

# Beleidsplan Integrale Schuldhulpverlening Walcheren 2011-2014



<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Aanleiding</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Participatie</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Samenwerkingsverbanden</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Aansluiting met overig beleid</b>	<b>4</b>
<b>1.5 Leeswijzer</b>	<b>5</b>
<b>2. In het kort: Om welke vernieuwing gaat het?</b>	<b>6</b>
<b>3. Uitgangspunten bij een integrale aanpak</b>	<b>8</b>
<b>3.1 De insteek: preventie, oplossing en voorkomen van herhaling</b>	<b>8</b>
<b>3.1.1 Preventie</b>	<b>8</b>
<b>3.1.2 Aanpak schuldenproblematiek</b>	<b>8</b>
<b>3.1.3 Voorkomen van terugval en/of herhaling</b>	<b>9</b>
<b>3.1.4 Inkomensverruiming en arbeidsre-integratie</b>	<b>9</b>
<b>3.2 Draagkracht, draaglast en draagvlak</b>	<b>9</b>
<b>3.3 Specifieke uitgangspunten</b>	<b>10</b>
<b>3.3.1 A Integrale schuldhulpverlening</b>	<b>10</b>
<b>3.3.2 B Systeembenadering bij schuldenproblematiek</b>	<b>10</b>
<b>3.3.3 C Problematiek terugleggen in de eigen omgeving</b>	<b>11</b>
<b>3.3.4 D Eigen verantwoordelijkheid</b>	<b>11</b>
<b>3.3.5 E Nadrukkelijke aandacht voor nazorg/opvolging</b>	<b>11</b>
<b>3.3.6 F Integrale samenwerking</b>	<b>12</b>
<b>3.3.7 G De ingang van schuldhulpverlening</b>	<b>12</b>
<b>3.3.8 H Snelheid en efficiëntie vs. duurzaamheid van het         hulpverleningsresultaat</b>	<b>13</b>
<b>4. Walcherse aanpak schuldenproblematiek</b>	<b>14</b>
<b>4.1 Twee soorten hulpvragen</b>	<b>14</b>
<b>4.2 Gebruik van de SHV ladder Walcheren</b>	<b>16</b>
<b>4.3 Start hulpverlening</b>	<b>16</b>
<b>4.4 Het Schuldhulpplan</b>	<b>17</b>
<b>5. Uitvoering en samenwerking</b>	<b>20</b>
<b>5.1 Fasering van het werkproces</b>	<b>20</b>
<b>5.1.1 Fase 1 Melding</b>	<b>20</b>
<b>5.1.2 Fase 2 Aanmelding hulpverlening</b>	<b>21</b>
<b>5.1.3 Fase 3 Primaire veiligheid en stabilisatie</b>	<b>22</b>
<b>5.1.4 Fase 4 In kaart brengen situatie - intake</b>	<b>22</b>
<b>5.1.5 Fase 5 Schuldhulpplan</b>	<b>23</b>
<b>5.1.6 Fase 6 Uitvoering hulpverlening</b>	<b>24</b>
<b>5.1.7 Fase 7 Evaluatie hulpverlening</b>	<b>25</b>
<b>5.1.8 Fase 8 Afsluiting hulpverlening</b>	<b>25</b>
<b>5.2 Randvoorwaarden</b>	<b>26</b>
<b>5.2.1 Rol van de cliënt</b>	<b>26</b>
<b>5.2.2 Registratie</b>	<b>26</b>
<b>5.2.3 Samenwerking</b>	<b>26</b>
<b>5.2.4 Outreachend werken</b>	<b>27</b>
<b>6. Resultaten</b>	<b>28</b>
<b>7. Financiën</b>	<b>29</b>

## **1. Inleiding**

Voor u ligt het 'Beleidsplan Integrale Schuldhulpverlening Walcheren' die in opdracht van en in onderlinge afstemming tussen de gemeente Middelburg, gemeente Vlissingen, gemeente Veere, Sociale Dienst Walcheren (incl. Kredietbank) en Maatschappelijk Werk Walcheren tot stand is gekomen.

Het Beleidsplan Integrale Schuldhulpverlening heeft als doel:

- Een uitgangspunt vormen voor resultaatgericht beleid en de daarop aansluitende werkprocessen waarbinnen de integrale schuldhulpverlening wordt ingebed, zodat deze worden geoptimaliseerd.
- Afbakenen van grenzen daarbinnen.
- Recht doen aan de verschillende daarbij betrokken partijen.

### **1.1 Aanleiding**

De aanleiding tot dit 'Beleidsplan Integrale Schuldhulpverlening' ligt in het gezamenlijk standpunt van de bovenstaande partijen dat wachtlijsten en werkachterstanden in de schuldhulpverlening en het weinige integrale karakter ervan, als probleem worden gezien.

Dit standpunt sluit aan op het wetsvoorstel 'Gemeentelijke schuldhulpverlening'. Hierin is aandacht voor de gemeentelijke taak en verantwoordelijkheden als het gaat om schuldenproblematiek. Belangrijke punten daarin zijn:

- Gemeenten stellen voor 4 jaar een beleidsplan vast.
- Landelijke normering van wachttijden (max. 4 weken en max. 3 dagen in geval van bedreigende situaties).
- Er komen geen structurele extra middelen beschikbaar vanuit rijksoverheid.
- Gemeenten stellen beleidsregels op omtrent de uitsluitingscriteria schuldhulpverlening voor natuurlijke personen.
- Het is zeer wenselijk dat de zgn. recofa-methode (rekenmethodiek voor de berekening van aflossingscapaciteit) wordt toegepast.

### **1.2 Participatie**

Los van dit wetsvoorstel vormt de schuldenproblematiek een bedreiging voor participatie van burgers in de maatschappij. Vanuit dat oogpunt en de aansluiting van die gedachte bij het Beleidsplan 2011-2014 Mensontwikkeling Walcheren en de aandacht voor re-integratie daarin, is het een goede zaak om te investeren in een effectievere aanpak van schulden.

### **1.3 Samenwerkingsverbanden**

De samenwerkende partijen (zie eerste alinea) onderstrepen de noodzaak van samenwerking en het belang van de wil die daartoe nodig is vanuit verschillende instanties. Het gaat dan in eerste instantie om de Sociale Dienst Walcheren (Kredietbank) en Maatschappelijk Werk Walcheren. Daarnaast dienen ook partijen als wooncorporaties, energieleveranciers en zorgverzekeraars te worden betrokken, op basis van hun maatschappelijke taak.

Inmiddels zijn verschillende samenwerkingsverbanden tot stand gekomen. Zo wordt er een traject ingegaan waarbij de Sociale Dienst Walcheren, de Sociale Werkvoorziening (LetÉ) samengaan tot één organisatie. Vooruitlopend hierop zijn de Sociale Dienst Walcheren en Kredietbank Walcheren al per 1 januari 2011 gefuseerd. De Kredietbank Walcheren behoudt als onderdeel van de Sociale Dienst haar naam waar het gaat om de ondersteuning en hulpverlening aan burgers op het gebied van schulden. Wanneer er in dit beleidsplan wordt gesproken van de Kredietbank Walcheren zal deze dus moeten worden gezien als zijnde onderdeel van de Sociale Dienst Walcheren.

Tevens is er het 'Schuldenstraatje' dat een samenwerkingsverband vormt dat is opgezet door de Kredietbank Walcheren en Maatschappelijk Werk Walcheren. De ervaringen die hieruit voortvloeiden hebben onder meer een vertrekpunt gevormd voor de gedachtegang van een meer integrale aanpak als uitgangspunt voor dit beleidsplan.

De gedachte die daaruit voortvloeit, is dat er één herkenbaar punt moet komen waar schuldhulpverlening wordt aangepakt, dat een nauwe verbinding heeft met de loketten in Walcheren (het CJG en de WMO loketten). Deze plek wordt het Werkplein Walcheren.

Daar wordt gewerkt met:

- 1 contactpersoon
- 1 team
- 1 plan

Waarbij de verantwoordelijkheid van de cliënt centraal staat en gebruik wordt gemaakt van onder andere familieberaden. Dit op basis van het inmiddels effectief bewezen Signs of Safety en Signs Well-being (methodiek Centra Jeugd en Gezin –CJG- en maatschappelijk werk).

### **1.4 Aansluiting met overig beleid**

Het Beleidsplan Integrale Schuldhulpverlening sluit aan op het beleid omtrent de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en de Wet Werk en Bijstand.

Zo wordt er aangesloten bij het 'omklappen' als moment van preventief ingrijpen, structurele vindplekken (ingangssituaties) en de wijkgerichte aanpak door, onder andere, een nauwe samenwerking met wooncorporaties (zie hieromtrent eveneens de uitgangspunten in hoofdstuk 3).

Tevens biedt het Beleidsplan Integrale Schuldhulpverlening een uitgangspunt om breder beleid omtrent schuldhulpverlening in het kader van het bovenstaande verder vorm te geven.

## **1.5 Leeswijzer**

Hoofdstuk 2 In het kort: Om welke vernieuwing gaat het?

Geeft een korte weergave van de verbetering die op basis van dit beleidsplan bewerkstelligd kan worden.

Hoofdstuk 3 Uitgangspunten bij een integrale aanpak

Beschrijft de algemene en specifieke uitgangspunten bij dit beleidsplan, zoals geformuleerd door de betrokken partijen (zie eerste alinea van deze inleiding).

Hoofdstuk 4 Walcherse aanpak schuldenproblematiek

Beschrijft richtlijnen voor een aanpak integrale schuldhulpverlening Walcheren vanuit de beschreven uitgangspunten.

Hoofdstuk 5 Uitvoering

Geeft zicht op criteria aan de uitvoering en samenwerking als uitgangspunt voor het werkproces.

