

Plan
schuldhulpverlening
Bedum, De Marne, Winsum
2016-2020

maart 2016

Inleiding

Op 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking getreden. Deze wet geeft gemeenten de verantwoordelijkheid over de uitvoering van schuldhulpverlening. Een belangrijke maatregel hiervoor is het wettelijk inbedden van de taak van de gemeenten op het terrein van integrale schuldhulpverlening. Terugkijkend op de periode waarin de BMW gemeenten werkten met het vorige plan schuldhulpverlening kan worden geconcludeerd dat integrale schuldhulpverlening werkt. Schuldenaren hebben namelijk in de meeste gevallen niet alleen financiële problemen, maar ook andere daarmee samenhangende problemen op andere terreinen van het leven. Problemen die bijdragen aan het ontstaan van schulden of juist door die schulden zijn veroorzaakt. Schuldensituaties stabiliseren en zo mogelijk oplossen is goed maar schulden voorkomen is nog beter. Daarom hebben de BMW gemeenten de afgelopen jaren ingezet op schuldpreventie, zoals bijvoorbeeld vroegsignalering en financiële educatie. De gemeenten gaan door met deze aanpak waarbij intensieve samenwerking met onze ketenpartners van groot belang is.

De BMW gemeenten kopen de dienstverlening schuldhulpverlening in bij de Groningse Kredietbank (GKB) en maken hierover afspraken middels dienstverleningsovereenkomsten die worden afgesloten en die, indien nodig, kunnen worden bijgesteld.

Met het Plan schuldhulpverlening 2016-2020 wordt vorm en inhoud gegeven aan de zorgplicht en regierol van onze gemeenten ten aanzien van integrale schuldhulpverlening. Aan de hand van de kaders in dit beleidsplan zal in de uitvoering gewerkt gaan worden met een uitvoeringsplan.

Leeswijzer

Het Plan schuldhulpverlening 2016-2020 is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 1 wordt de visie op en uitgangspunten van integrale schuldhulpverlening beschreven. Vervolgens worden in hoofdstuk 2 de ontwikkelingen in de schuldhulpverlening waar we als gemeenten de komende tijd op moeten inspelen nader belicht. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op initiatieven die al in gang zijn gezet of nog zullen worden ondernomen. In hoofdstuk 4 tot en met 8 wordt weergegeven welke doelstellingen en beoogde resultaten de GKB hanteert, hoe de schuldhulpverlening in onze gemeenten wordt uitgevoerd, hoe de kwaliteit wordt geborgd, hoe de jaarlijkse verantwoording plaats vindt en hoe de kosten worden gedekt.

In de raadsvergaderingen over de kaders voor de schuldhulpverlening is door de raden van de gemeenten Bedum, De Marne en Winsum gevraagd extra aandacht te besteden aan onder meer de doelgroepen jongeren en kinderen, ouderen, ondernemers en zzp-ers, gezinnen met kinderen en statushouders. Daarnaast is door de gemeenteraden gevraagd om extra aandacht te besteden aan het onderwerp preventie.

Deze gestelde kaders kunt u in dit stuk teruglezen op de volgende pagina's:

jongeren en kinderen	pagina 2
ouderen	pagina's 3 en 4
ondernemers en zzp-ers	pagina's 3 en 4
statushouders	pagina 11
preventie	pagina's 2, 4, 5 en 8

1. Visie op en uitgangspunten van integrale schuldhulpverlening

Visie

De BMW gemeenten accepteren niet dat mensen in armoede leven. Samen met alle partijen in de samenleving willen de gemeenten armoede bestrijden. De BMW gemeenten voelen zich verantwoordelijk voor het maatschappelijk functioneren van de burger en armoede mag er niet de oorzaak van zijn dat mensen aan de kant staan. Aan mensen wordt passende ondersteuning geboden en

er wordt gezorgd voor solide inkomensvoorzieningen en een goede schuldhulpverlening. Er wordt perspectief geboden aan mensen. Schuldenproblematiek wordt aangepakt door een laagdrempelige, integrale schuldhulpverlening. Daarnaast wordt schuldenproblematiek zoveel mogelijk voorkomen.

Mensen met schulden ervaren de gevolgen daarvan op meerdere leefgebieden. Op het moment dat schulden ontstaan, kunnen mensen op andere gebieden in problemen komen. En problemen op andere leefgebieden veroorzaken weer meer schulden. Mensen komen bijvoorbeeld door schulden onvoldoende toe aan actieve deelname aan de samenleving. Schulden belemmeren om aan het werk te gaan of leiden tot verlies van werk. Door verlies van inkomen kunnen schulden groter worden. Schulden kunnen ook leiden tot een slechte gezondheid, wat weer hoge kosten en opnieuw schulden met zich meebrengt. Mensen raken hierdoor in een neerwaartse spiraal waar ze alleen niet meer uitkomen. De BMW gemeenten willen door middel van inzet van de schuldhulpverlening van de GKB een einde maken aan die neerwaartse spiraal en aan maatschappelijke uitsluiting van mensen omdat ze in de schulden zitten of omdat ze arm zijn. Daarom worden de mensen door de GKB ondersteund op een manier die een duurzaam effect heeft op de persoonlijke situatie. De schuldhulpverlening pakt niet alleen de schulden aan, maar is ook voorwaardenscheppend voor de aanpak van problemen op andere leefgebieden.

Vangnet

Door een solide vangnet te organiseren wordt door de GKB (financiële) rust en zekerheid in de basis georganiseerd. Dit gebeurt door inkomensondersteunende maatregelen, maar ook door het organiseren van adequate schuldhulpverlening. Belangrijk hierbij is dat er geen wachtlijsten zijn voor schuldhulpverlening, dat de sociale omgeving wordt ondersteund en dat ervoor wordt gezorgd dat de bekendheid van de schuldhulpverlening die de GKB de mensen kan bieden wordt vergroot.

De BMW gemeenten hebben een belangrijke focus binnen de schuldhulpverlening op kinderen en jongeren. Kinderen wordt zoveel mogelijk de kans gegeven om een bestaan zonder armoede of schulden op te bouwen. Ook binnen het minimabeleid van de gemeenten is extra aandacht voor het bevorderen van participatie van kinderen en jongeren. Er worden allerlei voorzieningen getroffen om ervoor te zorgen dat kinderen kunnen blijven deelnemen aan de samenleving, zoals bijvoorbeeld de startpakketten voortgezet onderwijs, onkostenvergoeding van een kinderfeestje, onkostenvergoeding van activiteiten vanuit het participatiefonds en het verstrekken van fashioncheques. Daarnaast zijn door subsidiëring van de Stichting Leergeld en het Jeugdsportfonds vergoedingen mogelijk voor de kosten van sport en onderwijs voor kinderen.

