespreken casussen, wisselen kennis en ervaring uit en zorgen voor warme overdrachten. Om tijdig signalen te ontvangen van alle partijen die mee doen aan Vroegsignalering, gaan we gebruik maken van het tool van de BKR "Vindplaats Schulden/VPS".

Fig. Vroegsignalering



4.5 TABOE DOORBREKEN

Met de landelijke campagne Kom uit je Schuld wil het ministerie het taboe op geldproblemen en schulden doorbreken. Wij haken aan bij deze campagne en gaan een stap verder. Met een nog op te zetten campagne, een variant die meer aansluit op onze inwoners, willen we onze inwoners actief benaderen. We willen het gesprek over armoede en schulden op gang brengen om zo het taboe rondom armoede en schulden te doorbreken en inwoners te bewegen om (eerder) hulp te vragen bij hun financiële problemen.

4.6 SCHULDEN OPLOSSEN OF BEHEERSBAAR MAKEN

Als er ondanks onze preventieactiviteiten problematische schulden ontstaan, zetten we er alles op in om een regeling te treffen met de schuldeisers. Als dat niet lukt, bijvoorbeeld door weigerachtige schuldeisers, maken we de schulden beheersbaar, zodat de inwoner in ieder geval noodzakelijke uitgaven kan doen. Het proces Schuldhulpverlening ziet er alles volgt uit:

Aanmelding en intake

We helpen iedere inwoner die zich meldt met geldzorgen. Inwoners komen bij ons in beeld via verschillende kanalen. Inwoners met relatief kleine schulden worden geholpen met bijvoorbeeld informatie, advies en een betalingsregeling. Inwoners met problematische schulden kunnen terecht bij de Kredietbank voor een schuldhulpverleningstraject. Binnen vier weken nadat een inwoner zich meldt, voert de gemeente een gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Er is sprake van 'problematische' schulden wanneer deze niet binnen drie jaar kunnen worden afgelost, rekening houdend met de beslagvrije voet en vermogen.

In de Wgs (art 2 lid 2 sub d) staat dat de gemeenteraad het maximaal aantal weken vaststelt dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de wachttijd. Deze periode is gemaximeerd op 2 weken. In de praktijk worden bijna alle gesprekken direct of binnen twee weken gevoerd. De gemeente verstrekt binnen 6 weken na het eerste gesprek een beschikking tot schuldhulpverlening dan wel de afwijzing ervan. In de beschikking staat een plan van aanpak. Daarin wordt in heldere taal uitgelegd hoe de schuldhulpverlening eruitziet en wat er van de

inwoner verwacht wordt. Het plan van aanpak kan bestaan uit onder meer de instrumenten budgetbegeleiding, betalingsregeling, budgetbeheer, schuldregeling en beschermingsbewind.

Gemeenten moeten vanaf 1 januari 2021 in een verordening vastleggen binnen welke termijn zij de beschikking voor schuldhulp afgeven (Wgs art. 4a). Deze termijn is gemaximeerd op zes weken.

Ondersteuning bij de intake

Vrijwilligers, bewindvoerders en consulenten team Schuldhulp ondersteunen bij het aanleveren van de benodigde stukken en het schuldenoverzicht. Als klanten na de intake niet meer reageren, dan worden zij in samenspraak met deze hulpverleners actief benaderd, bijvoorbeeld telefonisch of met een huisbezoek. We voorkomen hiermee de ongewenste voortijdige uitval.

Doelgroepen

Wij constateren dat bepaalde doelgroepen gevoeliger zijn voor schuldenproblematiek en houden hiermee rekening door per inwoner te kijken naar de juiste en passende ondersteuning. Vooral op het gebied van preventie is het belangrijk dat de risico's voor schuldenproblematiek van deze kwetsbare doelgroepen in kaart worden gebracht en schuldenproblematiek wordt voorkomen. Een voorbeeld hiervan zijn ouders met problematische schulden; zij kampen vaak met opvoedingsproblemen⁸. Wij vinden het belangrijk dat kinderen kunnen blijven deelnemen aan de samenleving, ondanks de schuldenproblematiek. Dit betekent dat we:

- meer huishoudens met schulden (financiële) ondersteuning willen bieden;
- maatregelen en middelen inzetten voor kinderen wier ouders kampen met financiële problemen, zodat participatie mogelijk blijft.

Zelfstandig ondernemers worden ondersteund door het BBZ Loket Hilversum. Via de gemeente kunnen zelfstandig ondernemers die de accountant niet kunnen betalen om de boekhouding op orde te brengen, gratis ondersteuning krijgen van een gespecialiseerd administratiekantoor dat door de gemeente wordt betaald.

Jongeren vragen om een andere benaderingswijze. Bovendien hebben ze vaker weinig of wisselende inkomsten of studiefinanciering waarmee geen schulden afgelost kunnen worden. Daarvoor hebben we dan ook speciaal budgetcoaches aangetrokken die zich uitsluitend richten op jongeren en schuldenproblematiek. Als er sprake is van inwonende minderjarige kinderen en ernstige schuldenproblematiek, wordt altijd gekeken hoe dit gezin snel en zo goed mogelijk geholpen kan worden om verergering van de (schulden)situatie te voorkomen. Dit betekent altijd maatwerk.

Schuldhulpverleners worden getraind in het herkennen van **laaggeletterdheid** en het bieden van passende ondersteuning.