Hoofdstuk 6 Resultaten

Is richtinggevend voor de te behalen resultaten die als uitgangspunt dienen voor een nieuw beleid en werkprocessen omtrent schuldhulpverlening.

Hoofdstuk 7 Financiën

Geeft een indicatie van hoe de te maken kosten in de nieuwe werkwijze worden beïnvloed.

## 2. In het kort: Om welke vernieuwing gaat het?

Bij het ontstaan van schuldhulpverlening is ingezet op het leveren van een aantal producten door de Kredietbank Walcheren. Tot nu toe is voornamelijk gestuurd op het beschikbaar en toegankelijk maken van deze producten. Inmiddels zijn inzichten hieromtrent veranderd en is het beeld dat niet de schuld maar de persoon centraal moet staan. Hierbij is de hoofdgedachte dat een persoon niet ondergeschikt gemaakt mag worden aan de hulpverlening. Er moet dus buiten de grenzen van het product bepaald worden wat de beste vorm van hulpverlening voor een persoon en zijn/haar specifieke situatie is.

De huidige aanpak van schuldhulpverlening is om die reden aan vernieuwing toe. In onderstaand overzicht wordt in het kort duidelijk om welke vernieuwing het gaat en waar de accenten liggen.

### Huidige aanpak

#### Gescheiden hulp-/dienstverlening

De concrete aanpak van schulden en de hulpverlening omtrent achterliggende en veroorzakende problematiek is gescheiden. Hulpverlening komt op losse aspecten tot stand en kent geen samenhang. Het gevolg is dat resultaten van korte duur zijn.

#### Meerdere aanspreekpunten

Door gescheiden dienstverlening hebben cliënten vaak meerdere aanspreekpunten, zowel bij het maatschappelijk werk als bij de kredietbank.

#### Verwijzen

Gescheiden dienstverlening maakt tevens dat er steeds doorverwezen moet worden. Dit kost niet alleen tijd, maar blijkt in de praktijk ook weinig effectief → 'Kastje naar de muur'-effect.

#### Communicatie

Communicatie wordt door zowel de kredietbank als het maatschappelijk werk ingezet wanneer dat nodig is t.b.v. de eigen hulpverlening en is nog onvoldoende gericht op het geheel.

### Nieuwe aanpak

#### Integrale hulp-/dienstverlening

Er wordt gewerkt vanuit één oriëntatie op de problematiek en één hulpverleningsplan, waarbij de verschillende aspecten van de situatie en het systeem waarin de cliënt zich bevindt, worden benaderd. Er ontstaat samenhang en resultaten zullen daardoor duurzaam zijn.

#### Eén aanspreekpunt

Ieder traject krijgt een verantwoordelijke casemanager. Deze vormt het aanspreekpunt voor de cliënt en bewaakt het integrale hulpverleningsplan.

#### Samenwerken

Samenwerken in de zin van: samen bepalen welke traject er wordt gekozen en wie dit gaat oppakken en tevens met gezamenlijke uitstraling naar buiten toe.

#### Informatie-uitwisseling

De communicatie is gebonden aan trajecten en wordt doelgericht ingezet. Dus: informatie-uitwisseling die van belang is om gezamenlijke resultaten te behalen.

#### KBW werkt productgericht

De Kredietbank Walcheren is tot nu toe gericht op het uitvoeren van diensten en producten. Hierbij is weinig plaats voor 'maatwerk' waardoor trajecten weinig gericht zijn op de mensen en hun specifieke situatie.

#### Sturing op proces

Er wordt gestuurd op het werkproces waarbij allerlei specifieke onderdelen aan bod dienen te komen. Dit verwijst eveneens naar de productgerichte aanpak.

#### Twee cliëntgroepen

De cliëntgroepen van Maatschappelijk Werk Walcheren en de Kredietbank Walcheren zijn gescheiden. Het is onduidelijk waar de overlap zit en wat de totale groep cliënten is met (beginnende) schuldenproblematiek.

#### Geen normering van doorlooptijden

Snelheid vormt een belangrijk onderdeel van het resultaat. Het ontbreken van genormeerde doorlooptijden maakt dat processen hierop niet kunnen worden geëvalueerd en beoordeeld.

#### Mensgericht werken

Er wordt gewerkt aan het beheersbaar maken van schuldenproblematiek, zodat de persoon in kwestie kan deelnemen aan de maatschappij en indien er geen sprake is van een arbeidsverband de kans op re-integratie vergroot.

#### Sturing cliënt en resultaat

Vanuit de gedachte van cliëntgerichte hulpverlening wordt gestuurd op cliënt en het resultaat dat er wordt bereikt. Processen worden in dat kader ingezet en geëvalueerd.

#### Cliëntgroep in beeld

Het werken vanuit één punt (het Werkplein) maakt dat de groep cliënten met (beginnende) schuldenproblematiek als volledige groep in beeld is. Vanuit beleidsoogpunt kunnen hierdoor gemakkelijker doelstellingen worden geformuleerd omtrent de aanpak ervan.

#### Snelheid maakt resultaat

Doorlooptijden worden in elke fase van het proces genormeerd.

### **3. Uitgangspunten bij een integrale aanpak**

Aan de basis van dit beleidsplan integrale schuldhulpverlening ligt een aantal uitgangspunten. Deze uitgangspunten vormen de basis voor de inhoudelijke uitwerking in hoofdstuk 4 en 5.

De achtergrond van deze uitgangspunten is het gezamenlijke beeld dat de huidige schuldhulpverlening niet optimaal effectief is, wat inhoudt dat er te weinig mensen definitief uitstromen, er werkachterstanden ontstaan en de wachttijden voor cliënten lang zijn.

#### **3.1 De insteek: preventie, oplossing en voorkomen van herhaling**

Integrale schuldhulpverlening richt zich op vier kanten van de problematiek:

- a. Preventie
- b. Aanpak schuldenproblematiek
- c. Voorkomen van terugval en/of herhaling (duurzaamheid van de oplossing)
- d. Inkomensverruiming en arbeidsre-integratie

##### **3.1.1 Preventie**

Preventie houdt in dat er actief wordt ingezet op het voorkomen of beperken van het ontstaan van schulden. Dit beleidsplan scheidt onderscheid tussen 'algemene preventie' en 'gerichte preventie'.

Algemene preventie:

Het tegengaan van het ontstaan van schulden binnen de samenleving in algemene zin. Bijvoorbeeld door middel van voorlichting en informatie. Deze vorm van preventie wordt in dit beleidsplan buiten beschouwing gelaten.

Gerichte preventie:

Gerichte preventie gaat over het zo vroeg mogelijk ontdekken en in beeld krijgen van een situatie die schulden kan doen ontstaan. Begeleiding wordt dan ingezet om (ernstige) schuldsituaties te voorkomen wanneer een mogelijke aanleiding daartoe bij burgers wordt gesignaleerd. Hieromtrent zijn eveneens voorbeelden beschreven in het WMO-beleid van de Walcherse gemeenten.

De aanleiding tot gerichte preventie kan concreet worden herkend in gedrag, verandering van de financiële situatie, betalingsachterstanden, etc. Gerichte preventie zal als zodanig wel in dit beleidsplan aan de orde komen en vormt een belangrijk onderdeel van de integrale aanpak.

##### **3.1.2 Aanpak schuldenproblematiek**

De aanpak van de schuldenproblematiek is gericht op de financiële situatie en de schuld, maar ook op gedrag en eventuele achterliggende probleemsituatie(s). Hierbij staan de regelbaarheid van het schuldenpakket en de motivatie van de cliënt om daaraan te werken centraal (hierop wordt doorgedaan in hoofdstuk 4).



De insteek is dat draaglast, draagkracht en draagvlak van de cliënt met elkaar in verbinding staan en dat interventies daarbinnen zo nauw mogelijk op elkaar afgestemd dienen te worden (zie ook 3.2 *Draagkracht, draaglast en draagvlak*).

Onderdelen van de hulpverlening zullen bijvoorbeeld zijn:

- Budgetcoaching
- Concrete oplossingsgerichte schuldenaanpak in de vorm van sanering of schuldenregelingen
- Gedragsverandering en aanpak van draaglasten die maken dat de cliënt vatbaar is voor het ontstaan van schulden

### **3.1.3 Voorkomen van terugval en/of herhaling**

Uit cijfers van de Kredietbank Walcheren blijkt dat zo'n 30% van de cliënten die schuldhelpverlening hebben ontvangen, zich vroeg of laat opnieuw aanmeldt. Het voorkomen van herhaling betekent dat het hulpverleningsaanbod een duurzamer karakter krijgt.

### **3.1.4 Inkomensverruiming en arbeidsre-integratie**

Indirect moet Schuldhelpverlening leiden tot inkomensverruiming. De voornaamste methode daartoe is om burgers via een re-integratietraject te voorzien van een plek op de arbeidsmarkt. Het samengaan van de Kredietbank Walcheren, de Sociale Dienst, Walcheren en de Sociale Werkvoorziening (LetÉ) maakt dat schuldhelpverlening inkomensvoorziening en arbeidsre-integratie nauw met elkaar verbonden raken.

## **3.2 Draagkracht, draaglast en draagvlak**

Een probleemsituatie van personen bestaat uit het spectrum van draaglast, draagkracht en draagvlak. Dit gegeven staat centraal bij de benadering van de schuldenproblematiek in dit beleidsplan.