Vliegwiél

Als de financiële basis is geborgd, is vervolgens activering nodig. Mensen die in een (problematische) schuldsituatie terechtkomen moeten bewust worden gemaakt van het eigen handelen. Alleen dan kan ondersteuning worden geboden bij het verkrijgen of vergroten van (financiële) zelfredzaamheid. Het doel van schuldhulpverlening is om klanten te leren hoe ze met hun geld moeten omgaan en financieel gezond te worden en te blijven.

Verbinden

Het aanpakken van schuldproblemen vraagt om een integrale aanpak. Ketenpartners, schuldeisers maar ook burgers zijn hiervoor hard nodig om er een succes van te maken. Daarom wordt actief de samenwerking opgezocht met zowel lokale, regionale als landelijke instellingen, die vanuit hun eigen deskundigheid, taken en mogelijkheden bijdragen aan de integrale schuldhulpverlening, zoals bijvoorbeeld maatschappelijk werk, WMO-loketten, CJG's, de hulpinstellingen en diverse vrijwilligersorganisaties. Daarnaast wordt een beroep gedaan op de maatschappelijke verantwoordelijkheid van werkgevers en schuldeisers, zoals woningcorporaties.

Integrale schuldhulpverlening is verweven met meerdere beleidsterreinen. Alle beleidssectoren kunnen een bijdrage leveren aan de bestrijding van armoede en schuldenproblematiek. Door effectieve schuldhulpverlening wordt het succes op andere beleidsterreinen vergroot. Te denken valt aan het verbinden van armoedebestrijding en schuldhulpverlening met de beleidsterreinen onderwijs, welzijn

en (jeugd)zorg. Met betrekking tot het onderwijs heeft de GKB preventiemethodieken ontwikkeld. Financiële educatie is onderdeel van het preventieprogramma van de GKB.

Groningse kredietbank (GKB)

Zoals eerder genoemd kopen de BMW gemeenten de dienstverlening schuldhulpverlening in bij de Groningse Kredietbank (GKB). De GKB functioneert als centraal meldpunt en biedt diverse producten van schuldhulpverlening van preventie tot en met nazorg. Voor onze burgers wil de GKB de publieke dienstverlener zijn voor integrale schuldhulpverlening en sociaal verantwoorde financiële dienstverlening. De GKB ondersteunt onze burgers die in een schuldsituatie zijn geraakt of daarin dreigen te geraken en bevorderen hun financiële zelfredzaamheid. Hij stelt de klant centraal door de wijze waarop zij hun producten aanbieden en uitvoeren. De GKB handelt vraaggericht en oplossingsgericht. Daarbij wordt de klant aangesproken op zijn eigen verantwoordelijkheid. De GKB is een flexibele organisatie en zoekt voortdurend naar de optimale dienstverlening. In de integrale aanpak van schuldenproblematiek werkt de GKB nauw samen met diverse ketenpartners.

Uitgangspunten

In bovenstaande visie ligt een vijftal uitgangspunten besloten:

- Een brede doelgroep
- Maatwerk en vraaggerichte dienstverlening
- Een integrale aanpak
- Eigen verantwoordelijkheid van de burger
- Preventie en nazorg

Brede doelgroep

De toegang tot schuldhulpverlening staat in principe open voor iedere inwoner vanaf 18 jaar met (dreigende) financiële problemen. Preventieactiviteiten worden ook ingezet ten behoeve van inwoners onder de 18 jaar.

- Gezinnen met inwonende minderjarige kinderen

Gezinnen met minderjarige kinderen als een belangrijke en kwetsbare doelgroep beschouwd. Het is altijd onwenselijk dat een huisuitzetting of energieafsluiting plaatsvindt, maar de risico's en gevolgen zijn voor deze doelgroep stukken groter. Deze doelgroep is daarom aangemerkt als risicogroep in het kader van de uitvoering van preventie en vroegsignalering.

- Zelfstandigen

Ook zelfstandig ondernemers kunnen een beroep doen op schuldhulpverlening. Allereerst wordt onderzocht of zelfstandig ondernemers in financiële problemen geholpen kunnen worden in het kader van het Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004. Het kan dan gaan om kredietverlening of leefgeld. Inwoners met zakelijke schulden waarvan de onderneming inmiddels is stopgezet kunnen een beroep doen op de reguliere schuldhulpverlening. Datzelfde geldt voor inwoners die bereid zijn hun bedrijf binnen 3 maanden stop te zetten. Ondernemers die nog een lopende onderneming hebben kunnen voor schuldhulpverlening worden doorverwezen naar organisaties die in schuldhulpverlening aan ondernemers gespecialiseerd zijn. Primair is het Ondernemershuis Noord-Groningen hiervoor de aangewezen partij in onze regio. Deze organisatie ontvangt vanuit economische zaken subsidie van de BMW gemeenten om ondernemers te ondersteunen. Verder lijken steeds meer ZZP-ers in de financiële problemen te komen. We willen graag onderzoeken hoe groot dit probleem is en of en op welke manier de gemeenten deze doelgroep (financiële) ondersteuning zouden kunnen bieden.

- Ouderen

Ook ouderen lijken steeds meer in de financiële problemen te komen doordat de pensioenen afnemen en de kosten voor de zorg alsmat toenemen. Hoewel er geen signaal is dat ouderen in deze regio veel meer problemen met schulden hebben dan voorheen, willen de BMW gemeenten toch graag extra aandacht voor deze doelgroep. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan extra aandacht voor ouderen bij de ontwikkeling van preventieactiviteiten of extra administratieve ondersteuning.

- Recidive en fraude

Gemeenten mogen inwoners de toegang tot schuldhulpverlening weigeren als er sprake is van recidive of fraude. Omdat schulden een belemmering vormen voor participatie in de samenleving, wordt van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt. Aan de hand van feiten en individuele omstandigheden wordt zorgvuldig afgewogen of er wel of geen mogelijkheden zijn voor schuldhulpverlening.

