

Concept beleidsplan integrale schuldhulpverlening

Voorwoord

Er gaat de komende tijd veel veranderen op het terrein van zorg. Het Rijk gaat met ingang van 2015 een aantal taken overhevelen naar de gemeenten: de AWBZ persoonlijke verzorging, de Participatiewet en de Jeugdzorg. In Tynaarlo bereiden we ons voor op een goede, vernieuwende aanpak van deze taakgebieden. We hebben daarvoor een visie ontwikkeld die uitgaat van de eigen kracht en de eigen verantwoordelijkheid van onze inwoners en die insteekt op wat de inwoner wel kan.

Ook op de schuldhulpverlening, die in 2012 van het Rijk naar de gemeente is overgeheveld, is deze nieuwe visie van toepassing. De tijd is nu rijp om onze visie, plus de ervaringen die we de afgelopen jaren hebben opgedaan met de schuldhulpverlening –onder andere met een pilot ‘Budgetbeheer nieuwe stijl’- om te zetten in een passend beleid voor de komende jaren.

In 2010 heeft ‘de nulmeting integrale schuldhulpverlening gemeente Tynaarlo’ plaatsgevonden. We constateren dat er sindsdien meer vraag naar schuldhulpverlening is ontstaan en ook dat de doelgroep verandert. De complexiteit van de aanpak van problematische schulden is toegenomen. En het Rijk stelt geen extra financiële middelen meer beschikbaar.

We doen onze uiterste best om zo goed mogelijk op deze veranderingen in te spelen. Want wij zijn als college van burgemeester en wethouders van mening dat al onze inwoners, dus ook de inwoners met schulden, moeten kunnen participeren in de samenleving. We zetten ons ervoor in om die inwoners met schulden zo goed mogelijk te ondersteunen, zodat ook voor hen de toekomst weer open ligt.

Harm Assies – wethouder Werk en Inkomen.
februari 2014

Voorwoord		1
Inhoudsopgave		2
Samenvatting		3
Hoofdstuk 1	Schuldhelpverlening anno 2013	5
	1.1. Ontwikkelingen in de schuldhelpverlening	5
	1.2. De wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs)	6
Hoofdstuk 2	Visie Gemeente Tynaarlo op schuldhelpverlening	8
	2.1. Kansrijk leven	8
Hoofdstuk 3	Hoe doen we het nu in Tynaarlo?	10
	3.1. Huidige situatie Gemeente Tynaarlo	10
	3.2. Ketensamenwerking	11
	3.3. Inwoners die gebruik maken van de GKB Drenthe	12
	3.4. Preventie	13
	3.5. Conclusies	14
Hoofdstuk 4	Beleidskaders 2014 – 2016	16
	4.1. Doel en effect	
	4.2. Regierol gemeente	16
	4.3. Budgetbeheer nieuwe stijl	17
	4.4. Doelgroepenbenadering bij de toegang van de schuldhelpverlening	17
	4.5. Tijdige signalering, preventie/voorlichting en nazorg	19
	4.6. Intake	19
	4.7. Noodhelp	20
Hoofdstuk 5	Algemene wet bestuursrecht en schuldhelpverlening	21
Hoofdstuk 6	Financiële middelen	22
Bijlage 1	Cijfers gemeente Tynaarlo schuldhelpverlening 2011-2012	25
Bijlage 2	Inzet extra financiële middelen rijk 2009 – 2011	26
Bijlage 3	Lijst afkortingen	28

Samenvatting

Visie

Wij vinden het belangrijk dat al onze inwoners mee kunnen doen in de maatschappij, elkaar kunnen ontmoeten en dat zij oog voor elkaar hebben. Mensen zijn zelf verantwoordelijk voor hun ontplooiing en voor het realiseren van hun kansen. Waar hen dat zelf niet lukt, organiseren we als gemeente een vangnet.

De gemeente Tynaarlo wil door een integrale aanpak het ontstaan van problematische schulden, zoveel als mogelijk is, voorkomen. Het maatschappelijk effect dat we daarmee willen bereiken, is dat schulden zo weinig mogelijk een belemmering vormen voor volwaardige deelname aan de samenleving. Participatie staat immers voorop.

Wanneer mensen problematische schulden hebben en een beroep doen op de gemeente Tynaarlo, dan zetten we in op het beheersbaar maken van de schulden en als dat nodig is, sturen we op het wegnemen van de oorzaak van het ontstaan van schulden. Financieel stabiel maken van de inwoner met problematische schulden is hierbij het uitgangspunt.