Draaglast:

In geval van schuldhelpverlening is dit bijvoorbeeld de schuld, maar het kan hier ook gaan om andere stressoren die van invloed zijn op de situatie van de cliënt en mogelijk in de basis liggen van de ontstane schuld, zoals:

- Verlies van een baan
- Echtscheidings- en/of gezinsproblematiek
- Lichamelijke omstandigheden
- Psychische omstandigheden

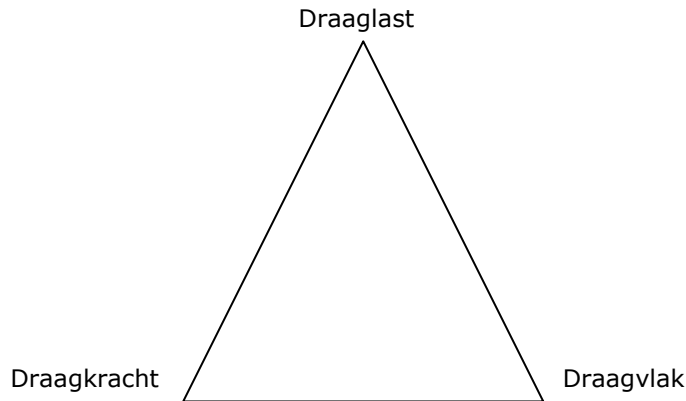
Draagkracht:

De draagkracht bestaat uit de lichamelijke en emotionele mogelijkheden van de cliënt om te interveniëren in zijn/haar eigen leven. Bijvoorbeeld in relatie tot de draaglast.

Draagkracht is van invloed op de omgang van een persoon met alles waar hij/zij mee te maken krijgt, maar ook de dagelijkse gang van zaken met betrekking tot de inkomenssituatie, budgettering, etc. Tevens is draagkracht bepalend voor de mogelijkheden van personen tot het aanleren van bepaald gedrag.

Draagvlak:

Draagvlak wordt verkregen vanuit het persoonlijke sociale netwerk dat mensen hebben. Daarnaast kunnen zij steun krijgen vanuit verschillende sociale voorzieningen. Voor een goede hulpverlening is het van belang om zicht te hebben op het algehele draagvlak van cliënten.



***Figuur 1 De analyse driehoek ('De gereedschapskist van de maatschappelijk werker', H. de Monnik, 2004)***

### **3.3 Specifieke uitgangspunten**

De betrokken partijen hebben in gezamenlijkheid de onderstaande uitgangspunten geformuleerd voor een integrale aanpak van schuldhulpverlening.

#### ***3.3.1 A Integrale schuldhulpverlening***

Een integrale aanpak heeft een tweeledig karakter:

##### *Eén aanpak*

Voor iedere cliënt wordt één plan van aanpak opgesteld waarin cliënt, cliëntsysteem en eventuele andere partijen/partners betrokken zijn. Versnippering van de hulpverlening wordt daarmee uitgesloten. Afhankelijk van de aard van de problematiek (en regelbaarheid van schulden) dient te worden besloten hoe de aanpak wordt ingestoken, wie betrokken moeten worden en waar welke verantwoordelijkheden komen te liggen.

##### *Het systeemdenken*

Integrale hulpverlening houdt tevens in dat een schuld niet op zichzelf staat, maar in de context van het leven van de cliënt geplaatst moet worden. Deze kan simpel of complex zijn. Er valt dan bijvoorbeeld te denken aan multiprobleemgezinnen (zie ook B. Systeembenadering bij schuldenproblematiek).

#### ***3.3.2 B Systeembenadering bij schuldenproblematiek***

Een schuld dient bekeken te worden als zijnde problematiek die binnen het systeem waarin een specifieke cliënt zich bevindt, ontstaat en opgelost moet worden. Hulpverlening moet daarom niet alleen gericht zijn op de cliënt zelf maar ook op deelgenoten binnen dat systeem, zoals: gezinsleden, relaties, families, sociale netwerken en groepen, maar ook sociale voorzieningen die de cliënt mogelijk draagvlak bieden.

Op basis van kennis over de problematiek door de hulpverlener, wordt achterhaald in welke mate het systeem betrokken dient te worden.

### **3.3.3 C Problematiek terugleggen in de eigen omgeving**

De schuldenproblematiek wordt zoveel mogelijk teruggelegd in de eigen omgeving van de cliënt. Dit betekent niet 'zo weinig mogelijk hulpverlening', maar wel dat de hulpverlening die wordt geboden erop is gericht de aard van de individuele schuldenproblematiek aan te pakken. De cliënt zelf staat centraal en niet de schuld(en) die maakt (maken) dat er een beroep wordt gedaan op de schuldhulpverlening.

De schuld is logischerwijs niet de enige draaglast in het leven van de cliënt. De draagkracht die nodig is om schuldenproblematiek te voorkomen en op te lossen, wordt door meerdere factoren in zijn/haar leven beïnvloed.

Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de cliënt zelf verantwoordelijk is voor deze schuldenproblematiek en dat hij/zij gemotiveerd moet zijn om hieraan te werken. De hulpverleningsinstanties (Kredietbank Walcheren en Maatschappelijk Werk Walcheren) bieden hierbij ondersteuning.

### **3.3.4 D Eigen verantwoordelijkheid**

De cliënt is verantwoordelijk voor zijn eigen situatie. Dit houdt in eerste instantie in dat de hij/zij zich bewust moet worden van die verantwoordelijkheid.

De rol van de hulpverlening ligt hierbij in het beïnvloeden van dat verantwoordelijkheidsbesef. Dit houdt in dat de cliënt geconfronteerd wordt met hoe zijn/haar eigen handelen/gedrag van invloed is (geweest) op de schuldsituatie. Maar ook dat tijdens de schuldenaanpak een beroep wordt gedaan op het handelen en de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt in relatie tot gemaakte afspraken. Er wordt gestuurd op een actieve houding en participatie van de cliënt.

### **3.3.5 E Nadrukkelijke aandacht voor nazorg/opvolging**

Vanuit het perspectief in dit beleidsplan is het niet alleen van belang schuldenproblematiek van en met cliënten op te lossen, maar ook om de cliënt te laten beschikken over vaardigheden en (zelf)kennis die maken dat hij/zij niet nogmaals in schuldenproblematiek verzeild raakt. De systeembenadering speelt hierbij een belangrijke rol.

Het gaat dan bijvoorbeeld om de herkenning van gedrag dat schulden veroorzaakt door de cliënt zelf en de mensen om hem/haar heen. Dit geldt tevens voor het herkennen van omgevingsfactoren die dit gedrag beïnvloeden.

De ervaring leert dat schulden met regelmaat ontstaan op basis van de leefwijze, onderlinge verhoudingen en gezamenlijk gedrag binnen het systeem en niet alleen dat van de verantwoordelijke rechtspersoon.

De hulpverlening en de aanpak van de schuldenproblematiek dient gericht te zijn op duurzame zelfredzaamheid, wat inhoudt dat de cliënt in staat moet zijn om uit de schulden te blijven en het risico daartoe dus vroegtijdig moet kunnen signaleren.

### **3.3.6 F Integrale samenwerking**

De vaste partners in de uitvoering van schuldhulpverlening zijn de Kredietbank Walcheren, Maatschappelijk werk Walcheren en de Sociale Diensten Walcheren. Een integraal samenwerkingsverband tussen deze organisaties moet de schuldhulpverlening in Walcheren optimaliseren. Hierbij heeft de Kredietbank Walcheren een specialistische rol waar het gaat om het oplossen van schulden en Maatschappelijk Werk Walcheren een meer generalistische rol waar het gaat om herkenning en aanpak van de aard van de problematiek die schulden doet ontstaan. De Sociale Dienst Walcheren heeft een belangrijke rol bij het signaleren van schuldenproblematiek alsook in de afstemming rond inkomensmogelijkheden en bijvoorbeeld re-integratie (verkrijgen van werk).

Op basis van de aard van de problematiek zal worden gekozen voor een casemanager bij de betrokken organisatie die het beste past in de situatie van de cliënt.

Het bepalen en betrekken van ketenpartners die zich bevinden binnen en/of rondom het systeem van de cliënt en invloed hebben op de schuldenproblematiek is een continu doorlopend proces. Partners kunnen invloed hebben waar het gaat om voorkomen en oplossen, maar ook het uitsluiten van herhaling van de schuldenproblematiek. Dit maakt dat er stevige samenwerkingsverbanden moeten ontstaan, waarvan het doel per partner verschilt.

### **3.3.7 G De ingang van schuldhulpverlening**

De ingang van de integrale schuldhulpverlening ontstaat op twee manieren:

#### *Eigen initiatief van cliënten*

Schuldhulpverlening dient te worden ingezet vanuit bestaande 'ingangssituaties' bij Kredietbank Walcheren of Maatschappelijk Werk Walcheren, waar cliënten zich kunnen melden. Hulpverleners bij beide organisaties zijn in staat om de hulpvraag in kaart te brengen, hier de juiste richting in te kiezen en de juiste partijen te betrekken.

#### *Signalering vanuit partners/vindplaatsen*

Tevens is het van belang om de noodzaak tot gerichte schuldhulpverlening op verschillende plekken te signaleren. Cliënten dienen vanuit de situatie die wordt gesignaleerd gemotiveerd te worden om aan hun problematiek te werken. Om korte lijnen te doen ontstaan, zijn afspraken nodig die in de praktijk worden herkend als zijnde belangrijk en worden vastgelegd in bijvoorbeeld een 'partnerconvenant integrale schuldhulpverlening'.

De basispartners hierbij zijn:

- Wooncorporaties
- Zorgverzekeraars
- Energiemaatschappijen
- SW bedrijf

Van deze organisaties kan een maatschappelijke verantwoordelijkheid worden verwacht, vanuit de gedachte dat mensen onderdak moeten hebben, verzekerd moeten zijn en warm moeten zitten.

Eveneens dienen er korte lijnen te zijn met andere partijen waar mogelijk signalen terecht kunnen komen zoals:

- Regionale Meld en coördinatiefunctie (RMC) / Jongerenloket
- UWV werkplein
- Scholen

### ***3.3.8 H Snelheid en efficiëntie vs. duurzaamheid van het hulpverleningsresultaat***

Het is van belang dat er snel gehandeld kan worden. Wachtlijsten dienen te worden uitgesloten. Een snelle indicatie van de situatie en het ontstaan van een plan van aanpak dat aansluit op de cliëntsituatie is daarbij belangrijk.