Maatwerk en vraaggerichte dienstverlening

Schuldhulpverlening is maatwerk, vraaggericht en resultaatgericht. De klant is probleemeigenaar. De hulpvraag van de klant staat centraal bij het zoeken naar een oplossing voor zijn financiële problemen. De GKB richt de dienstverlening primair op de situatie en de omstandigheden van de klant. Financiële rust en stabiliteit van de gezinshuishoudens staan voorop. Voor een structurele oplossing van de financiële problemen spelen naast financiële stabiliteit, de regelbaarheid van de schulden, de houding en het gedrag van de klant, de mate van zelfredzaamheid en de vaardigheden van de klant een grote rol. Er wordt gekeken naar welke dienstverlening het beste bijdraagt aan de participatie van de klant en aan het voorkomen van maatschappelijke kosten. Door op basis van maatwerk de juiste producten in te zetten, wordt de slagingskans van een traject vergroot.

Integrale aanpak

Zoals al eerder is genoemd wordt schuldenproblematiek integraal benaderd. Voor veel schuldenaren geldt dat ze niet alleen financiële problemen hebben, maar ook andere problemen die daarmee samenhangen. Problemen die bijdragen aan het ontstaan van schulden of in andere gevallen juist door de financiële problemen zijn veroorzaakt. Integrale schuldhulpverlening betekent het actief ondersteunen van een inwoner bij het vinden van een oplossing voor zijn of haar financiële problemen, maar ook bij het vinden van een oplossing voor de eventuele oorzaken hiervan of bij omstandigheden die verhinderen dat de financiële problemen kunnen worden opgelost. Integrale schuldhulpverlening houdt daarnaast in dat zoveel mogelijk wordt voorkomen dat schulden ontstaan (preventie) en terugkeren (nazorg). Bij het vinden van een oplossing wordt samengewerkt met de ketenpartners. Bij het vaststellen van de hulpvraag is er aandacht voor het signaleren van eventuele achterliggende problemen en wordt zo nodig doorverwezen naar het maatschappelijk werk of andere hulpverlening. Ook worden vrijwilligers ingezet voor administratieve ondersteuning van burgers. Een goede inhoudelijke afstemming van schuldhulpverlening en hulpverlening op andere terreinen biedt de basis voor een duurzame oplossing van schuldenproblematiek. Er wordt daarom integraal samengewerkt met de ketenpartners, zoals bijvoorbeeld maatschappelijk werk, WMO-loketten, CJG's, andere hulporganisaties en vrijwilligersorganisaties die vanuit hun eigen deskundigheid werkzaam zijn op deelgebieden van de (schuld)hulpverlening.

Eigen verantwoordelijkheid

De gemeenten gaan uit van de verantwoordelijkheid, kracht en creativiteit van de mensen zelf. Bij problemen wordt uitgegaan van dat mensen die zelf oplossen en waar nodig en mogelijk hun sociale netwerk daarbij betrekken. Indien dit niet meer mogelijk is, kan professionele hulpverlening worden geboden. De ondersteuning van de GKB bij het oplossen of beheersbaar maken van een schuldsituatie is niet onvoorwaardelijk. Aan schuldhulpverlening zijn verplichtingen verbonden en kunnen voorwaarden worden opgelegd. Het slagen van een traject hangt voor een groot deel af van de motivatie, eigen inzet en vaardigheden van de klant. Van de klant wordt verwacht dat hij zich inspent om financieel zelfredzaam te worden. Als naast financiële ook achterliggende (psychosociale) problematiek speelt, dan wordt van de klant verwacht dat hij zich eveneens inzet op dat gebied. Uiteraard gaat de GKB daarbij uit van het perspectief van de klant. De GKB verricht maatwerk en zoekt daarbij naar oplossingen die de klant aanspreken. Echter, als de klant in het kader van een schuldhulpverleningstraject gezamenlijk gemaakte afspraken niet voldoende nakomt, kan dat aanleiding zijn om de schuldhulpverlening te staken. Dit gebeurt echter niet zomaar. De GKB is zich bewust van het feit dat niet elke burger in staat is om de eigen verantwoordelijkheid volledig te nemen en dat niet elke burger beschikt over voldoende vaardigheden om financieel zelfredzaam te worden. In dat geval wordt de dienstverlening daarop aangepast.

Preventie

Door veel aandacht te besteden aan preventie en nazorg willen de BMW gemeenten het (opnieuw) ontstaan van schulden voorkomen. Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen. Deze zijn erop gericht om de financiële vaardigheden van mensen te vergroten, zodat zij hun financiën op orde houden of krijgen. Hiermee wordt voorkomen dat mensen ooit in de financiële problemen raken, worden financiële problemen vroegtijdig opgemerkt (bij risicogroepen), worden deze problemen aangepakt en wordt recidive voorkomen. De komende jaren staan in het teken van vernieuwing van methodieken van preventie. De focus ligt bij preventie op kinderen en jongeren en daarnaast ook op gezinnen met jonge kinderen (financiële opvoeding). Verder zal extra aandacht worden besteed aan specifieke doelgroepen zoals bijvoorbeeld uitkeringsgerechtigden, ouderen, jongeren die laag zijn opgeleid, statushouders, nieuwe (werkende) armen en zzp-ers.

De BMW gemeenten hebben onlangs de GKB en de Volkskredietbank (VKB) opdracht gegeven om gezamenlijk een plan te maken voor een preventieve aanpak van schulden. Dit heeft ertoe geleid dat de GKB en VKB sinds dit jaar 2016 gezamenlijk tweewekelijkse preventiewerkshops geven op het werkplein te Winsum voor mensen die net een uitkering hebben aangevraagd. Voor preventieactiviteiten worden ook andere (vrijwilligers)organisaties ingezet zoals bijvoorbeeld Humanitas (thuisadministratie) en de SWD (budgetmaatjesproject). Daarnaast wordt er gekeken naar nieuwe mogelijkheden om preventieactiviteiten te ontwikkelen.

Nazorg

Na de beëindiging van de dienstverlening bij de GKB, waarbij het schuldhulpverleningsproces positief is afgesloten, wordt de klant door de GKB benaderd om te informeren hoe het (financieel) met hem gaat. Als er opnieuw problemen zijn of dreigen te ontstaan, bekijken we of het noodzakelijk is dat (een vorm van) dienstverlening door de GKB wordt hervat of dat het sociale netwerk of een ketenpartner kan worden ingezet. Dit doen we om recidive in de schuldhulpverlening te voorkomen.