Statushouders worden financieel wegwijs gemaakt in Nederland. Dit gebeurt onder meer vanuit Vluchtelingenwerk. De gemeente moet bijstandsgerechtigde statushouders in het kader van de nieuwe Wet Inburgering⁹ een half jaar lang 'ontzorgen'. Dat betekent de gemeente de vaste lasten betaalt vanuit de uitkering.

Toekenningscriteria en voorwaarden

Voor de schuldhulpverlening geldt een brede, laagdrempelige toegang. We helpen iedereen met financiële zorgen. Uiteraard is er wel een inlichtingen- en medewerkingsplicht. Ook kunnen er redenen zijn om de schuldhulpverlening te weigeren of te beëindigen, bijvoorbeeld in geval van recidive. De schuldhulpverlener beoordeelt daarbij altijd of er sprake is van niet-willen of niet-kunnen. Er zijn *geen* categorale of de facto uitsluitingsgronden. Je wordt dus ook geholpen als: je zelfstandig ondernemer bent, geen afloscapaciteit hebt, niet-saneerbare schulden hebt, de echtscheiding nog niet rond is of als je een koopwoning hebt.

Betalingsregeling

⁸ Mullainathan en Shafir, 2014

⁹ De gewijzigde Wet Inburgering treedt naar verwachting op 1 januari 2022 in werking.

Een betalingsregeling wordt getroffen met één of enkele schuldeisers wanneer de schulden nog niet problematisch zijn. Het uitgangspunt is dat 100% van de schulden wordt afbetaald. Er worden ook voorstellen gedaan tegen niet 100% afbetaling van de schulden, maar wel met finale kwijting. Zo wordt voorkomen dat er een traject bij de Kredietbank opgestart moet worden.

Budgetbeheer

Het inkomen gaat naar een Kredietbank-rekening die wordt beheerd door een budgetbeheerder. De budgetbeheerder ziet erop toe dat bijvoorbeeld de vaste lasten worden betaald en dat de schulden worden afgelost. Een andere vorm van budgetbeheer is de doorbetaling van de vaste lasten vanuit de bijstandsuitkering.

Beschermingsbewind

Net als bij budgetbeheer worden inkomsten en uitgaven beheerd. De bewindvoerder heeft daarbij meer bevoegdheden dan de schuldhulpverlener. Het wordt opgelegd door de rechter en vaak uitgevoerd door commerciële partijen. Voor minima moet de gemeente de kosten vergoeden vanuit de bijzondere bijstand. Net als in andere gemeenten zijn de kosten de afgelopen jaren toegenomen. In 2021 gaan we aan de slag om meer grip te krijgen op deze kosten en waar we andere instrumenten inzetten om de kosten te besparen.

Bijvoorbeeld door o.a.:

- Inwoners die schuldbewindvoering willen aanvragen worden eerst getoetst door schuldhulpverleners om te beoordelen of er lichtere vormen van schuldhulpverlening mogelijk zijn of dat de schuld wellicht direct op te lossen is.
- Een andere mogelijkheid is om alle mensen die al langer dan 3 jaar onder bewind staan en hiervoor bijzondere bijstand ontvangen, uit te nodigen voor een gesprek, samen met de bewindvoerder. Mogelijk zijn lichtere vormen van schuldhulpverlening in te zetten.

Stabilisatie

Stabilisatie is bedoeld om rust te brengen in de thuissituatie en om de inkomsten en uitgaven in balans te brengen. De situatie rond bijvoorbeeld een echtscheiding, woningverkoop, afbouw onderneming, verslaving of baanverlies moet voldoende stabiel zijn om een schuldregeling te kunnen treffen. Budgetbeheer, borging van de beslagvrije voet en het regelen van een uitkering zijn meestal een onderdeel van stabilisatie.

Budgetbegeleiding of budgetcoaching

Dit is gericht op verandering van gedrag en vaardigheden. De schuldhulpverleners hebben straks meer tijd hiervoor, omdat we efficiënter gaan schuldregelen. Hieronder geven we aan hoe we dat doen.

Schuldregeling

Schuldregeling is het belangrijkste onderdeel van de curatieve schuldhulpverlening. Hierbij worden de schulden opgelost. Na 3 jaar is men schuldenvrij. Een schuldregeling is er in twee vormen:

1. *Schuldbemiddeling (SB)*. De schuldenaar spaart maandelijks geld voor de schuldeisers. Periodiek wordt het gespaarde geld overgemaakt naar de schuldeisers. Na drie jaar wordt het restant van de schulden kwijtgescholden. Bij wisselende inkomsten is van tevoren niet duidelijk hoeveel schuldeisers uiteindelijk betaald krijgen.
2. *Saneringskrediet (SK)*. Met een saneringskrediet wordt een deel van de schulden direct afgekocht. De rest wordt door de schuldeisers kwijtgescholden. De schuldenaar betaalt in drie jaar het krediet terug.

De Kredietbank werkt conform de gedragscodes en convenanten van de NVVK. Dat betekent dat onder meer UWV, CJIB, SVB, CAK, DUO en de Belastingdienst in principe altijd akkoord gaan met onze voorstellen. Ook met een aantal water- en energiebedrijven, telecombedrijven, NS, Thuiswinkel.org, zorgverzekeraars, deurwaarders en andere grote schuldeisers zijn afspraken gemaakt om snel tot een schuldregeling te komen. De Kredietbank sluit aan op het Schuldenknooppunt van de NVVK. Via dit automatiseringssysteem communiceren schuldhulpverleners snel en uniform met schuldeisers. Dit scheelt in de stroom brieven, mails en telefoontjes.