Voor partners is het van belang dat er bij cliënten snel controle komt op het maandelijks betalen van de vaste lasten die aan hen verschuldigd zijn. Hierover moet zo snel mogelijk uitsluitel komen richting de leverancier (die dan vaak tevens in de rol van signaleerder heeft gezeten). Huidige convenanten hieromtrent zijn erg gericht op de belangen van de partners, namelijk het aflossen van de schuld. Er zal een modus gevonden moeten worden in het zo snel mogelijk aflossen en stabiel maken van de betaalsituatie met daarbij de beïnvloeding van de zelfredzaamheid die bij de cliënt dient te ontstaan.

De snelste oplossing voor stabilisatie van de betalingen richting partners kan worden bewerkstelligd door het budget van de cliënt in beheer te nemen en betalingen voor hem/haar uit te voeren. De vraag is echter of de cliënt daardoor ook daadwerkelijk zelfredzaam wordt. Met dit als reden wordt dit beleidsplan ingestoken met de gedachte dat overname van activiteiten door de hulpverlening voornamelijk gebruikt moet worden om de draaglast te verkleinen en daardoor veiligheid te creëren. Deze veiligheid dient vervolgens het uitgangspunt te zijn voor bewustwording, motivatie en ruimte (draagkracht) om gedrag te veranderen of aan te leren. Op deze manier zal schuldhulpverlening een duurzaam resultaat hebben.

## 4. Walcherse aanpak schuldenproblematiek

De Walcherse aanpak sluit aan op de uitgangspunten zoals beschreven in hoofdstuk 3. In dit hoofdstuk wordt de hulpvraag en de situatie van de cliënt in relatie gezet tot het traject dat daarop volgt. Daarbij is een werkwijze uiteengezet die in alle situaties een minimaal resultaat zou moeten opleveren en tevens een uitgangspunt biedt voor het behalen van een eventueel maximaal resultaat.

### 4.1 Twee soorten hulpvragen

De hulpvraag van de cliënt is de basis van de hulpverlening die wordt ingezet. We onderscheiden twee soorten hulpvragen:

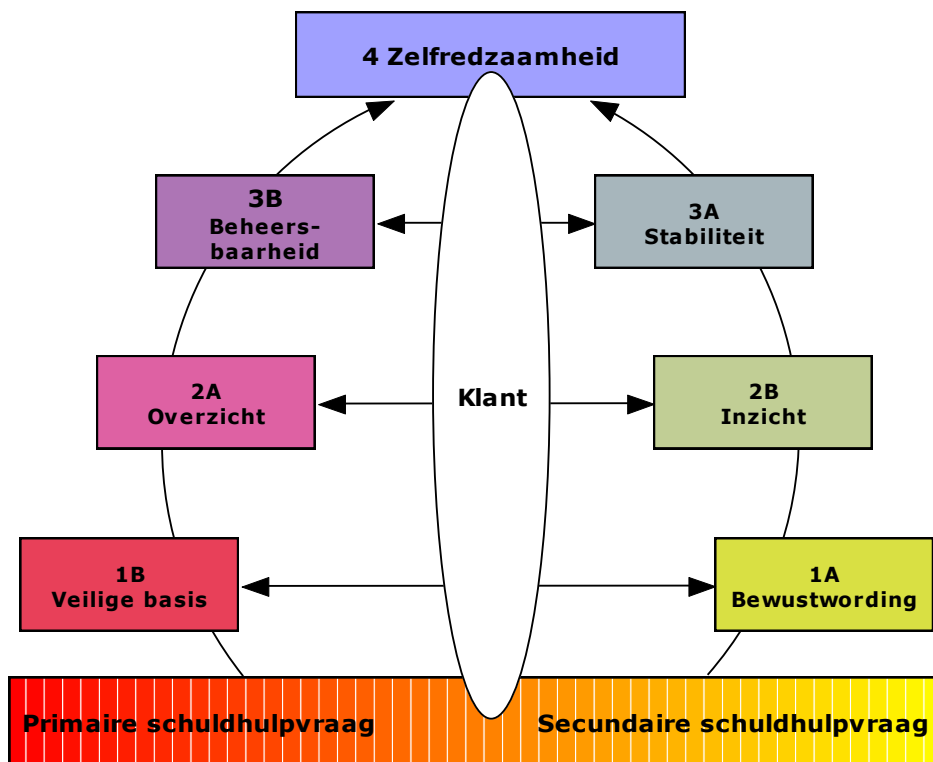
- *Primaire schuldhulpvraag*: Het gaat hier om de hulpvraag die betrekking heeft op het daadwerkelijke schuldenpakket. De primaire schuldvraag is voor de cliënt een draaglast die meestal samengaat met andere draaglasten (bijv. werkloosheid, echtscheidingsproblematiek, ziektebeelden, etc.).
- *Secundaire schuldhulpvraag*: Het gaat hier om de hulpvraag die betrekking heeft op de situatie/omstandigheden van de schuldenaar. Deze hulpvraag kan liggen in zowel de oorzaken als gevolgen van de schuld en raakvlak hebben met gevoel, gedrag en handelingen van de cliënt.

Het mag duidelijk zijn dat deze beide hulpvragen (of kanten van de schuldhulpvraag) vaak samengaan en elkaar beïnvloeden.

De wijze waarop de cliënt met zijn vraag in een schuldhulpverleningstraject terecht komt, verschilt. De beleving van de problematiek kan voor de cliënt in de primaire schuldhulpvraag liggen maar ook meer in de secundaire schuldhulpvraag of in een combinatie daartussen. Dit zal gevolgen hebben voor waar hij/zij zijn/haar hulpvraag neerlegt. Bijvoorbeeld bij de kredietbank (primaire schuldhulpvraag) of juist het maatschappelijk werk (secundaire schuldhulpvraag).

Tevens heeft dit te maken met de manier waarop de problematiek wordt herkend door (mogelijke) andere ketenpartners die zich binnen het systeem van de cliënt bevinden. Een organisatie als een wooncorporatie heeft bijvoorbeeld in een vroeg stadium al zicht op het ontstaan van een schuld bij een huurder, maar soms ook op zijn/haar sociale omstandigheden (denk aan meldingen van overlast of verwaarlozing van de woning).

Het Walcherse beeld is dat bij integrale schuldhulpverlening de interventies die gedurende het hulpverleningstraject worden ingezet, moeten worden afgestemd op de aard van de beschreven tweedeling in de hulpvraag. Met de 'SHV ladder van Tilburg' als uitgangspunt ontstaat er dan een iets genuanceerder beeld. Dit is gevisualiseerd in figuur 2. 'SHV Ladder Walcheren'.



**Figuur 2 SHV ladder Walcheren**

### **1A Bewustwording**

De cliënt wordt zich bewust van het feit dat hij/zij een probleem heeft en daar vanuit zichzelf invloed op kan uitoefenen.

### **1B Veilige basis**

De cliënt ervaart een veilige basis. Dit houdt in dat er een eerste stabilisatie heeft plaatsgevonden en dat er geen sprake meer is van directe crisis.

### **2A Overzicht**

De financiële situatie van de cliënt wordt overzichtelijk en hij/zij ziet hierdoor nieuwe mogelijkheden.

### **2B Inzicht**

Dit is eigenlijk de tweede fase van bewustwording. De cliënt ziet dat zijn/haar handelen of specifieke omgevingsfactoren bijdragen aan de schulden en merkt dat hij/zij hier invloed op kan uitoefenen. Het zal hier ook gaan om het leren dat er überhaupt invloed uitgeoefend kan worden.

### **3A Stabiliteit**

De cliënt leert hoe hij kan zorgen dat schulden niet verder oplopen en hoe hij zijn geconstateerde gedrag kan veranderen.

### **3B Beheersbaarheid**

Het gaat hier om het regelen van de schuld en de financiële situatie:

- de aanvraag van toeslagen
- in gang zetten minnelijk of wettelijk schuldentraject
- budgetplan maken, leren budgetteren
- inkomensverruiming en arbeids re-integratie

## **4.2 Gebruik van de SHV ladder Walcheren**

De SHV ladder Walcheren wordt gebruikt bij het inzetten van een duidelijke lijn in de schuldhulpverlening en vormt het uitgangspunt bij het inzetten van doelstellingen binnen het hulpverleningstraject. De insteek die wordt gekozen kan per cliënt verschillen. Deze is afhankelijk van de plek die de cliënt krijgt in het kwadrant voor de aanvangssituatie van schuld en cliënt (zie volgende paragraaf). In paragraaf 4.4 wordt zichtbaar hoe de fasen met elkaar in verband staan en hoe ze kunnen worden ingezet bij het bepalen van doelstellingen in het hulpverleningstraject.

Een belangrijk kenmerk van de Walcherse integrale Schuldhulpverlening, zoals beschreven in dit beleidsplan, is dat er voor elke plek in het kwadrant (en alles dat daar tussenin zit) doelstellingen op de ladder zijn te formuleren. Het behalen van deze doelstellingen maakt dat er vervolgens doelstellingen kunnen worden geformuleerd die hoger op de ladder liggen. Op die manier wordt het probleem voorkomen dat cliënten met complexe problematiek waarbij niet direct een helder einddoel geformuleerd kan worden, daardoor tussen wal en schip belanden.