2. Ontwikkelingen

Er is een aantal belangrijke ontwikkelingen, waardoor de druk op de schuldhulpverlening aanzienlijk is en waar gemeenten de komende jaren op in moeten spelen.

Complexere schuldproblematiek

Steeds meer mensen raken onder invloed van het voortduren van de economische crisis in de problemen door schulden. Een op zes huishoudens heeft grote schulden of loopt het risico die te krijgen. Een op de drie jongeren heeft met schulden of geldproblemen te maken. De vraag naar gemeentelijke schuldhulpverlening blijft groot. Het gaat vaak niet alleen om het oplossen van schuldproblemen, maar om veel meer. Als je schulden hebt, is het lastiger om mee te doen in de samenleving. Soms zijn er gezondheidsklachten, is er sprake van ziekmelding op het werk of zijn er problemen met kinderen op school. Uit cijfers van het CBS blijkt dat bijvoorbeeld het aantal personen dat minimaal een half jaar achter loopt met het betalen van de zorgpremie in vijf jaar tijd met 22 procent is toegenomen tot 298.000 in 2014. Uit landelijke jaarcijfers van de Nederlandse Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK)¹ (2014) blijkt dat zich vorig jaar 92.000 mensen gemeld hebben met financiële problemen of schulden. In 2013 waren dat er 89.000. De gemiddelde schuld steeg van 37.700 euro in 2013 tot 38.500 euro in 2014. Het gemiddeld aantal schuldeisers bedraagt 14. Van de klanten in de schuldhulpverlening heeft 87% een inkomen tot maximaal modaal. De schuldproblematiek wordt steeds complexer. Dit vraagt om maatwerk en grote flexibiliteit en een goede (bij)scholing van de schuldhulpverleners.

Overzicht van de schuldhulpverlening die in 2015 door de BMW gemeenten is ingezet (middels inkoop GKB).

Schuldhulpverlening BMW 2015

¹ De NVVK is de branchevereniging op het gebied van schuldhulpverlening met ruim 90 leden.

	Bedum	De Marne	Winsum	Totaal
Aanmeldingen	33	80	64	177
Crisisinterventies	3	3	3	9
Schuldregelingen	4	9	14	27
Budgetbeheer	41	56	41	138
Beschermingsbewind	6	19	8	33

Toename huurder in financiële problemen en dreigende huisuitzettingen

Landelijk is er een toename van het aantal huurders in financiële problemen en hierdoor een toename van aanzeggingen tot huisuitzetting² te zien. Het aantal daadwerkelijk huisuitzettingen is echter afgenomen ten opzichte van voorgaande jaren. Door middel van de inzet van crisisinterventies worden huisuitzettingen zoveel mogelijk voorkomen en hebben de gemeenten in dat kader samenwerkingsafspraken gemaakt met woningcorporaties en nutsbedrijven over vroegsignalering. Door tijdig (schuld)hulp te bieden kunnen de meeste huisuitzettingen vanwege huurachterstand worden voorkomen. In 2015 hebben er in de BMW gemeenten 9 crisisinterventies plaatsgevonden. Van een toename van dreigende huisuitzettingen is in BMW geen sprake.

Nieuwe groepen schuldenaren

Er melden zich nieuwe groepen schuldenaren. Waren het eerder vooral mensen met een uitkering of laag inkomen in financiële problemen die een beroep deden op schuldhulpverlening, de laatste jaren ziet de GKB ook burgers met een (boven)modaal inkomen, eigen woningbezitters, jongeren, oud-studenten met enorme studieschulden, en (ex-)zelfstandigen of ZZP-ers. De variëteit aan klanten en de bijkomende specifieke problemen maakt het verlenen van schuldhulp ingewikkelder. Elke groep klanten vraagt weer een andere benadering. Door in te spelen op deze ontwikkelingen en maatwerk te leveren zorgt de GKB ervoor dat ook deze mensen hulp krijgen als ze dat nodig hebben.

Ongelijke incassomogelijkheden en strengere sociale zekerheidswetgeving

Schuldsituaties worden minder stabiel omdat steeds meer schuldeisers (zorgverzekeraars, verhuurders, fiscus) eigen incassobevoegdheden hebben gekregen. Door ongelijke incassobevoegdheden komen steeds meer huishoudens onder het bestaansminimum terecht³. Ook de aanscherping van de sociale zekerheidswetten als WW en Participatiewet werken soms belemmerend in geval van schuldhulpverlening. Zo mag een gemeente bij de aanwezigheid van een fraudeschuld niet meewerken aan een minnelijke schuldregeling en is een dergelijke schuld voor de wettelijke schuldsaneringsregeling (WSNP) een uitsluitinggrond. Afhankelijk van de omstandigheden en mogelijkheden wordt in die gevallen door de GKB gekeken welke vorm van schuldhulpverlening nog wel geboden kan worden.

Toename van onoplosbare schuldsituaties

Bij onoplosbare schuldsituaties spelen vaak meerdere zaken tegelijkertijd. Ten eerste juridische belemmeringen. Een nog af te wikkelen scheiding, een betwiste vordering of onvoldoende inkomen leidt ertoe dat schuldhulpverleners nog geen schuldregeling kunnen treffen. Als dit het geval is zet de GKB duurzame financiële dienstverlening in, een vorm van budgetbeheer waarbij de inkomsten en uitgaven worden gestabiliseerd, maar nog geen actie ondernomen kan worden richting schuldeisers. Gedrag en motivatie kunnen ook een belemmering vormen. Hierbij valt te denken aan gevoelens van slachtofferschap, het niet nakomen van afspraken of het onvoldoende bereid zijn concessies te doen. Duidelijk is dat als meerdere basisbehoeften onder druk staan, mensen een groot risico lopen in een

² Uit een inventarisatie van Aedes, vereniging van woningcorporaties, (2015) blijkt dat in 2014 het aantal uithuiszettingen landelijk met 15 procent is afgenomen ten opzichte van 2013. Het aantal huurders dat in financiële problemen komt blijft wel stijgen, waardoor de betalingsachterstanden bij woningcorporaties toenamen tot zo'n 350 miljoen euro. Het aantal gerechtelijke vonnissen steeg in 2014 licht, terwijl het aantal huisuitzettingen juist daalde.