Niet regelbare schulden

Niet alle schulden zijn regelbaar. Denk bijvoorbeeld aan te veel ontvangen bijstand, fraudeschulden en boetes. Daarbij geldt vaak dat deze volgens de wet volledig moeten worden (terug)betaald.⁴⁰ In dit soort gevallen probeert de schuldhulpverlening wel een regeling te treffen voor de overige schulden. En om te voorkomen dat

de inwoner niet meer kan rondkomen, wordt gecheckt of de *beslagvrije voet* goed wordt nageleefd door de schuldeisers. Daarnaast wordt *budgetbeheer*, *beschermingsbewind* en langdurige (*budget*)begeleiding geboden indien nodig.

Aflospauze

Klanten in de schuldhulpverlening kunnen actief worden gewezen op de mogelijkheid van een aflospauze van maximaal twee maanden. Een aflospauze is - zeker in coronatijd - een welkome gelegenheid om even op adem te komen. De vrijwillige aflospauze betekent wel dat ook de aflospauze met twee maanden verlengd wordt. We gaan onderzoeken of we de aflospauze op korte termijn kunnen toevoegen aan onze dienstverlening.

Dwangakkoord

Wanneer een enkele schuldeiser niet meewerkt aan een schuldregeling - terwijl andere schuldeisers dat wel doen - kan de gemeente de rechter verzoeken om de betreffende schuldeiser te dwingen om mee te werken. Hiertoe worden aanpassingen gedaan in de Participatiewet.

Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (Wsnp)

Als een schuldregeling niet mogelijk blijkt, wordt verwezen naar de Wsnp. De rechter beoordeelt onder andere of de schuldenaar 'te goeder trouw' is geweest. De schulden worden gesaneerd, wat betekent dat de schuldeisers in één keer een gedeelte van hun vordering krijgen en de rest moeten kwijtschelden. Onder toezicht van een Wsnp-bewindvoerder betaalt de schuldenaar in drie jaar de resterende schuld terug. De schuldenaar heeft daarna een 'schone lei'. De doorstroom vanuit de gemeentelijke minnelijke schuldhulpverlening naar de Wsnp heeft momenteel de landelijke aandacht. Te veel schuldenaren worden niet of te laat aangemeld bij de Wsnp. Wanneer bij de aanmelding direct duidelijk is dat een minnelijke regeling niet mogelijk is, zal de Kredietbank de klant versneld toeleiden naar de Wsnp. De schuldhulpverlener gaat in voorkomende gevallen mee naar de zitting om de Wsnp-aanvraag toe te lichten en daarmee de kans op toelating te vergroten.

Beslagvrije voet

Als zowel het gemeentelijke traject als de Wsnp mislukken, behoudt de schuldenaar tot in lengte van dagen zijn schulden. Schuldeisers mogen dan weer incassomaatregelen nemen, maar moeten wel de beslagvrije voet respecteren. De beslagvrije voet is het gedeelte van het inkomen waarop geen beslag mag worden gelegd en ligt op ongeveer 95% van de bijstandsnorm.

(Na)Zorg

Uiteraard moeten we voorkomen dat er opnieuw schulden ontstaan als de financiële problemen zijn opgelost. Ook als er al sprake is van schuldhulpverlening gaan onze ambities verder dan de Wgs. Wanneer een inwoner langere tijd gebukt gaat onder schulden en een laag besteedbaar inkomen, ontstaan er nieuwe problemen. Bovendien is schuldhulpverlening veelal gericht op zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid terwijl onderzoek juist aantoonde dat de stress, die gepaard gaat met schulden, de zelfredzaamheid juist doet afnemen. Om die redenen versterken we de schuldhulpverleningsketen zodat een inwoner met schulden hier beter mee aan de slag kan. Wij blijven daarnaast inwoners in een schuldhulpverleningstraject actief betrekken bij de HBEL-samenleving en begeleiden deze, indien mogelijk, naar werk. Tenslotte gaan we waar dit noodzakelijk is, schuldhulpverleningstrajecten verplicht stellen. Nazorg is van belang om herhaling te voorkomen. De focus van de schuldhulpverlening ligt om die reden op duurzame resultaten. Er wordt realistisch gekeken naar mogelijkheden van zelfredzaamheid. Indien blijkt dat een inwoner niet financieel zelfredzaam is, krijgt deze permanente ondersteuning bij zijn financiën. Zowel vrijwilligersorganisaties als de Kredietbank geven invulling aan nazorg door bijvoorbeeld een jaar na het afronden van het schuldhulpverleningstraject te controleren of de financiële situatie in balans is. Ook vanuit het team Schuldhulp gaan we inzetten op meer nazorg om te voorkomen dat inwoners terugvallen in schulden.

4.7 SCHULDENAANPAK IN RELATIE TOT RE-INTEGRATIE

Arbeidsparticipatie is belangrijk om de eigen kracht en financiële redzaamheid onder inwoners te stimuleren. Om de re-integratie naar betaald werk te bevorderen:

- krijgen personen met schulden ondersteuning van ZOW en het Werkgevers Servicepunt Gooi&Vechtstreek bij de re-integratie naar werk;
- worden inwoners waar schuldenproblematiek een belemmering vormt bij het vinden en aanvaarden van werk in het kader van de Participatiewet, eventueel verplicht om deel te nemen aan een schuldhelpverleningstraject.