## **4.3 Start hulpverlening**

Om de essentie van schuldenproblematiek aan te kunnen pakken zijn twee sporen essentieel. Het primaire spoor en het secundaire spoor. Deze vloeien voort uit de primaire en de secundaire schuldhulpvraag. Het primaire spoor focust zich op het oplossen van de daadwerkelijke schuld en het secundaire spoor meer op de omliggende hulpvragen (draagkracht/draaglast) die ten grondslag liggen aan de schuld of hier juist een gevolg op zijn. Ook hier mag duidelijk worden dat beiden nauw aan elkaar verwant zijn. Het hangt van de schuld en van de cliënt af waar de zwaartepunten in het traject aangebracht dienen te worden: in de primaire of in de secundaire sfeer.

Gedurende een intake met een cliënt zou dus aandacht moeten zijn voor hulpverleningsdoelen aan beide kanten van de ladder. Voor iedere fase (1A t/m 4, zie figuur 2) kunnen minimale doelstellingen worden benoemd. Dit zal echter niet binnen iedere cliëntsituatie direct mogelijk zijn. Bij de ene cliënt zal eerst moeten worden ingezet op het creëren van een veilige basis, bij de ander kan vanuit beginsel al worden toegewerkt naar volledige zelfredzaamheid op het gebied van zowel de primaire als de secundaire schuldenproblematiek.

In de praktijk zullen er cliënten zijn die gemotiveerd zijn om aan hun schuldensituatie te werken, die wellicht zelf al enig inzicht hebben en waarmee goede afspraken zijn te maken (gemotiveerde/regelbare cliënten). Er zullen echter ook cliënten zijn waarvoor het tegenovergestelde geldt (ongemotiveerde/niet-regelbare cliënten).

Tevens zal er sprake zijn van regelbare schuldenpakketten - waarvoor regelingen met schuldeisers kunnen worden getroffen en niet-regelbare schuldenpakketten - waarvoor geen regelingen met schuldeisers kunnen worden getroffen.



	Gemotiveerde/regelbare klant	Ongemotiveerde/niet regelbare klant
Regelbaar schuldenpakket	Direct toewerken naar zelfredzaamheid. De klant is zich wellicht al enigszins bewust van eigen gedrag en invloeden. Daarnaast staat er zowel vanuit de klant als vanuit de situatie niets in de weg om hulpdoelen op alle terreinen te formuleren.	Toewerken naar veilige situatie. De klant moet zich zo snel mogelijk bewust worden van zijn probleem en de oplosbaarheid daarvan. Omdat concreet aantoonbaar is dat er oplossingen zijn wordt dit gemakkelijker.
Onregelbaar schuldenpakket	Toewerken naar stabilisatie en beheersbaarheid van de financiële situatie. Beheersbaarheid zal wellicht worden bereikt door de inzet van een wettelijk schuldentraject (WSNP). Hierdoor is zelfredzaamheid geen optie.	Bewustwording bij klant van het probleem en de invloed die daarop kan worden uitgeoefend, zodat vervolgens kan worden toegewerkt naar een veilige situatie.

**Figuur 3 Kwadrant aanvangssituatie schuld/cliënt:** Dit kwadrant geeft weer dat de situatie van de cliënt richtinggevend is voor de insteek van de hulpverlening op de schuldhulpverleningsladder.

Zoals zichtbaar wordt in figuur 3, kunnen cliëntsituaties worden beïnvloed en zal de insteek van de hulpverlening gedurende een traject kunnen veranderen. De hulpverleners in het schuldhulpverleningstraject zullen dus continu oog moeten hebben voor de (veranderende) mogelijkheden die de cliënt heeft. De aanpak binnen de verschillende fasen van de Walcherse SHV ladder, zal van invloed zijn op de draaglast, draagkracht en het draagvlak van de cliënt, wat maakt dat er een nieuwe uitgangssituatie ontstaat.

#### 4.4 Het Schuldhulpplan

Aan de grondslag van ieder schuldhulpverleningstraject ligt één hulpplan waarbinnen de hulpverleningsdoelen en interventies voor wat betreft beide sporen uiteengezet worden. Maar dat ook de samenhang ertussen zichtbaar maakt.

Bewustwording (1A) van het probleem maakt bijvoorbeeld dat de behoefte bij de cliënt, die nodig is om over te kunnen gaan tot een eerste stabilisatie en dus het creëren van veiligheid (1B) ontstaat. Een veilige situatie (1B) kan ervoor zorgen dat de cliënt in hogere mate draagkracht ervaart en gemotiveerd raakt om meer invloed op zijn/haar leven te hebben. Het gaat dan om het creëren van overzicht (2A) op de eigen financiële situatie en schulden en daarbij ook inzicht (2B) in het eigen gedrag en de eigen invloed daarop. Als de link tussen overzicht en inzicht is gemaakt, zal het gemakkelijker zijn om stabiliteit (3A) in de situatie aan te brengen. Dit houdt in dat de cliënt er door bepaald gedrag te vertonen in slaagt de schulden niet hoger te laten oplopen. De financiële situatie wordt vervolgens beheersbaar (3B); de schulden zijn dan hanteerbaar in het

leven van de cliënt. Om de cliënt zelfredzaam te maken, moet hij zelf in staat zijn deze hanteerbaarheid te continueren.

In onderstaande casussen worden twee voorbeelden gegeven van hoe mensen in het traject van schuldhulpverlening terecht kunnen komen. De man in casus I neigt naar een insteek in blok C of D van figuur 2. De mevrouw in casus II komt eerder terecht in blok A of B van figuur 3 (afhankelijk van de regelbaarheid van het totale schuldpakket dat zij blijkt te hebben).

#### *Casus I*

*De heer Van Dijk dreigt zijn woning kwijt te raken door een hoge huurachterstand die maakt dat de wooncorporatie hem de huur van zijn woning moet opzeggen. De woonconsulent van de wooncorporatie heeft hem er al meerdere malen schriftelijk op gewezen dat het verstandig is om zich aan te melden bij de schuldhulpverlening. Het lukt de heer Van Dijk echter niet zich hiertoe te zetten. Hij is twee jaar ervoor gescheiden en is een jaar geleden ook zijn baan kwijtgeraakt door faillissement van het bedrijf waar hij werkte. Niks aan zijn leven is leuk, dus dit ook niet.*

*De woonconsulent neemt contact op met het maatschappelijk werk en legt de casus anoniem voor. Samen wordt afgestemd over de beste wijze om de heer Van Dijk nog eenmaal te benaderen. Op basis hiervan biedt de woonconsulent hem uiteindelijk twee goed onderbouwde alternatieven: (1) Contact te hebben met een maatschappelijk werker om tot een oplossing voor de schulden en zijn eigen leefsituatie te komen. (2)*

*Ontruiming van zijn woning.*

*De heer Van Dijk accepteert met tegenzin dat de maatschappelijk werker contact met hem opneemt ('dat moet dan maar...'). Maar na een goed gesprek beseft hij zich dat hij zijn huidige situatie niet prettig vindt. Tevens heeft de maatschappelijk werker hem ervan weten te overtuigen dat zijn leefsituatie enorm zou kunnen verbeteren mits ze hiertoe samen een goed stappenplan inzetten.*

#### *Casus II*

*Mevrouw De Vries heeft een aantal jaren geleden een paar grote aankopen voor in huis gedaan. De mooie 'u betaalt over 2 jaar'-garantie blijkt inmiddels op een heel vervelende situatie te zijn uitgelopen. Mevrouw De Vries was destijds voornemens te gaan sparen, zodat zij de aankopen na twee jaar zo kon afbetalen. Dit is er echter nooit van gekomen. Nu betaalt ze haar schuld maandelijks met een hoog rentepercentage af. Inmiddels heeft ze hierdoor al drie maanden haar huur en ziektekostenverzekering niet kunnen betalen. Doordat het haar tevens niet lukt de maandelijkse termijn van haar afbetaling te voldoen, heeft de leverancier een incassobureau ingeschakeld, wat maakt dat de kosten nog hoger zijn geworden. Na een zoveelste aanmaning beseft mevrouw De Vries dat ze een echt probleem heeft. Zij weet dat haar buurvrouw een jaar ervoor enorm geholpen is door schuldhulpverlening en meldt zichzelf gemotiveerd aan bij de kredietbank.*

Het eerste traject zal worden ingestoken vanuit het Maatschappelijk Werk Walcheren, aangezien de maatschappelijk werker de contactzoeker is. De focus op bewustwording en het creëren van een veilige situatie zullen in eerste instantie groot zijn. Hier liggen dan ook de minimale doelstellingen na aanmelding. Afhankelijk van de ontstane situatie (draaglast, draagkracht, draagvlak van de cliënt, figuur 1) na het behalen van deze eerste minimale doelstellingen, zal de hulpverlening kunnen worden doorgezet waarbij het hulpverleningsplan wordt aangepast en wellicht nieuwe mogelijkheden zijn ontstaan (figuur 3).

Het tweede traject zal worden ingestoken vanuit de Kredietbank Walcheren. Hier wordt wel gesignaleerd dat het van belang is om een maatschappelijk werker te betrekken aangezien het gedrag van de vrouw van grote invloed is geweest (en nog steeds is) op haar situatie. Echter, lukt het door haar motivatie om direct in te zetten op een aantal heel concrete zaken.

## 5. Uitvoering en samenwerking

In de basis van de Integrale Schuldhulpverlening Walcheren gaan de Kredietbank Walcheren en het Maatschappelijk Werk Walcheren een verbintenis met elkaar aan die maakt dat de aanpak zoals beschreven in hoofdstuk 3 wordt vormgegeven.

### 5.1 Fasering van het werkproces

In het nieuwe werkproces zullen per fase verschillende succesfactoren centraal staan. Deze succesfactoren leiden tot een efficiëntere en effectievere hulpverlening zoals toegelicht in hoofdstuk 2, 3 en 4. Per fase is hieronder beschreven wat het resultaat is en welke succesfactoren daarbij van belang zijn. Het werkproces zal verder vorm worden gegeven door de Kredietbank Walcheren en Maatschappelijk Werk Walcheren.