³ 'Paritas Passé, debiteuren en crediteuren in de knel.' Hogeschool Utrecht, MO Groep, LOSR en KBvG (2012).

spiraal van onmacht te belanden. Niet alleen voor de schuldenaar en de schuldhulpverleners is het niet kunnen treffen van een schuldregeling van grote betekenis. Ook voor schuldeisers en ketenpartners, zoals bijvoorbeeld het maatschappelijk werk en hulpinstellingen heeft het grote consequenties. Voor schuldeisers betekent het voortbestaan van schulden dat zij de afweging moeten maken of nadere incassomaatregelen in opbrengst opwegen tegen de kosten. Voor ketenpartners betekent het dat vaak minder vooruitgang wordt geboekt op de eigen doelstellingen⁴. Er zijn verschillende financiële gedragingen die verband houden met de schuldsituatie. Daarom is maatwerk en (psychologisch) inzicht in het gedrag van een schuldenaar noodzakelijk. Als je wilt dat mensen gezond financieel gedrag vertonen, zul je moeten bouwen aan zelfvertrouwen van mensen. De GKB stemt zijn interventies daarom meer af op de persoon en de sociale omgeving van die persoon⁵.

Toename beschermingsbewind en uitgaven bijzondere bijstand

We zien landelijk, en ook in onze gemeenten, een zorgelijke groei van burgers die in beschermingsbewind belanden. Dit betekent een toename van de uitgaven bijzondere bijstand, omdat veel burgers de kosten hiervoor zelf niet kunnen betalen. Beschermingsbewind kan een uitstekend instrument zijn om mensen te helpen die vanwege geestelijke of lichamelijke beperkingen niet in staat zijn om zelf hun zaken te regelen, maar het is tegelijkertijd ook een duur instrument. Oorzaak van de toename is onder meer de recente wetswijziging⁶, waardoor ook verkwisting en het hebben van problematische schulden gronden kunnen zijn voor beschermingsbewind. Ook het steeds ingewikkelder worden van de regelgeving (zoals inkomensafhankelijke regelingen en invorderingsmogelijkheden rijksoverheid) maakt dat veel burgers er financieel niet meer uitkomen⁷. De GKB voert de bewindvoering zelf uit voor burgers die zich voor hulp melden en die beschermingsbewind nodig hebben. Op deze manier wordt de kwaliteit geborgd en houden we de kosten in de hand. De GKB zoekt voor mensen die ondersteuning nodig hebben het best passende instrument. Indien lichtere vormen van hulp zoals budgetbeheer of doorbetaling van de vaste lasten ingeval van een uitkering afdoende zijn, dan worden die instrumenten ingezet. De GKB zoekt de goedkoopste adequate oplossing en laat de inzet van instrumenten niet langer duren dan nodig is.

De BMW gemeenten willen graag onderzoeken of het opnieuw zelf doorbetalen van de vaste lasten van uitkeringsgerechtigden zou kunnen leiden tot een verlaging van de uitgaven bijzondere bijstand voor beschermingsbewind.

Opkomst commerciële partijen

Naast een groei van (commerciële) kantoren die beschermingsbewind uitvoeren zijn er landelijk steeds meer commerciële organisaties die zich bezig houden met vormen van schuldhulpverlening zoals inkomensbeheer en die daar soms veel geld voor in rekening brengen bij hun klanten. Dit kan mensen soms in grotere financiële problemen brengen. Uiteraard staat het burgers wel vrij om te kiezen voor een commerciële organisatie om hen te helpen bij hun financiële problemen. De BMW gemeenten willen graag regie voeren en hebben door de dienstverlening schuldhulpverlening in te kopen bij de GKB alle kennis en producten (waaronder preventie, budgetbeheer en schuldregeling, maar ook beschermingsbewindvoering) in huis om mensen in financiële problemen een passend traject te bieden.

Niet elk bureau voldoet echter aan de noodzakelijke kwaliteitseisen, terwijl er wel wordt gewerkt voor een doelgroep in een meer afhankelijke positie.

Het is het onderzoeken waard of het instrument doorbetaling van vaste lasten vanuit de uitkering, zoals genoemd in de vorige alinea, ook bij kan dragen aan het creëren van een stabiele financiële positie voor persoon/gezin die het nodig heeft. Die instrument kan er voor zorgen dat er minder gebruik wordt gemaakt van beschermingsbewind (minder kosten en minder dubieuze bureaus) en kan als voordeel

⁴ Rapport 'Onoplosbare schuldsituaties' Hogeschool Utrecht en NVVK (2015).

⁵ 'Onderzoek Op weg naar een schuldenvrij leven, Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen.' Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting Utrecht, Tamara E. Madern (2015).

⁶ Wet wijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap (ingangsdatum 1 januari 2014).

⁷ 'Met voeten getreden, Schendingen van de beslagvrije voet door gerechtsdeurwaarders' en 'In het krijt bij de overheid, verstandig invorderen met ook voor maatschappelijke kosten' Onderzoeken Nationale Ombudsman (2013).

hebben dat eventuele problematiek sneller in beeld komt. De uitvoering krijgt opdracht hiernaar onderzoek te doen.

3. Nieuwe initiatieven

De GKB wil graag nieuwe initiatieven ontplooiën om meer dan voorheen mensen keuzevrijheid te geven en maatwerk te bieden. Behoeften en mogelijkheden van burgers verschillen. De GKB wil mensen meer mogelijkheden bieden om zelf de regie te nemen. Zo kunnen zij actief werken aan een betere toekomst vanuit het beginsel van wederkerigheid. Zij kunnen kiezen voor een schuldhulptraject dat bij hen past en waar ze zelf vertrouwen in hebben.

Innovatie schuldhulpverlening

Schulden bij burgers vormen een ernstige belemmering voor het vinden en behouden van werk, voor maatschappelijke participatie en voor het oplossen van achterliggende problematiek. De GKB is gestart met een innovatieve aanpak van schuldhulpverlening voor die mensen die vanwege verschillende (bureaucratische of juridische) belemmeringen zijn vastgelopen in de reguliere schuldhulpverlening. Hierbij staat niet zozeer de consequenties dragen voor het onverantwoordelijke gedrag in het verleden voorop, maar het perspectief op de toekomst. Het gaat erom hoe de klant met schuldproblemen (al dan niet met behulp van zijn sociale netwerk) greep kan krijgen op het eigen leven. Eigen initiatief en gedragsverandering moeten lonen, ook op de korte termijn. De klant handelt vanuit het eigen plan. De gemeenten organiseren de (professionele) ondersteuning. De GKB onderhandelt met schuldeisers en andere stakeholders. Hierbij wordt gekeken naar de mogelijkheden voor uitbreiding van het aantal instrumenten voor het oplossen van schuldproblematiek en naar alternatieve manieren voor de klant om schulden af te betalen. Ook wordt geprobeerd om zoveel mogelijk bureaucratische en juridische belemmeringen weg te nemen.