Beleidsuitgangspunten

In het verlengde van de visie zoals die beschreven staat in de nota's Kansrijk Leven en iedereen heeft Talent, worden voor de schuldhulpverlening de volgende beleidsuitgangspunten geformuleerd:

Ieder mens neemt de regie op zijn eigen leven en de daarbij horende verantwoordelijkheden.

- Iedereen doet – vanuit zijn eigen kracht – naar vermogen mee en wordt hierbij ondersteund en gefaciliteerd. Wanneer nodig wordt geprikkeld via sancties;
- Er is een doorgaande lijn in de ontwikkeling van mensen en de dienstverlening is afgestemd op de verschillende levensfasen/ fasen in ontwikkeling;
- Inwoners krijgen –indien nodig- een passend aanbod afgestemd op behoefte, mogelijkheden en noodzaak en gericht op, wanneer mogelijk, een stap voorwaarts te maken;
- Inwoners met complexe en zware problematiek zijn in beeld en bij een aanbod van zorg, hulp of ondersteuning wordt er gestreefd naar een integrale aanpak (1 gezin, 1 plan en 1 regisseur) gericht op alle leefgebieden. Niet alleen het probleem wordt aangepakt, ook de oorzaak;
- De gemeente regisseert, professionals voeren uit en vrijwilligers ondersteunen;
- Uitgangspunt voor de hulpverlening is de financiële stabiliteit. Het schuldenvrij maken is van secundair belang.

De Toegang

Met Toegang bedoelen we de manier waarop we met de inwoner in contact komen en de intake organiseren. Onze visie op zorg en welzijn en ook de (nieuwe) wet op de schuldhulpverlening zetten in op een integrale aanpak van de schuldensituaties.

De nog te realiseren Toegang speelt hierin een essentiële rol. Hierbij wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan de achterliggende en veroorzakende problematiek. Hierop wordt de integrale aanpak ingezet van 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur.

Naast het aanbod van diensten door de Gemeentelijke Kredietbank (GKB) Drenthe, is meer inzet nodig op sturen van gedrag; meer aandacht is wenselijk voor schuldpreventie en een tijdige signalering. Ook de sturing op de groep inwoners met problematische schulden wordt zo effectief mogelijk ingericht. Daarbij zetten we in op het voorkomen van terugval (nazorg) en voorkomen van uitval.

Budgetbeheer Nieuwe stijl

Het doel van Budgetbeheer nieuwe stijl is het bevorderen van het inzicht van de klant in zijn eigen uitgavenpatroon en het bevorderen van de verantwoordelijkheid voor het eigen uitgavenpatroon. Nieuw aan deze manier van werken is dat er de mogelijkheid bestaat van inkomensreparatie, waardoor er voldoende middelen beschikbaar zijn voor de primaire vaste lasten en het huishoudgeld. Dit betekent dat huishoudgeld geen sluitpost meer is, maar dat het samen met de primaire lasten (o.a. woonlasten, ziektekosten, gemeentelijke heffingen etc.) deel uitmaakt van de noodzakelijke vaste lasten.

Aandachtsgroepen

Gezinnen met minderjarige kinderen worden in beginsel altijd geholpen. Het is altijd onwenselijk dat een huisuitzetting of energieafsluiting plaats vindt, maar de aanwezigheid van inwonende minderjarige kinderen geeft een extra urgentie aan de situatie. Op de gezinnen en huishoudens met meerdere problemen wordt een integrale aanpak via de toegang ingezet. De groep "nieuwe armen" ondersteunen we met kortlopende trajecten. Er wordt strenger gestuurd op de groep niet-willers en de recidivisten, waarbij bekeken moet worden of beschermingsbewind het instrument is om de financiële situatie beheersbaar te krijgen en te houden. Voorlichtings- en preventie-activiteiten worden specifiek gericht op de jeugdige inwoners, vrouwen en ouderen.

De wachttijd voor een intake is max. 4 weken.

Ketensamenwerking

De gemeente zorgt voor een heldere afbakening van taken en verantwoordelijkheden tussen alle professionals en vrijwilligersorganisaties die betrokken zijn bij de financiële problemen van onze inwoners. De professionele organisaties hebben een belangrijke rol bij de aanpak van eventuele onderliggende problematiek. Vrijwilligers spelen een belangrijke ondersteunende rol. We willen 1 á 2 keer per jaar met de Doetank om de tafel om kennis en ervaring uit te wisselen en thema's te bespreken.