#### Algemene uitgangspunten binnen het proces:

*A. Schuldhulpverlening start niet bij een bestaande schuld, maar zoveel mogelijk bij de situatie die (of het gedrag dat) een schuld doet ontstaan. Een cliëntsituatie waarin schuldsanering de enige oplossing is, zal op deze manier in de toekomst zoveel mogelijk worden voorkomen waardoor werkachterstanden en wachtlijsten daaromtrent verdwijnen.*

*B. De insteek van schuldhulpverlening zal zijn dat de cliënt zoveel mogelijk eigen verantwoordelijkheden krijgt. Er wordt afgewogen wat de maximale eigen verantwoordelijkheid van de cliënt aan het behalen van de hulpdoelen is en vervolgens zal gekozen worden voor instrumenten waarbij een maximaal beroep op de eigen verantwoordelijkheden van de cliënt wordt gedaan.*

#### 5.1.1 Fase 1 Melding

Resultaat:

- De persoon (is na aanmelding een cliënt), als zijnde eigenaar van schuldenproblematiek, is in beeld bij Kredietbank Walcheren of Maatschappelijk Werk Walcheren. Hetzij via hem/haar zelf, hetzij via een partnerorganisatie.
- Wanneer er sprake is van een melding door derden of een telefonische aanmelding is het doel de cliënt binnen 1 tot 2 werkdagen te zien voor een aanmeldingsgesprek. Dit betekent 'eropaf' of zo snel mogelijk een aanmeldingsgesprek bij het 'Werkplein' (aanmelding vindt altijd plaats door of vanuit het Werkplein).
- Gedrag bij personen, dat schulden kan doen ontstaan of duidt op het hebben van schulden, wordt opgemerkt door de ketenpartners (Sociale Dienst Walcheren Walcheren en Maatschappelijk Werk Walcheren) en de samenwerkingspartners (wooncorporatie, zorgverzekeraar en energieleverancier, jeugdgezondheidszorg).

Tijdspad:

Werkdag 1 (dag van melding)

Succesfactoren:

- De cliënt kan zichzelf met schuldenproblematiek melden bij een bestaande ingangs- of loketsituatie (Kredietbank Walcheren of Maatschappelijk Werk Walcheren). Uiteraard is de optimale situatie dat hij/zij zich rechtstreeks meldt bij het Werkplein. Het geven van bekendheid aan de nieuwe werkwijze moet gericht zijn op dat laatste.
- Er dient een korte lijn met het CJG en de WMO loketten te zijn. Meldingen moeten vanuit de loketten snel kunnen worden doorgeleid naar het Werkplein.
- Er zijn nauwe afspraken tussen ketenpartners en met samenwerkingspartners over wanneer er door hen een melding wordt gedaan, gericht op gesignaleerde schulden en/of schuldgedrag (bijvoorbeeld het uitblijven van betaling van vaste lasten).
- De hulp-/dienstverleners vanuit Maatschappelijk Werk Walcheren zijn erop gefocust om situaties of gedrag die aanleiding kunnen vormen tot schulden te herkennen binnen hun 'reguliere' trajecten.

### **5.1.2 Fase 2 Aanmelding hulpverlening**

Resultaat:

- De cliënt is aangemeld bij het Werkplein als zijnde cliënt met (financiële) problematiek die bestaat uit schulden of leidt tot een schuldsituatie.
- Er is een eerste inschatting gemaakt van regelbaarheid van de schuld en motivatie en regelbaarheid van de cliënt (zie hoofdstuk 4), op basis waarvan wordt bepaald wie een intakegesprek met de cliënt voert (Kredietbank Walcheren of Maatschappelijk Werk Walcheren) en welke eerste maatregelen er eventueel in gang gezet moeten worden om veiligheid en stabilisatie te creëren.

Tijdspad:

Werkdag 1-2 (vanaf dag melding)

Succesfactoren:

- In het Werkplein zitten hulp-/dienstverleners vanuit de Kredietbank en het maatschappelijk werk (ook Sociaal raadslieden) samen om deze aanmeldgesprekken te doen.
- De gegevens van de cliënt zijn beschikbaar.
- Niet regelbare en ongemotiveerde cliënten worden voor een intakegesprek al snel aan Maatschappelijk Werk Walcheren gekoppeld. Zij steken de schuldhulpverleningsladder in op bewustwording en indien nodig op veiligheid (zie hoofdstuk 4). Cliënten die wel gemotiveerd en regelbaar zijn, zullen voor een intakegesprek eerder aan de Kredietbank Walcheren worden gekoppeld. Zij steken op de schuldhulpverleningsladder eerder in op het krijgen van overzicht (zie hoofdstuk 4). Uiteraard zal ook hier sprake moeten zijn van reële bewustwording en indien nodig ook het creëren van een veilige situatie indien deze er niet is.
- Het is noodzakelijk (indien niet direct helder) dat hulpverleners vanuit beide ketenpartners in dit stadium nauw afstemmen en bespreken welke insteek er wordt gekozen.

### **5.1.3 Fase 3 Primaire veiligheid en stabilisatie**

Resultaat:

- De cliënt is voor een periode van 3 maanden (tot de totale schuld, het soort schulden en de schuldeisers nauwkeurig in beeld zijn, zie paragraaf 5.1.5 Fase 5 Schuldhulpplan) veilig en de financiële situatie is gestabiliseerd. Deze veiligheid en stabilisatie wordt *binnen drie werkdagen na melding (fase 1)* bewerkstelligd en gecommuniceerd met de primaire schuldeisers. Deze primaire veiligheid en stabilisatie richt zich uitsluitend op de primaire levensbehoeften: voedsel, onderdak, kleding en noodzakelijke zorg.

Tijdspad:

Maximaal werkdag 3-4 (vanaf dag melding)

Succesfactoren:

- De stabilisatie houdt in dat vaste lasten aan de betrokken samenwerkingspartners (energieleverancier, zorgverzekeraar en wooncorporatie), wanneer zij primair schuldeisers zijn, worden doorbetaald. Het houdt niet in dat de schuld is afgelost. De wijze van schuldaflossing wordt opgenomen in het hulpplan.
- De cliënt zal minimaal gemotiveerd moeten zijn of kunnen worden om zichzelf in een veilige gestabiliseerde situatie te brengen.
- Vanuit de aanmelding bij het werkplein wordt beoordeeld wie verantwoordelijk is (Kredietbank Walcheren of Maatschappelijk Werk Walcheren) voor het (samen met de cliënt) creëren van de veilige situatie, waar nodig met afstemming/input van collega's bij de andere ketenpartners en/of samenwerkingspartners.
- In de onderhandeling met samenwerkingspartners (schuldeisers) kan het creëren van veiligheid en stabilisatie worden bewerkstelligd door (tijdelijk) over te gaan op budgetbeheer door de Kredietbank, waarbij vaste lasten worden doorbetaald van het inkomen van de cliënt.
- In het proces van melding tot het in veiligheid brengen en stabiliseren van de cliënt en zijn/haar situatie dient een zo hoog mogelijke snelheid (maximaal drie werkdagen vanaf de melding) te worden nagestreefd. Die snelheid moet er in ieder geval voor zorgen dat de schulden bij de primaire schuldeisers niet hoger oplopen dan ze op de dag van melding zijn.

### **5.1.4 Fase 4 In kaart brengen situatie - intake**

Resultaat

- De situatie van de cliënt is door middel van een intakegesprek in beeld gebracht. Hierbij wordt helderheid gecreëerd omtrent draagkracht, draaglast en draagvlak (zie hoofdstuk 3) en de primaire (schuldgericht) en secundaire (brede cliëntgerichte oriëntatie) hulpvraag (zie hoofdstuk 4).
- Motivatie en regelbaarheid van cliënt en regelbaarheid van de schuld zijn volledig in beeld.
- Er is voldoende informatie om samen met de cliënt een hulpplan op te stellen.

Tijdspad:

De intake wordt zo ingepland dat binnen 15 werkdagen het schuldhulpplan gerealiseerd kan worden (vanaf dag aanmelding).

Succesfactoren:

- De hulpverlener die de intake doet, zal zoveel mogelijk ook de casemanager worden die het hulpplan schrijft en het hulpverleningstraject coördineert.
- Indien dat naar aanleiding van de intake toepasbaar wordt geacht, kan gebruik gemaakt worden van de KOT (Korte Oplossingsgerichte Therapie) methode, waarbij motivatie en eigen daadkracht centraal staan.
- Op basis van de intake wordt de cliënt in het kwadrant van regelbaarheid en motivatie (hoofdstuk 4) geplaatst en wordt bepaald waar op de SHV ladder de schuldhulpverlening wordt ingestoken.

### **5.1.5 Fase 5 Schuldhulpplan**

Resultaat:

- De doelstellingen (zowel primair gericht op de schuld als secundair op de brede situatie van de cliënt) en wijze van aanpak ten aanzien van de hulpverlening zijn bepaald, evenals wie de verantwoordelijke casemanager wordt en wie hierin welke rol hebben (vanuit beide ketenpartners).
- Waar het gaat om de hulpdoelen die rechtstreeks betrekking hebben op de schuld wordt in het hulpplan een '15 werkdagen indicatie' gemaakt van de schuld, het soort schulden en de schuldeisers. In het plan wordt opgenomen binnen welke periode er wordt gestart met de verschillende onderdelen van schuldhulpverlening. (Voor een eventuele schuldsanering wordt de aanvullende informatie, indien nodig, binnen 3 maanden nauwkeurig gemaakt.)
- De inzet van instrumenten, waaronder budgettering, budgetcoaching, sanering, schuldregeling, herfinanciering, psychosociale hulpverlening en cursussen zijn gekoppeld aan doelen en er staat vast wie hierbij betrokken moeten zijn (zowel vanuit de hulpverlening, de cliëntomgeving en eventueel de partners).