Effectiviteit preventie en andere schuldhulpverleningsproducten

Uit onderzoek blijkt dat integrale schuldhulpverlening loont. Het rendement van schuldhulpverlening is gemiddeld twee keer zo hoog als de kosten⁸. Uitkeringen en wonen zijn de belangrijkste batenplaatsen. Zo blijkt dat als bijstandsgerechtigden gebruik maken van schuldhulpverlening de uitkeringsduur met vier tot twaalf maanden wordt verkort. De kosten die woningcorporaties besparen in geval van een via schuldhulpverlening voorkomen huisuitzetting bedragen ongeveer 8.000 euro. Daarnaast worden kosten van maatschappelijke opvang uitgespaard.

Op basis van een integrale kosten-baten analyse gaat de GKB onderzoeken hoe de maatschappelijke kosten (zorg, (jeugd)hulpverlening, uitkeringen, maatschappelijke opvang, etc.) die samenhangen met schuldproblemen kunnen worden verminderd. Het is belangrijk om de effectiviteit van preventie en andere schuldhulpverleningsproducten te weten. Dat is meer dan welke personen en hoeveel personen gebruik maken van een product. De GKB wil weten wat bij die personen is bereikt. Het gaat dus om monitoren en meten van de effecten van schuldhulpactiviteiten. De GKB gaat hiervoor gebruik maken van interviews en ICT-programma's. Dit doen de GKB in samenwerking met de Rijksuniversiteit Groningen.

Vroegsignalering

Vroegsignalering wordt steeds vaker gezien als de oplossing om (problematische) schulden bij mensen te voorkomen. Wanneer financiële problemen in een zo vroeg mogelijk stadium opgespoord worden, zijn er meer mogelijkheden om adequate hulp te bieden. Hiermee wordt voorkomen dat achterstanden ontstaan die zich kunnen ontwikkelen tot een problematische schuldsituatie. De gemeenten en de GKB maken daarom gebruik van verschillende vormen van vroegsignalering. De eerste vorm van vroegsignalering is het herkennen van signalen die een grote voorspellende waarde hebben voor het ontstaan van financiële problemen. Te denken valt aan huurachterstanden, maar ook aan achterstanden

⁸ 'Schuldhulpverlening loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening.' Hogeschool Utrecht en Regioplan Beleidsonderzoek (2011).

bij de zorgverzekering en bij energiebedrijven. Verschillende signalen zijn bij de gemeenten beschikbaar (bijvoorbeeld via het Inlichtingenbureau⁹), maar voor andere signalen is het noodzakelijk om de samenwerking te zoeken, met bijvoorbeeld schuldeisers, maar ook met partners in het maatschappelijk veld. Een tweede vorm van vroegsignalering is out-reachende hulpverlening. Dat houdt in dat de hulpverlener in contact probeert te komen met iemand die zelf nog geen hulpvraag heeft geformuleerd.

BMW neemt deel aan een landelijk convenant vroegsignalering en krijgt bericht van woningbouwcorporaties en nutsbedrijven wanneer er sprake is van achterstanden. Mensen worden dan door een consulent of maatschappelijk werker benaderd om ze te wijzen op mogelijkheden van ondersteuning en hulpverlening.

Regionalisering

De GKB voert de schuldhulpverlening uit voor een zestal gemeenten in de regio: de gemeenten Zuidhorn, Grootegast, Bedum, De Marne, Winsum en Ten Boer. Ook verricht de GKB verschillende preventieactiviteiten in de regio. De ontwikkelingen met betrekking tot de komende gemeentelijke herindeling worden goed in de gaten gehouden. De GKB hoopt in de toekomst de regio en dienstverlening in de regio uit te kunnen breiden en daardoor meer financiële armslag te krijgen.

4. Doelstellingen en resultaten

Uit de visie op en uitgangspunten van integrale schuldhulpverlening vloeit een vijftal doelstellingen voort.

Doelstellingen

De doelstellingen van integrale schuldhulpverlening zijn:

- Voorkomen van schulden (voorkomen van recidive)
- Duurzame resultaten en financiële stabiliteit
- Oplossen van schulden
- Bevorderen van financiële zelfredzaamheid en participatie
- Voorkomen van maatschappelijke kosten

- Voorkomen van schulden (voorkomen van recidive)

Het doel van preventie en nazorg is het vergroten van de bewustwording bij inwoners ten aanzien van hun financiële mogelijkheden en beperkingen. Hiermee wordt geprobeerd te voorkomen dat zij (opnieuw) financiële verplichtingen aangaan die ze niet kunnen betalen. Aandacht voor preventie en nazorg verkleint de kans dat grotere of nieuwe schulden en daarmee samenhangende maatschappelijke problemen (opnieuw) ontstaan. Wanneer de klant vaardigheden of kennis mist om financieel zelfredzaam te zijn, wordt de klant de mogelijkheid geboden om deze te vergaren.

- Duurzame financiële stabiliteit

Het creëren van financiële stabiliteit en rust voorkomt dat schulden (verder) escaleren en voorkomt het ontstaan van crisissituaties. Het zorgt er verder voor dat klanten zich op andere terreinen kunnen ontwikkelen (bijvoorbeeld re-integreren). De producten die hiervoor worden ingezet zijn onder andere: flankerende hulp, budgetbeheer (duurzame financiële dienstverlening), budgetteringscursus, budgetcoaching en beschermingsbewind.

- Oplossen van schulden

Het doel van het oplossen van schulden is om de inwoner een schuldenvrije toekomst geven. Hiervoor worden de producten schuldbemiddeling of saneringskrediet ingezet. In die gevallen moet het vinden van een oplossing voor schulden worden bewerkstelligd binnen een termijn van maximaal 36

⁹ Het Inlichtingenbureau is een organisatie voor gemeenten en andere overheidsorganisaties. Het is er voornamelijk op gericht gemeenten te helpen bepalen op welke ondersteuning burgers recht hebben.

maanden. De looptijd van een traject kan op grond van bijzondere omstandigheden worden verlengd. Het is belangrijk dat na het traject goede nazorg wordt verleend om te voorkomen dat er nieuwe schulden ontstaan.