5. ONZE KETENPARTNERS

Het oplossen van schuldenproblematiek kunnen de gemeenten niet alleen. Wij doen dit samen met partijen en individuen om ons heen. Schuldhulpverlening kent een integrale ketenbenadering en wij werken daarbij vanuit de volgende uitgangspunten:

- De gemeente neemt een regisserende rol aan. Zowel binnen als buiten de keten wordt integraal gewerkt.
- Schuldhulpverlening maakt een onlosmakelijk onderdeel uit van onze bredere aanpak in het sociaal domein.

De schuldhulpverleningsaanpak dient zich te richten op lange termijn resultaten. Hierdoor wordt er ingezet op zowel het onder controle krijgen van de schulden als gedragsverandering. Het is daarbij belangrijk dat we met (inter)lokale en maatschappelijke partners samenwerken. Een betere samenwerking leidt immers tot betere en kortere doorlooptijden, uitlijning van werkprocessen, casemanagement, intervisie en uiteindelijk tot een betere kwaliteit van dienstverlening. Professionals binnen het sociaal domein zullen onze inwoners proactief benaderen en open het gesprek aangaan over schulden of het ontstaan ervan. Waar dit gepast en nodig is, vindt kennisdeling plaats tussen de betrokken instanties; uiteraard binnen de kaders van de privacywetgeving. Ook worden werkprocessen op elkaar afgestemd voor een sluitende efficiënte en effectieve aanpak

5.1 VRIJWILLIGERSORGANISATIES

Bij de bestrijding van schulden is een integrale aanpak belangrijk maar vooral ook de samenwerking met van de gemeente met maatschappelijke partners en particuliere initiatieven. Met een belangrijke rol voor vrijwilligers. Met sommige partners heeft de gemeente een subsidierelatie, andere partijen hebben eigen geld. De partners richten zich op het vergroten van maatschappelijke participatie of het oplossen van acute noden of schulden en richten zich soms op een specifieke doelgroep zoals jeugd of ouderen. De organisaties bieden laagdrempelige ondersteuning en komen binnen bij huishoudens die door de gemeente niet goed bereikt worden. Hieronder een niet-uitputtend overzicht.

Lokale partners in de aanpak schuldhulp

Organisatie	Werkwijze
Humanitas	Vrijwilligers ondersteunen mensen tijdens een schuldhulpverleningstraject en bij het op orde brengen van de financiën en thuisadministratie.
Stichting Leergeld	Biedt kansen aan kinderen in de leeftijd van 4 tot 18 jaar om te kunnen deelnemen aan binnen- en buitenschoolse activiteiten.
Voedselbank	Helpt de armsten door ze tijdelijk te voorzien van voedselpakketten.
Schuldhulpmaatje	Vrijwilligers ondersteunen mensen tijdens een schuldhulpverleningstraject en bij het op orde brengen van de financiën en thuisadministratie.

5.2 STADS/(KREDIET)BANK

De Kredietbank voert een deel van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening uit, namelijk:

- preventie en voorlichting
- creatie en beheer minnelijke trajecten
- kredietverstrekking
- budgetbeheer
- budget zorg
- beschermingsbewind
- WSNP

5.3 VERSA BUDGETCOACHING

Versa Budgetcoaching voert voor HBEL de pilot Budgetcoaching Jongeren uit.

5.4 REGIONALE ORGANISATIE CENTRUMGEMEENTE HILVERSUM

De centrumgemeente Hilversum verzorgt schuldhulpverlening voor ondernemers en ex-ondernemers. Zij voert het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz) uit voor de gemeente Huizen en BEL. De regeling Bbz is bedoeld voor situaties waarin zelfstandigen willen starten, doorgaan of het ondernemerschap willen beëindigen waarbij reguliere banken vanwege de financiële risico's niet willen meewerken aan een oplossing. In het kader van de landelijke Corona maatregelen kunnen ondernemers bij het loket in Hilversum een aanvraag doen voor inkomensaanvulling of krediet.

5.5 SAMENLEVING BETREKKEN BIJ DE VERDERE UITWERKING

Het ontstaan van schulden kan uiteenlopende oorzaken hebben. Vaak vormt een combinatie van factoren de oorzaak. Hierbij kunnen omgevingsfactoren, gedrag (bewust en onbewust), onverwachte gebeurtenissen en persoonsgebonden factoren een rol spelen. De dienstverlening die wij organiseren willen wij maximaal laten aansluiten bij de problemen en vraagstukken van onze inwoners met schulden. Alleen dan kunnen we effectief en efficiënt zijn. Om dit te realiseren hebben wij een proces opgestart met onze inwoners die te maken hebben met schulden, ervaringsdeskundigen en andere betrokkenen. In 2021 willen we een enquête over de dienstverlening Schuldhulp. Input daaruit nemen we mee in de evaluatie.

6. FINANCIËN

De middelen die aangewend worden voor uitvoering schuldhelpverlening, worden opgenomen in de gemeentebegroting. Het college legt daarover verantwoording af aan de gemeenteraad via de cyclus van jaarrekeningen en tussentijdse rapportages. Voor een goed inzicht nemen wij de primaire kosten gericht op schuldhelpverlening HBEL hieronder separaat op.