Tijdspad:

Hulpplan: Maximaal werkdag 15 (vanaf dag aanmelding)

Succesfactoren:

- Wanneer de problematiek en de cliënt vooral kunnen worden gekoppeld aan de rechterkant van het kwadrant van regelbaarheid (hoofdstuk 4), zal de nadruk van de hulpverlening komen te liggen op zaken uit de rechterkant van de SHV ladder. Andersom zal dit voor de linkerkant gelden.
- Het schuldhulpplan wordt samen met de cliënt opgesteld. De casemanager is hiervoor verantwoordelijk, maar de cliënt wordt zelf eigenaar van de doelstellingen die erin staan.
- Wanneer cliënt bij aanmelding al in een hulptraject zit (jeugdgezondheidszorg, maatschappelijk werk, psychiatrie etc.) wordt dit betrokken bij het tot stand brengen van het schuldhulpplan.
- Doelstellingen in het kader de schuldhulpverlening worden SMART geformuleerd in het schuldhulpplan, zodat dit evalueerbaar wordt (zie paragraaf 5.1.7 fase 7 Evaluatie hulpverlening) en op basis daarvan bepaald kan worden of en wanneer doelen zijn behaald.
- De insteek van het schuldhulpplan verschilt per cliënt. Er is sprake van maatwerk.
- De insteek van het hulpplan is te koppelen aan de regelbaarheid van schuld en cliënt en de SHV ladder (zie ook hoofdstuk 4).

- Vastgesteld is hoe er vanuit het oogpunt van 'signs of safety' en 'signs of well-being' wordt ingezet op het sociale netwerk en de omgeving van de cliënt en welke rol de casemanager hierin vervult (bijvoorbeeld in gang zetten van familieberaad). Dit is cruciaal in het tegengaan van recidive. De borging van het risico op terugval vindt plaats binnen de eigen kring.
- In het hulpplan wordt beschreven welke rol de casemanager heeft en op wat voor manier deze derden gaat betrekken (bijvoorbeeld samenwerkingspartners en (overige) schudeisers, maar ook personen uit het sociale netwerk van de cliënt.
- Doelstellingen zijn voor de cliënt altijd zoveel mogelijk gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid. Dus leren en zelf doen. Het plan van aanpak moet aansluiten bij de wijze waarop de cliënt leert.
- Doelen worden beschreven als resultaat.
- De casemanager is verantwoordelijk voor het aanspreken van de cliënt op gemaakte afspraken.
- Hulpplannen worden na evaluatie uitgebreid, bijgesteld of indien mogelijk afgesloten (zie ook afsluiten hulpverlening). Op deze manier kan een bereikt doel een opstap vormen voor een nieuw doel.

### **5.1.6 Fase 6 Uitvoering hulpverlening**

Resultaat:

- De cliënt krijgt de hulpverlening en levert daarin een eigen bijdrage die leidt tot de resultaten zoals beschreven in het hulpplan.

Tijdspad:

Vaststellen in hulpplan.

Succesfactoren:

- Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van instrumenten die de zelfredzaamheid vergroten. De Kredietbank Walcheren en het Maatschappelijk Werk Walcheren kunnen samen een rol hebben in het bewerkstelligen van die zelfredzaamheid.
- Budgetbeheer versus budgetcoaching of budgetcursussen: Wanneer budgetbeheer is ingezet om een veilige en stabiele situatie te creëren, zal bekeken moeten worden in welke mate deze nodig blijft en of de cliënt door middel van budgetcoaching of een budgetcursus niet veel meer zelf kan doen. Indien er geen budgetbeheer is ingezet zal zoveel mogelijk worden geprobeerd om budgetcoaching tot het betalen van maandelijkse lasten te laten leiden.
- Sanering versus schuldenregelingen: Schuldsanering is geen doel op zich, het is een middel. Wanneer schuldenregelingen mogelijk zijn, zal hier zoveel mogelijk op worden aangestuurd (bijvoorbeeld in combinatie met budgetcoaching). Op die manier wordt de cliënt niet compleet afhankelijk van de sanering.
- Met betrekking tot het laatste punt hebben hulpverleners goede onderhandelingsvaardigheden nodig. Tevens vereist dit een andere insteek in de benadering van schuldeisers dan bij schuldsanering.
- Naast begeleiding bij het aanpakken van de schuldsituatie en de overige draaglasten van de cliënt is het van belang om de cliënt gedurende het traject te activeren. Uitstroom van uitkeringsgerechtigden naar betaald werk verhoogt de zelfredzaamheid aanzienlijk.



- De betrokken hulpverleners stemmen rechtstreeks met elkaar af over de hulpverlening aan de cliënt. De casemanager is hiervoor verantwoordelijk. Vanuit het oogpunt van 'Signs of safety' en 'Signs of well-being' is de cliënt (het cliëntsysteem) hier zoveel mogelijk zelf bij aanwezig.

### **5.1.7 Fase 7 Evaluatie hulpverlening**

Resultaat:

- Zowel bij de cliënt als bij de hulpverlener is zicht op de voortgang van de hulpverlening in relatie tot de hulpvraag en het hulpdoel.
- Er is zicht op de mogelijkheid om al verdergaande liggende doelen (op de SHV ladder Walcheren in hoofdstuk 4) te kunnen vormen.

Tijdspad:

Vaststellen in hulplan wanneer wordt geëvalueerd.

Succesfactoren

- Evaluaties vinden, op vooraf in het hulplan vastgestelde momenten, gedurende het hulpverleningstraject plaats. Evaluatie is in die zin dus onderdeel van de uitvoering. De casemanager is hiervoor verantwoordelijk.
- Bij trajecten waarin vanuit beide ketenpartners hulpverleners zijn betrokken, wordt door de casemanager afgewogen (met oog op de doelstellingen en afspraken) of het nodig is dat beiden bij de evaluatie aanwezig te zijn.
- De casemanager is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de evaluatie.
- De evaluatie moet in ieder geval telkens een beeld geven van de regelbaarheid van de schuldsituatie en de motivatie en regelbaarheid van de cliënt (zie Kwadrant hoofdstuk 4).

### **5.1.8 Fase 8 Afsluiting hulpverlening**

Resultaat:

- De cliënt heeft een dermate vorm van zelfredzaamheid bereikt dat geen actieve schuldhulpverlening meer nodig is en het schuldhulpverleningstraject zoals opgenomen in het schuldhulplan kan worden afgesloten.
- Nazorg is bepaald. Wanneer geen actieve schuldhulpverlening meer nodig is, kan eventueel wel worden overgegaan op een vorm van concrete/praktische ondersteuning bij zaken als budgetteren, administreren, etc. Deze hulpverlening wordt ondergebracht bij de daarvoor meest geschikte organisatie (bijvoorbeeld Maatschappelijk Werk Walcheren of eventuele andere externe partijen).

Tijdspad:

Vaststellen in hulplan wanneer doelen behaald moeten zijn.

Inhoud:

- Bij afsluiting van de hulpverlening wordt zorgvuldig geëvalueerd en zijn de resultaten in kaart gebracht, hiervoor is de casemanager verantwoordelijk.
- Wanneer de hulpverlening volledig wordt afgesloten moet op basis van de laatste evaluatie worden vastgesteld dat de cliënt geen risico meer loopt om opnieuw in een schuldsituatie terecht te komen.

- Indien dat laatste wel het geval is, kan alsnog worden besloten om de actieve schuldhulpverlening te stoppen en de cliënt gebruik te laten maken van sociale dienstverlening. Deze heeft een korte lijn met de (voormalig) casemanager.
- Wanneer er na afsluiting toch sprake is van recidive, dient de reden dat de hulpverlening eerder niet is geslaagd in beeld te worden gebracht en opnieuw te worden gezocht naar de juiste insteek.

## **5.2 Randvoorwaarden**

### **5.2.1 Rol van de cliënt**

De rol van de cliënt is van groot belang. Zijn/haar eigen verantwoordelijkheid mag gedurende een traject niet uit het oog worden verloren. Hulpverleners hebben de verantwoordelijkheid elkaar hierop te wijzen gedurende cliënt- en/of casuïstiekbesprekingen.

In de praktijk zal tevens gekeken moeten worden hoe de schuldhulpverleningstrajecten aansluiten op andere bestaande methoden van hulpverlening, zoals bijvoorbeeld de familieberaden (vanuit het oogpunt van 'Science of schaft'). Hierbij heeft de cliënt zelf een hoge mate van betrokkenheid en verantwoordelijkheid.

### **5.2.2 Registratie**

De samenwerking tussen beide ketenpartners maakt dat er duidelijke afspraken gemaakt dienen te worden over registratie van het proces. De kredietbank Walcheren en Maatschappelijk Werk Walcheren werken ieder met hun eigen registratiesystemen. De organisatie waar het casemanagement plaatsvindt, is verantwoordelijk voor een volledig dossier waar het schuldhulpplan en de evaluaties deel van uitmaken.

Tevens zal moeten worden gekeken hoe resultaten van schuldhulpverlening in gezamenlijkheid op managementniveau aantoonbaar gemaakt kunnen worden ten behoeve van verantwoording en bestuursrapportages.

### **5.2.3 Samenwerking**

Om de schuldhulpverlening zoals in dit beleidsplan beschreven succesvol te laten verlopen, dient veel aandacht te zijn voor samenwerking tussen organisaties. In eerste instantie zijn dat de beide ketenpartners, maar daarbij ook de samenwerkingspartners en overige instanties die betrokken zijn bij specifieke cliënten. Op initiatief van de Kredietbank Walcheren zal hier verder vorm aan gegeven moeten worden.

#### Kredietbank Walcheren en Maatschappelijk Werk Walcheren

Beide organisaties zijn samen actief in schuldhulpverleningstrajecten. Binnen het werkproces zal deze samenwerking geborgd moeten worden en in trajecten krijgt de casemanager hierin een verantwoordelijke rol.