- Bevorderen van financiële zelfredzaamheid en participatie

Het inzetten op preventie, duurzame financiële stabiliteit en het oplossen van schulden bevordert de financiële zelfredzaamheid van de burger. Pas als de klant financieel zelfredzaam is en belemmeringen als schulden en daarmee samenhangende psychosociale problemen zijn aangepakt, ontstaat er ruimte en tijd voor het zoeken naar werk en andere (maatschappelijke) participatie. Er wordt daarom gekeken naar wat iemand precies nodig heeft en welke ondersteuning daarbij het beste past.

- Voorkomen van maatschappelijke kosten

Een investering in integrale schuldhulpverlening voorkomt hoge maatschappelijke kosten zoals de kosten voor huisuitzetting, herhuisvesting, maatschappelijke opvang, extra beroep op bijstand en afsluiting energie.

Resultaten

De GKB wil de effectiviteit van de schuldhulpverlening meten en zo mogelijk vergroten. Om te kunnen sturen op effectiviteit moet er in de eerste plaats inzicht zijn in de variabelen die de effectiviteit bepalen. Er kan met name invloed worden uitgeoefend op de kwaliteit en de uitvoering van de schuldhulpverlening. De effectiviteit kan worden gemeten door na te gaan wat de resultaten zijn. Deze resultaten zijn afhankelijk van allerlei factoren zoals het eigen functioneren, de aard van de schuldproblematiek, de opstelling of mogelijkheden van schuldenaren, de opstelling of mogelijkheden van crediteuren, de kwaliteit van andere hulpverleningsorganisaties op het gebied van herkenning van schuldproblemen en tijdige doorverwijzing. Gegevens die de GKB structureel verzamelt om te sturen op effectiviteit zijn: wachttijden, instroom, ingezette producten, doorlooptijd schuldregeling, aantal geslaagde minnelijke schuldregelingen, uitval, uitstroom, recidive en financieel: realisatie t.o.v. de begroting.

5. Uitvoering van integrale schuldhulpverlening

De GKB functioneert binnen de gemeenten als centraal meldpunt voor schuldhulpverlening en houdt spreekuren op locatie op het Werkplein te Winsum. Iedere burger met financiële problemen kan zich hier melden. Tijdens de aanmelding wordt de hulpvraag van de klant vastgesteld. De achterliggende problematiek wordt daarbij onderzocht. Ook wordt onderzocht of de klant gebruik maakt van alle voorzieningen waar hij recht op heeft en of er sprake is van een crisissituatie (bijvoorbeeld een dreigende huisuitzetting of afsluiting van water of energie). Afhankelijk van de situatie en de hulpvraag wordt oplossingsgericht gehandeld en bedienen we de klant vervolgens met gerichte informatie, advies, bemiddeling, deelname aan een budgetteringscursus of een crisisinterventie. Klanten met achterliggende (psychosociale) problematiek worden doorverwezen naar maatschappelijk werk of andere hulpverlening. Indien de klant wordt geïndiceerd voor een langdurig traject schuldhulpverlening biedt de GKB klanten een minnelijke schuldenregeling, budgetbeheer (of duurzame financiële dienstverlening), budgetcoaching, een cursus, een aanvraag voor toelating tot de wettelijke schuldsanering (WSNP) of beschermingsbewind aan of een combinatie van deze producten. Het aanbod dat de GKB doet aan de klant wordt neergelegd in een plan van aanpak. Er wordt zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij de situatie en de hulpvraag van de klant. Bij het bepalen van het hulpaanbod en het opstellen van het plan van aanpak wordt aandacht besteed aan de persoonlijke omstandigheden en situatie van de klant, met name zijn financiële zelfredzaamheid. Met een duidelijk plan van aanpak weten klanten waar ze aan toe zijn, wat er van hen wordt verwacht en wat ze van de GKB en de gemeenten mogen verwachten.

Dienstverlening GKB

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- informatie en advies- bemiddeling- budgetteringscursus |
|--|

- preventie-activiteiten
- crisisinterventie
- doorverwijzing naar de maatschappelijke hulpverlening
- budgetbeheer
- schuldregeling
- duurzame financiële dienstverlening¹⁰
- budgetcoaching
- eurocoach (voor begeleiding van jongeren met schulden)
- jongerenkrediet
- aanvraag tot toelating tot de wettelijke schuldsanering
- beschermingsbewind
- sociale kredietverlening¹¹

In de aanpak van schuldenproblematiek wordt integraal gewerkt door in de dienstverlening aan de klant nauw samen te werken met de ketenpartners, in het bijzonder maatschappelijk werk, WMO-loketten, CJG's en andere hulpinstellingen en vrijwilligersorganisaties. Iedere organisatie heeft daarbij zijn eigen rol en expertise.

De uitvoering van de reguliere schuldhulpverlening vindt plaats volgens de Gedragscode Schuldhulpverlening en de modules schuldhulpverlening¹² van de NVVK.

- Crediteuren

Voor stabilisatie van financiële situaties en het slagen van schuldregelingen is de medewerking van crediteuren noodzakelijk. De schuldhulpverlener fungeert als intermediair tussen de klant en zijn crediteuren. Ten behoeve van een efficiënte uitvoering van schuldhulptrajecten wordt door de GKB gekozen voor een actieve benadering van crediteuren. De GKB maakt zo mogelijk samenwerkingsafspraken.

- Gezinnen met inwonende minderjarige kinderen

Net als andere inwoners kunnen ook ouders met inwonende minderjarige kinderen zich melden voor schuldhulpverlening bij de GKB. Gelet op de kwetsbare positie waarin zij zich bevinden besteedt de GKB extra aandacht aan de achterliggende problematiek. Zo zal onder meer worden bekeken of de (inkomens)voorzieningen op orde zijn en of gebruik gemaakt kan worden van speciale voorzieningen voor kinderen die hun participatie bevorderen. Bij het opstellen van het plan van aanpak neemt de GKB de specifieke omstandigheden van het gezin mee. Wanneer dit nodig blijkt, wordt het gezin doorverwezen naar maatschappelijk werk of andere (jeugd)hulpverlening.