Begroting HBEL Schuldhelp & BBZ in €

Uitvoering Schuldhelp HBEL	Rek 2019	Rek 2020	Begr 2021	Begr 2022	Begr 2023	Begr 2024
Krediet (Stads)bank schuldhelpverlening	222.512	221.159	290.341	290.341	290.341	290.341
Overige kosten schuldhelpverlening *	91.337	82.384	113.670	105.743	105.743	105.743
Regionale uitvoering BBZ	91.747	72.045	99.000	99.000	99.000	99.000
Totaal	405.596	375.587	503.011	495.084	495.084	495.084

*vanaf 2021 inclusief raming Vroegsignalering BEL gemeenten

Besparing

Door anders en efficiënter te gaan werken, kunnen we meer uren steken in de begeleiding van klanten in plaats van in administratieve handelingen. Ook realiseren we hierdoor financiële ruimte om meer in te zetten op Vroegsignalering. We verwachten bovendien dat inzet op vroegsignalering en andere vormen van schuldpreventie leiden tot een extra besparing op de lange termijn. Daarnaast voorzien we een besparing als gevolg van de daling van het aantal klanten. Deze daling is enkele jaren geleden ingezet. Uiteraard is er een stevig voorbehoud in verband met de verwachte extra instroom vanwege de coronacrisis. Onderzoekers verwachten in het *worst case scenario* bijna een verdubbeling van het aantal huishoudens met (problematische) schulden en in het gunstigste geval een stijging van 10-20%. Als de coronacrisis inderdaad leidt tot extra aanmeldingen, dan staan daar de extra rijksmiddelen tegenover.

Rijksmiddelen corona

HBEL ontvangen van het rijk voor de periode 2020 - 2021 circa € 126.000 voor schuldenbeleid. Deze middelen worden in 2021 en 2022 ingezet. Deze extra middelen zijn vooral bedoeld om de verwachte stijging van het aantal aanmeldingen voor schuldhelpverlening op te vangen.

Formatie & pilot

Met de wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs) wordt vroegsignalering van schulden een wettelijke taak voor de gemeente. Dit betekent dat de pilot Vroegsignalering met ingang van 2021 structureel wordt ingebed. De totale kosten hiervoor worden geraamd op € 70.263. Dit is inclusief een formatie uitbreiding bij het team schuldhelpverlening van 1 fte. De totale kosten worden verdeeld over de HBEL gemeenten volgens onderstaande verdeling.

	Kosten p/jr	Huizen	Blaricum	Eemnes	Laren
Formatie vroegsignalering	52.943	34.975	5.178	4.802	7.988
Vindplaats Schulden	9.000	5.945	881	817	1.358
Kosten Nibud 18+	4.000	2.642	392	363	604
Budgetbeheer	4.320	2.854	423	392	652
	70.263	46.416	6.873	6.374	10.602

De BEL-gemeenten hebben in hun huidige begroting reeds rekening gehouden met deze extra kosten. Voor de gemeente Huizen zal deze wettelijke taak een structurele lastenverzwaring betekenen van € 46.616. Deze kosten kunnen voor 2021 en 2022 worden gedekt uit de reeds beschikbare middelen voor de Pilot Vroegsignalering.

In 2021 willen een aantal zaken gaan oppakken of verder verdiepen. Zoals eerder vermeld gaan we sterk inzetten op preventie (versterken voorveld) en vroegsignalering. De formatie plek projectmedewerker Vroegsignalering wordt onderdeel van de structurele bezetting Schuldhelp, immers Vroegsignalering is nu een

structurele taak binnen de nieuwe Wgs. Daarnaast willen we inzetten op betere informatievoorziening naar inwoners toe en daarmee ook het taboe op schulden bespreekbaar maken. In 2021 gaan we ons aansluiten bij de landelijke campagne “Kom uit je Schuld”. De kosten hiervan nemen we mee in de voorjaarsnota.

Verder willen we een enquête houden onder de inwoners over de Schuldhulp. Hiervoor gaan we een stagiaire inzetten die dit als afstudeeropdracht uitvoert voor de HBEL.

Cofinanciering vroegsignalering

Bij de totstandkoming van het landelijk convenant vroegsignalering in oktober 2020 werd bekend dat vaste-lastenleveranciers geen middelen mogen inzetten om de wettelijk taak vroegsignalering van de gemeente te financieren.

Vanaf 2021 willen Eemnes & Laren meer inzetten op het voorkomen van schulden en het dichtbij huis faciliteren van (eerste)hulp bij schulden. Hiervoor zijn lokale financiële middelen beschikbaar gesteld. Vanuit diezelfde visie is in 2018 de budgetcoach gestart in de gemeente Eemnes. De resultaten zijn erg positief, omdat burgers de budgetcoach weten te vinden en ketenpartners actief gebruik maken van de kennis, vaardigheden en regierol die de budgetcoach heeft. Ook Laren overweegt om gebruik te maken van een budgetcoach, waar mogelijk met Eemnes. Daarnaast zullen Schuldhulpmaatjes ingezet worden in Laren. De schuldhulpmaatjes zijn sinds 2020 reeds in Eemnes actief. De aankomende jaren staat voor de HBEL in het teken van het voorkomen van schulden door de inzet van vroegsignalering. De gemeente Laren wil daarnaast nog actief inzetten op het versterken, verbreden en activeren van het preventieve voorveld. Het preventieve voorveld is onmisbaar bij een goede aanpak om schulden te voorkomen. Schulden staan immers niet op zichzelf, maar gaan veelal gepaard met problemen op het gebied van werk, inkomen, huisvesting, relaties en (geestelijke)gezondheid.