Er zal een afstemmingsvorm gekozen moeten worden waarbij hulpverleners vanuit beide partijen gezamenlijk afstemmen over het werkproces. Het gaat dan niet om een cliëntverdelingsoverleg, maar om een overleg waar samenwerking structureel in wordt geëvalueerd aan de hand van casussen.

Daarnaast worden bepaalde onderdelen van de hulpverlening logischerwijs door het maatschappelijk werk opgepakt en hebben anderen een benadering door de kredietbank nodig. Schuldsanering of herfinanciering zijn bijvoorbeeld altijd activiteit van een

medewerker van de kredietbank. Bij betalingsregelingen geldt dat dit afhangt van het soort betalingsregeling. Als het gaat om familie kan dit gebeuren door een maatschappelijk werker, als er sprake is van keiharde schuldeisers is dat wellicht meer een taak van de kredietbank.

Budgetcoaching zou door Maatschappelijk Werk Walcheren kunnen worden opgepakt, terwijl een budgetcursus in gezamenlijkheid door maatschappelijk werk en kredietbank kan worden ontwikkeld en budgetbeheer een activiteit is die uitsluitend door kredietbank kan worden uitgevoerd.

Maatschappelijk Werk Walcheren zal zich daarentegen vooral bezig houden met de psychosociale kant van de hulpverlening en bijvoorbeeld het inzetten van een familieberaad.

#### Met samenwerkingspartners

Met samenwerkingspartners zal over een aantal zaken moeten worden afgestemd wat er over en weer verwacht en verlangd wordt en welke keuzes daarbinnen worden gemaakt:

- Bij het indiceren van schuldsituaties en situaties en gedrag dat mogelijk leidt tot schulden.
- In het kader van voorrang (wooncorporaties) of de behandeling van betalingsachterstanden.
- Inzake schuldenregelingen, zodat sanering niet nodig is.

#### Met andere hulpverlenende instanties

Wanneer andere hulpverlenende partijen betrokken zijn, zullen deze eveneens betrokken dienen te worden in het hulpverleningstraject. Het gaat hier in het bijzonder om cliënten binnen de psychiatrie waarvan bekeken dient te worden of ze überhaupt in staat zijn deze vorm van eerstelijns hulpverlening aan te kunnen.

Het hulpplan en de doelen daarbinnen zullen dan nauw moeten worden afgestemd met deze partijen.

#### **5.2.4 Outreachend werken**

Er zal moeten worden bepaald in welke mate de schuldhulpverlening Outreachend werken wordt ingezet. Bijvoorbeeld wanneer er meldingen binnenkomen vanuit Outreachend werken houdt in dit geval in dat contactlegging op initiatief van de hulpverlener plaatsvindt. Bijvoorbeeld wanneer een situatie wordt gemeld door een samenwerkingspartner, zoals de wooncorporatie.

## 6. Resultaten

Hieronder zijn te verwachten resultaten geclusterd per resultaatgebied. Deze resultaten zullen in onderling overleg tussen ketenpartners en gemeente moeten worden geconcretiseerd tot meetbare doelstellingen. Die zullen uitgangspunt vormen voor beleid en worden vertaald naar werkprocessen.

Op basis van het onderstaande dient te worden geformuleerd hoe resultaten op een goede kwalitatieve manier gerapporteerd kan worden in de bestuursrapportages. Dit wordt onderdeel van het implementatieproces en hiertoe zal een gezamenlijke weergave van effecten in een kwaliteitsplan worden beschreven.

### a. Cliënten

- Snel in veiligheid.
- Maatwerk: hulpverlening die past bij de eigen draaglast/-kracht en het draagvlak.
- Leren door evaluatie en reflectie op eigen handelen.
- Leren door praktische handvatten die worden aangereikt.
- Geen verwijzing maar directe aanmelding wanneer melding plaatsvindt bij één van beide ketenpartners (Kredietbank Walcheren en Maatschappelijk Werk Walcheren).

### b. Financier

- Meer en effectievere hulp aan burgers met dezelfde beschikbare middelen.
- Duurzame resultaten van schuldhulpverlening, waardoor herhaling voorkomen wordt.

### c. Organisaties (Kredietbank Walcheren en Maatschappelijk Werk Walcheren)

- Snelle samenwerking tussen professionals door goede afspraken, afstemming in inzicht in elkaars specialiteiten.
- Gezamenlijke procesontwikkeling waardoor aansluiting ontstaat en resultaten in gezamenlijkheid beschouwd kunnen worden.
- Naar aanleiding van bovenstaande een gezamenlijk beeld kunnen vormen over de situatie omtrent schuldproblematiek op Walcheren en daarover meer inhoudelijk kunnen adviseren naar gemeenten.
- Effectievere en efficiëntere inzet van instrumenten als budgetbeheer en schuldsanering.

### d. Ketenpartners (in ieder geval: wooncorporaties, energieleverancier en zorgverzekeraar)

- Snel zicht op schuldenproblematiek.
- Snelle afhandeling van betalingsmogelijkheden.
- Invloed hebben op de schulden van eigen cliënten.

### e. Maatschappij

- Het lerend karakter van trajecten voor mensen met schuldenproblematiek of in situaties die daartoe kunnen leiden, die eveneens een lerende doorwerking heeft op de maatschappij in tegenstelling tot wanneer schulden worden opgelost voor mensen.

## 7. Financiën

Momenteel is de cliëntgroep versnipperd in beeld: Deels bij MWW en deels bij de Kredietbank Walcheren. Waar de overlap precies zit is eveneens niet helder. Wanneer uitvoering wordt gegeven aan het in deze notitie beschreven beleid komt de cliëntgroep als integraal geheel in beeld. Een voorzichtige inschatting is dat het gaat om zo'n 1300 aanmeldingen op jaarbasis.

Uitgangspunt is dat de reguliere uitvoering van het beleidsplan tenminste kostenneutraal is, waarbij vooral ingestoken wordt op kwaliteitsverbetering. De investering in het gedrag van de cliënt die in dit plan centraal staat, zal op termijn recidive doen verminderen. In beide organisaties wordt tot op heden niet gestuurd op resultaten in schuldhelpverlening. Dat gebeurt bij uitvoering van dit beleid wel. In de periode 1 juli 2011 tot 1 januari 2012 worden resultaten zichtbaar gemaakt via managementrapportages, waarin niet alleen het aantal cliëntcontacten en ingezette instrumenten/diensten worden gerapporteerd, maar ook een meetinstrumentarium wordt opgenomen omtrent een aantal kwaliteitsindicatoren. In januari 2012 zal een evaluatie op de werkwijze worden uitgevoerd. De resultaten hiervan en de effecten op structurele kosten van schuldhelpverlening worden dan gepresenteerd.

De extra te maken kosten hebben vooral betrekking op de implementatie van de nieuwe integrale schuldhelpverlening, zoals beschreven in dit beleidsplan. Het is passend dat de extra middelen schuldhelpverlening 2011 die het Rijk ter beschikking heeft gesteld hiervoor aangewend worden. Dit kan als volgt plaatsvinden:

Een projectmatige opzet kiezen van de implementatiefase van het beleidsplan, waarbij een trekker wordt aangesteld. Daarnaast is er gedurende het implementatietraject 0,5 fte extra capaciteit nodig van een maatschappelijk werker. De extra middelen worden verder ingezet voor o.a. technische kosten (waarbij te denken valt aan software) en inzet van adviseurs voor o.a. procesontwerp en communicatie.

In de bijgaande begroting (volgende pagina) zijn tijdelijke middelen voor schuldhelpverlening inbegrepen. Deze zullen worden ingezet om dit beleidsplan te implementeren.

## **Bijlage Financiën**

In het onderstaande overzicht wordt het meerjarenperspectief aangegeven zoals vermeld in het vastgestelde beleidplan 2011-2014 MensOntwikkelingWalcheren:

Meerjarenperspectief	Begroting 2011	Begroting 2012	Begroting 2013	Begroting 2014
Kredietbankfunctie				
Uitvoeringskosten (excl. tijd. middelen SHV)	1.866	1.834	1.834	1.834
Opbrengsten buitengemeenten / derden / overig	797	797	797	797
Gemeentelijke vergoeding Kredietbankfunctie	1.069	1.037	1.037	1.037
<b>Resultaat Kredietbankfunctie</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### De verwachte jaarbedragen per gemeente

<i>Jaar</i>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Gemeente Vlissingen	570	541	541	541
Gemeente Middelburg	475	451	451	451
Gemeente Veere	23	45	45	45
<b>Totaal</b>	<b>1.069</b>	<b>1.037</b>	<b>1.037</b>	<b>1.037</b>

### Tijdelijke middelen schuldhulpverlening

In 2009 is een nieuwe regeling schuldhulpverlening ingevoerd. Voor een periode van 3 jaar zijn extra gelden ter beschikking gesteld. Dit in verband met de verwachte toeloop i.v.m. de economische crisis, de beperking van wachttijden en het geven van voorlichting. De extra gelden hebben een bestemmingskarakter, niet bestede gelden mogen doorgeschoven worden naar een volgend jaar en aan het einde van de 3-jarige periode wordt afgerekend. De extra middelen 2011 bedragen € 312.000. Eind 2011 zal de afrekening over de 3-jarige periode plaatsvinden.

In het onderstaande overzicht zijn de bedragen per gemeente opgenomen. De verdeling van de extra middelen in 2011 is gebaseerd op de verhouding in de daadwerkelijke toegekende middelen in 2010.

Gemeente Vlissingen	169
Gemeente Middelburg	126
Gemeente Veere	17
<b>Totaal</b>	<b>312</b>

NB: alle bedragen zijn in € 1.000