- Statushouders

De verwachting is dat er de komende tijd meer statushouders zullen worden gehuisvest in onze gemeenten. Statushouders zijn een kwetsbare groep omdat zij vaak nog niet thuis zijn in de regelgeving wat betreft het aanvragen van toeslagen en uitkeringen, aanvragen soms lang op zich laten wachten en zij soms moeite hebben met het voeren van een goede administratie. Daarnaast maken veel statushouders direct schulden omdat zij op het moment dat zij een woning betrekken direct een lening moeten aangaan bij de gemeente voor de woninginrichting en komen zij hiermee direct op achterstand. Door voldoende aandacht te besteden aan preventie en voorlichting en deze doelgroep vanaf het begin goed te begeleiden aan de voorkant en op het moment dat zij een uitkering gaan ontvangen, kan het ontstaan van schuldenproblematiek worden voorkomen. Onderzocht wordt of er beleidsmatig ruimte is om statushouders op een andere manier een start te laten maken in de samenleving zonder ze direct op te zadelen met een maximale schuldenlast.

¹⁰ Dit is een vorm van budgetbeheer, die we toepassen indien op korte termijn een schuldregeling niet kan worden getroffen.

¹¹ Naast het uitvoeren van schuldhulpverlening verstrekt de GKB op sociaal-maatschappelijk verantwoorde wijze persoonlijke leningen aan inwoners die veelal een minimuminkomen hebben of een beschadigd kredietverleden en daardoor niet of moeilijk terechtkunnen voor kredietverlening bij commerciële banken. De sociale kredietverlening vindt plaats conform de regels van de Wet Financiering decentrale overheden (Fido), geschiedt op privaatrechtelijke basis en valt niet onder de werking van de Wgs.

¹² De gedragscode en de modules zijn openbaar: www.nvvk.eu/schuldhulpverlening/kennisbank.

- Wacht- en doorlooptijden

In de Wgs is opgenomen dat indien een persoon zich tot de gemeente wendt voor integrale schuldhulpverlening, binnen vier weken het eerste gesprek dient plaats te vinden waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. In crisissituaties dient het gesprek binnen drie werkdagen plaats te vinden. Dit betekent dat bij de indiening van de aanvraag direct een beeld gevormd moet worden of er mogelijk sprake is van een bedreigende situatie of mogelijk van een andere situatie die reden is om de dienstverlening met voorrang op te pakken, zoals het geval kan zijn bij gezinnen met minderjarige kinderen. De GKB wil in alle gevallen voldoen aan de normtijden. Er zijn bij de GKB geen wachtlijsten en de normtijden worden behaald.

6. Kwaliteit

De kwaliteit van de schuldhulpverlening moet volgens de Wgs gewaarborgd worden. Het is essentieel dat inwoners en crediteuren vertrouwen hebben in de wijze waarop de gemeentelijke schuldhulpverlening wordt uitgevoerd en dat recht gedaan wordt aan hun belangen. Het werken volgens standaardafspraken levert een belangrijke bijdrage aan het vertrouwen van crediteuren in de gemeentelijke schuldhulpverlening. Het belang van klanten vraagt echter in een aantal gevallen om gestandaardiseerd maatwerk.

NVVK

De GKB is lid van de NVVK, de brancheorganisatie voor schuldhulpverlening, en werkt volgens de Gedragscode Schuldhulpverlening en de modules schuldhulpverlening zoals die landelijk zijn vastgesteld. Deze modules voldoen aan de bepalingen van de Wgs, Algemene wet bestuursrecht (Awb) en Wet bescherming persoonsgegevens. Waar het gaat om beschermingsbewind ook aan de desbetreffende artikelen van het Burgerlijk Wetboek. De modules zijn in lijn met de bepalingen van de norm NEN8048, deel 1. Elke 3 jaar vindt er een kwaliteits-audit van de NVVK plaats, de eerstvolgende vóór 1 april 2017.

BPBI

De GKB is lid van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI). Jaarlijks vindt er een kwaliteitsaudit plaats (dit is een gecombineerde audit van de BPBI en de Rechtbank). Beschermingsbewind valt niet onder de Wgs, maar onder het burgerlijk recht en het toezicht van de Rechtbank.

Klachtenprocedure en de mogelijkheid van bezwaar en beroep

De gemeentelijke klachtenprocedure is van toepassing. Daarnaast zijn door de invoering van de Wgs besluiten in het kader van schuldhulpverlening vatbaar voor bezwaar en beroep (Awb).

Interne kwaliteitsbewaking

Binnen de GKB vindt een permanente kwaliteitsbewaking plaats van de uitvoering van schuldhulpverlening. De werkprocessen worden voortdurend onder de loep genomen, waar mogelijk aangescherpt en overbodige processtappen worden geëlimineerd. De GKB wil de doorlooptijden zo inzichtelijk mogelijk maken en waar het kan verkorten. Ten behoeve van het uitvoeren van kwaliteitssteekproeven is het ICT- programma Kwaliteit in Control aangeschaft, alsmede de module werkinstructies.

7. Jaarlijkse verantwoording

De gemeenteraad wordt jaarlijks middels de afzonderlijke jaarrekeningen van de gemeenten en het jaarverslag van SoZaWe geïnformeerd over de resultaten van de schuldhulpverlening. Op basis van managementinformatie wordt het bereiken van de doelstellingen, de behaalde resultaten en de kwaliteit gemeten en bewaakt.

In het kader van de monitoring willen de gemeenten graag gaan werken met kwartaalrapportages waarin in ieder geval de volgende informatie wordt opgenomen:

- wachttijden
- instroom
- ingezette producten
- doorlooptijden
- uitval
- uitstroom
- recidive
- realisatie ten opzichte van de begroting

Daarnaast is informatie per kwartaal over de doelgroep van belang om een goed beeld te krijgen van de klanten die een beroep doen op schuldhulpverlening. Het doel van deze informatie is om in de toekomst beter inzicht te hebben in de vraag van de klant. Het betreft onderstaande gegevens:

- brede hulpvraag en problematiek van de klant
- geslacht
- leeftijd
- gezinssituatie
- inkomen (soort en hoogte van het inkomen)
- hoogte van de schuld
- aard en oorzaak van de schulden

8. Financiën

Door het Rijk zijn met de invoering van de Wgs ten aanzien van de uitvoering van de schuldhulpverlening geen extra structurele middelen ter beschikking gesteld. Gemeenten hebben de regie zelf in handen. Zij kunnen zelf prioriteiten stellen en kiezen hoe zij de schuldhulpverlening willen organiseren. Per gemeente is een apart bedrag gereserveerd in de begroting voor schuldhulpverlening.