Het preventieve voorveld bestaat uit een omvangrijk aantal ketenpartners die ieder vanuit zijn eigen expertise aan de slag gaan met de diverse problemen waar burgers met (beginnende)schulden tegen aan lopen. De eerste signalen van beginnende schulden zijn vaak zichtbaar bij organisaties zoals huisartsen, sociaal werkers, gespecialiseerde (geestelijke)gezondheidszorg, woningcorporaties, politie, buurthuizen, enz. Deze organisaties gaan ieder vanuit zijn eigen rol aan de slag met een plan om te werken aan de problematiek. De praktijk laat zien dat schulden vaak een overstijgend karakter hebben en het oplossen van andere problemen vaak vertraagd of in de weg staan. Burgers met schulden staan vaak onder grote stress en maken zich erg veel zorgen over hun toekomst. Hierdoor zoeken zij vaak naar korte termijn oplossingen en is er geen ruimte om te werken aan onderliggende factoren die bijdragen aan het ontstaan of in stand houden van schuldenproblematiek.

Het enkel aanpakken van het geld probleem leidt meestal niet tot een duurzame en structurele oplossing. Het is erg belangrijk om ook de onderliggende oorzaken aan te pakken. Schulden kunnen ontstaan door verslavingen, geestelijke problematiek, maar ook door het gebrek aan inzicht, vaardigheden, kennis en cognitief vermogen. Voor een goede aanpak bij het voorkomen van (toenemende)schulden, is het essentieel dat de factoren die bijdragen aan het ontstaan van schulden zichtbaar zijn en worden opgelost. De burger wordt zoveel mogelijk zelfredzaam gemaakt en waar nodig (langdurig)ondersteund. Hiervoor is een actieve samenwerking met de verschillende ketenpartners uit het preventieve voorveld onmisbaar. Het centraal stellen van de klant, het in kaart brengen van de onderliggende problematiek en het erkennen van de persoonlijke wensen en behoeften zijn een belangrijk uitgangspunt voor integraal werken en het leveren van maatwerk. Het samenbrengen van ketenpartners en de integrale benadering vraagt om regie op uitvoering.

De gemeente Laren gaat de komende periode inzetten op het doorontwikkelen van preventie. Het beleidsplan dat nu voor u ligt is een basis die noodzakelijk is om de schuldhulpverlening verder uit te kunnen voeren. Het preventief werken vraagt nog de verdere vertaling en uitwerking van de hierboven genoemde visie. Die nadere uitwerking kan verschillen per gemeente binnen de HBEL. Het college zal deze verdere uitwerking ter hand nemen en wij zullen u hierover informeren.

BIJLAGE II BEGRIPPENLIJST SCHULDHULPVERLENING

afloscapaciteit	- o inkomen boven vrij te laten bedrag (VTLB); af te dragen aan de boedel (wsnp) of aan de schuldregeling. - o het door de schuldregelende instelling vastgelegde bedrag dat de cliënt (periodiek) dient te sparen - o -> af te dragen / in te zetten voor de schuldeisers op grond van een door de representatieve organisatie vastgestelde methodiek
aanmelding	het doel van de aanmelding is de registratie van de hulpvraag van de klant. De aanmelding leidt tot informatie die noodzakelijk is voor intake/crisisinterventie.
AMvB	Algemene Maatregel van Bestuur: nadere uitwerking van een wet (moet in de wet staan dat er een delegatiemogelijkheid is)
beheershandelingen (door beschermings-bewindvoerder)	het conserveren (in stand houden), normaal exploiteren en doelmatig beleggen van vermogen. Daaronder vallen ook het inwisselen van aandelen en obligaties binnen de grenzen van een door de kantonrechter goedgekeurd defensief of gematigd defensief beleggingsprofiel. Voor beheershandelingen heeft de bewindvoerder geen toestemming van de cliënt of een machtiging van de kantonrechter nodig
beschikking	eenzijdig besluit afkomstig van een bestuursorgaan, genomen op grond van publiekrechtelijke bevoegdheid, gericht op het ontstaan van rechtsgevolgen, voor 1 of meer concrete gevallen (niet: wetgever, rechter), waartegen beroep en bezwaar mogelijk is Bijv.: vergunning tot het bouwen van een huis, aanslag belastingen, verlening subsidie -> voorbeeld t.a.v schuldhulpverlening geven
beschikkings-handelingen	het verkopen, vervreemden of bezwaren van één of meer goederen die onder bewind zijn gesteld, bijvoorbeeld een huis verkopen en overdragen of en hypotheek vestigen op een huis. Voor beschikkingshandelingen heeft de bewindvoerder toestemming van de cliënt nodig of een machtiging van de kantonrechter
beslagvrije voet	90% van de bijstandsnorm + correctie zorgverzekering en woonkosten; moet iedereen altijd overhouden
betalingsregeling	overeenkomst tussen schuldenaar en schuldeisers m.b.t. 100% betalen van schulden in vastgesteld aantal termijnen / dan wel een vastgesteld termijnbedrag
Betalingsvoorstel schuldregelingsvoorstel	voorstel tot afkoop van schulden in het kader van saneringskrediet of schuldregeling (deze definitie beschrijft een schuldregelingsvoorstel, een betalingsvoorstel kan ook een reguliere 100% betaling betreffen)
betekenen	het uitreiken van gerechtelijke stukken zoals een dagvaarding (een oproep om voor het gerecht te verschijnen), een oproeping of een vonnis aan een verdachte of getuige
bewind (beschermings-bewind)	de situatie waarbij een bewindvoerder de financiële belangen van een persoon behartigt die daar vanwege zijn lichamelijke en/of psychische toestand of vanwege sociale omstandigheden niet zelf toe in staat is. De bewindvoerder administreert en beheert de onder bewind gestelde en toekomstige goederen, zoals uitkering, loon, pensioen, erfenis, geld, bankrekeningen, auto, meubilair, sieraden onroerende zaken, effecten vorderingen en schulden. Bewind kan ook betrekking hebben op een
WSNP-bewindvoerder	beheerder van de boedel (voor particulieren) van de WSNP-client, regelt de aflossing
Bewindvoerder (beschermings-bewindvoerder)	de door de kantonrechter benoemde natuurlijke persoon die tijdelijk of blijvend het vermogen van de cliënt die onder bewind staat, beheert

bezwaar	(schriftelijke) uitdrukking van ontevredenheid over een beslissing van de SHV-organisatie
bezwaren	bezwaren is het vestigen van bepaalde rechten die de inhoud van de eigendom beperken, dan wel mede bepalen, en die men daarom "beperkte rechten" noemt. Tot 1992 sprak men van "zakelijke rechten". Dat kunnen zekerheidsrechten zijn (het geven in onderpand: pandrecht, hypotheekrecht) of gebruiksrechten bijvoorbeeld erfpacht, opstalrecht, erfdienstbaarheden). Beperkte rechten zitten aan de eigendom vast en gaan als er geen afstand van wordt gedaan bij eigendomsoverdracht en eigendomsovergang mee over naar de nieuwe eigenaar.
bodembeslag	beslaglegging door de Belastingdienst. Bij een bodembeslag wordt er beslag gelegd op alles wat zich op een bepaald stuk grond (bodem) bevindt. In tegenstelling tot andere beslagen houdt de deurwaarder bij een bodembeslag geen rekening met rechten van derden. Waar een gerechtsdeurwaarder alleen beslag kan leggen op eigendommen van de geëxecuteerde, kan de belastingdeurwaarder met een bodembeslag dus ook beslag leggen op goederen die aan iemand anders toebehoren.
boedel	het voor schuldeisers gereserveerde vermogen van iemand die tot de minnelijke of wettelijke schuldsanering is toegelaten
boedelbeslag	beslaglegging op goederen (roerende zaken)
budgetbeheer	geheel van activiteiten in het kader van het beheren van de inkomsten van de cliënt en het overeenkomstig het vastgestelde budgetplan verrichten van betalingen
budgetbeheerder	het lid van de representatieve organisatie dat zich bezighoudt met de uitvoering van budgetbeheer ten behoeve van de cliënt
budgetcoaching	geheel van activiteiten om de cliënt te leren op een verantwoorde manier met zijn geld om te gaan
budgetplan	het in overleg met de cliënt dan wel een (schuld)hulpverlener opgestelde plan waarin op basis van de beschikbare inkomsten de betaling van de vaste lasten en variabele lasten plaatsvindt en waarbij eventueel reserveringen voor periodieke financiële verplichtingen worden gedaan
cedent	degene die zijn recht (op loon) overdraagt; meestal de woningeigenaar die een hypothecaire lening wil krijgen
cessie, akte van	met een akte van cessie worden toekomstige vorderingen (bijvoorbeeld salaris) overgedragen aan een schuldeiser
conservatoir/ executoriaal beslag	conservatoir beslag is in de praktijk beslag dat gelegd wordt voorafgaand of tijdens een gerechtelijke procedure
crisis	crises zijn in ieder geval aanzegging tot (WGS): - o woningontruiming; - o afsluiting van gas, water of energie; - o ontbinding / opzegging zorgverzekering.
crisisinterventie	(poging tot) het afwenden van een crisis en daarmee de mogelijkheid creëren om de klant te helpen via de reguliere schuldhulpverlening
curator	meestal een advocaat -> persoon die tot taak heeft de boedel te vereffenen in (bedrijfs)faillissement; het vermogen van de schuldenaar moet omgezet worden in geld t.b.v. de schuldeisers (vergelijkbaar met taken bewindvoerder in WSNP). Een persoon die door de rechter is aangewezen om bezittingen en schulden van een cliënt te beheren. Client is handelingsonbekwaam.
dwangakkoord	de rechter dwingt de schuldeiser('s) akkoord te gaan met percentageakkoord waardoor een minnelijke regeling alsnog van start kan gaan.

financieel beheer	ontvangen van inkomens van schuldenaar ter reservering van de afloscapaciteit en ter doorstorting van het restant naar de schuldenaar
financieel beheerder	het lid van de representatieve organisatie dat zich bezighoudt met de uitvoering van financieel beheer ten behoeve van de cliënt
flankerende hulp	is alle hulp die ingezet moet worden om te komen tot een duurzame oplossing, bijvoorbeeld psycholoog, verslavingszorg, maatschappelijk werk. Doel: met de inzet van flankerende hulp vindt een zodanige gedragsverandering plaats bij de klant, dat het mogelijk is om te komen tot een duurzame oplossing van de financiële problemen.
gelijkheidsbeginsel	Doel van gelijkheidsbeginsel is er voor te zorgen dat alle schuldeisers op eenzelfde manier behandeld worden, met uitzondering van die schuldeisers die een bevoorrechte positie hebben, voortvloeiend uit de wet.
handelings-onbekwaam	niet zelfstandig en zonder toestemming rechtshandelingen kunnen verrichten.
herfinanciering	door middel van het afsluiten van een of meer kredietovereenkomsten inlossen van de totale schuldenlast
homologatie	de rechter neemt akte van een bemiddelingsakkoord tussen partijen over, waardoor het authentiek en uitvoerbaar wordt
hoofdelijk aansprakelijk	i.g.v. van hoofdelijke aansprakelijkheid (bijvoorbeeld bij een huwelijk in gemeenschap van goederen is elk der gehuwden aansprakelijk voor 100% van de schulden
hypothecaire lening	lening met een onroerende zaak als onderpand, waardoor de bank extra zekerheid heeft
hypotheekgever	de schuldenaar, die zijn eigendom (huis) in hypotheek geeft
hypotheekhouder	hypotheeknemer; de geldverstrekker, meestal de bank, die recht van hypotheek heeft
informatie en advies (verstrekken)	het geven van informatie en advies over het zelfstandig bereiken van duurzaam financieel evenwicht zonder beroep te doen op herfinanciering, schuldregeling of stabilisatie. Onder informatie en advies wordt ook verstaan het doorverwijzen naar derden.
inkomsten	inkomsten uit hoofde van een arbeidsverhouding, sociale zekerheidswetten, inkomensondersteunende maatregelen ? en overige componenten, die tot het inkomen gerekend kunnen worden (volgens -> Recofa (de berekening van het Vrij Te laten Bedrag en de afloscapaciteit).
integrale schuldhulpverlening (SHV)	een door samenwerking gestuurde aanpak van zowel financiële als psychosociale problemen, met als doel dat iemand weer volwaardig deel kan nemen aan het maatschappelijk verkeer
klacht	(schriftelijke) uitdrukking van ontevredenheid over de bejegening door de SHV-organisatie e/o het verloop van de SHV
mandaat	de bevoegdheid om in naam van een ander te handelen, maar zonder de daarbij horende verantwoordelijkheid.
meest gerede partij	de partij die het meeste belang heeft bij de voortgang van de procedure

ministeriële regeling	circulaire, rechtlijn: geen algemeen verbindende voorschriften, maar regels van een minister over de wijze waarop een wet moet worden geïnterpreteerd, voorwaarden m.b.t. subsidie etc.
moratorium	aanvraag voor een afkoelingsperiode van max. 6 maanden, om een acute crisis te stabiliseren (er is nog geen aanvraag WSNP, maar die wordt tegelijkertijd aangevraagd)
nazorg	activiteiten gericht op het voorkomen van recidive, na afloop van de
percentageakkoord	een minnelijke schuldregeling waarbij schuldeisers akkoord gaan met aflossing van x% van de totale schuld; tegen finale kwijting
problematische schuldsituatie	de situatie waarin redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijk persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of heeft opgehouden te betalen
rechter-commissaris	houdt toezicht op het proces WSNP en verleent de bewindvoerder toestemming voor het verrichten van bepaalde handelingen (bijvoorbeeld verkoop woning)
rekest	verzoekschrift waarmee iemand zich tot de rechter wendt om een bepaalde voorziening te krijgen
renvooi (procedure)	een verwijzing van de zaak door de rechter zonder dat een (nieuwe) dagvaarding nodig is
representatieve organisatie	NVVK, vereniging voor schuldhulpverlening en sociale kredietverlening
retentierecht	recht om goederen pas af te leveren wanneer de opdrachtgever de opeisbare vordering betaald heeft. Bijv. gerepareerde auto krijg je pas na betaling / bouwplaats afsluiten met omheining en nieuw slot en pas opleveren na betaling
saneringskrediet	het door middel van het afsluiten van een kredietovereenkomst afkopen van de totale schuldenlast tegen finale kwijting, op basis van betaling van een percentage van de totale schuldenlast.
saniet	degene die in een schuldsanering zit
schone-lei-verklaring	verklaring van de rechter dat de resterende schulden na het succesvol doorlopen van de Wsnp zijn kwijtgescholden (of beter: zijn omgezet in een natuurlijke verbintenis)
schuldbemiddeling	de overeenkomst tussen cliënt en schuldeisers waarin wordt afgesproken dat de totale schuldenlast gedeeltelijk wordt terugbetaald in termijnen naar draagkracht tegen finale kwijting
schuldeiser	beslaglegger, crediteur
schuldenaar	beslagene, debiteur, cliënt, klant
Schuldhulp-verlening (SHV)	aanbieden van diensten met als doel oplossingen aan te reiken e/o te implementeren voor schuldsituaties
schuldregeling	het regelen door de SHV-organisatie tussen schuldenaar en schuldeisers om te komen tot een minnelijke regeling van de totale schulden, leidende tot een saneringskrediet / schuldbemiddeling

stabilisatie	Het doel van stabilisatie is het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van de klant. Hierbij is van belang dat de inkomsten worden gemaximaliseerd, de uitgaven tot het minimum worden beperkt, er geen crisis is en de beslag vrije voet wordt gegarandeerd. Als bovenstaande is bereikt kan een Betalingsregeling, Herfinanciering
vereffenen	het recht (bij faillissement) om de boedel te verkopen en uit de opbrengst de vorderingen van schuldeisers te voldoen
verificatie-vergadering	de vergadering waarin de rechtbank de lijst met ingediende schulden vaststelt
Vrij Te Laten Bedrag (VTLB)	het door de schuldregelende instelling vastgelegd bedrag dat de cliënt nodig heeft voor levensonderhoud en betaling van vaste lasten op grond van een door de representatieve organisatie (NVVK, recofa) vastgestelde methodiek
wettelijke schuldsanerings-regeling (wsnp)	wordt in deze dienstverleningsvoorwaarden verstaan: de wettelijke regeling zoals bedoeld in Tittel II van de Faillissementswet inzake Schuldsanering natuurlijke personen
Wsnp-bewindvoerder	de bewindvoerder die door de rechtbank benoemd is in het kader van de toelating van de cliënt tot Wettelijke Schuldsanering Natuurlijke Personen