Met de GKB willen we voor de komende beleidsperiode verder als hoofdaannemer, waarbij de GKB ook verantwoordelijk is voor budgetcoaching en de voorlichtings- en preventieactiviteiten.

Klantinformatie

Gelet op de visie, uitgangspunten en de sturing die de gemeente op dit gebied wil bereiken, ontstaat er andere informatiebehoefte. Met de GKB Drenthe willen we afspraken maken over het registreren en het opstellen van indicatoren, die leiden ertoe dat we als gemeente ook daadwerkelijk in staat worden gesteld om te sturen.

Financiën

De financiële inzet van de gemeente is de laatste jaren gegroeid. De gemeente biedt ondersteuning als eerst in de eigen omgeving een beroep is gedaan. De vraag is of hiermee een kentering gaat plaatsvinden van aanvragen, omdat er ook nieuwe groepen zich aandienen. Echter, omdat de schuldhulpverlening een open-einde-regeling is, is sturen op de toegang geboden. Wij kiezen er echter niet voor om de toegang te beperken voor bepaalde groepen inwoners, maar willen een kwaliteitsslag maken ten aanzien van de integrale aanpak en het budgetbeheer (aanpak pilot Budgetbeheer nieuwe stijl borgen). Ook vindt sturing achteraf plaats door te evalueren en gevolg te geven aan de uitkomsten hiervan.

Mandatering

Met de inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is de schuldhulpverlening een wettelijke taak van gemeenten geworden. De directeur van de GKB Drenthe wordt gemandateerd om bij bezwaar- en beroepsprocedures namens de gemeente het besluit te verdedigen.

Hoofdstuk 1 **Schuldhulpverlening anno 2013.**

1.1. **Ontwikkelingen in de schuldhulpverlening.**

De schuldhulpverlening is in alle facetten flink in beweging.

Er is meer vraag naar schuldhulpverlening.

Het beroep op de overheid om mensen met problematische schulden¹ te helpen neemt gestaag toe. Het aantal mensen dat er in korte tijd qua inkomen veel op achteruit gaat, groeit snel. Harde cijfers zijn er nog niet, maar instanties die er mee te maken hebben, zoals schuldhulpverlening en deurwaarders, bevestigen het beeld. Dalende huizenprijzen, verlies van werk en te hoge lasten zijn belangrijke oorzaken dat mensen plotseling veel krupper bij kas komen te zitten. Ook speelt volgens de Nederlandse Vereniging voor Kredietverstrekking (NVVK) mee dat incassobureaus strenger worden. De nieuwe minima in Nederland zijn vaak mensen die gewend zijn aan een goed inkomen. Voor hen is de omschakeling veel moeilijker dan voor mensen die gewend zijn zuinig te leven.

Nieuw is dat ook werkgevers zich melden bij de schuldhulpverlening. "Er melden zich bedrijven waar 10 procent van de werknemers loonbeslag heeft en waardoor zij zelf niet meer over hun volledige inkomen kunnen beschikken. Voor hen die dit aangaat geeft dit stress, het ziekteverzuim stijgt en de productiviteit binnen een bedrijf wordt aangetast.

De doelgroep verandert.

Waren het voorheen vooral mensen met lage inkomens of een uitkering die tot de risicogroep behoorden, nu treft het ook hogere inkomensgroepen, omdat mensen hun baan verliezen terwijl ze een hoge hypotheek hebben. Ook het aantal huishoudens met problematische schulden met minderjarige kinderen is toegenomen.

De rol van de gemeente is gewijzigd.

De zorgplicht voor integrale schuldhulpverlening is door de inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) bij de gemeenten neergelegd. De vaststelling en uitvoering van beleid wordt nu aan de gemeenten overgelaten. Het Rijk trekt zich terug.

De complexiteit van de aanpak van problematische schulden is toegenomen.

Enerzijds is door wijziging van de doelgroep, de omvang van de schulden en anderzijds een hardere problematiek een andere aanpak noodzakelijk: schuldsanering en inkomensbeheer voorzien lang niet altijd in een duurzame aanpak van problematische schulden. Sturen op het gedrag van degenen die de schulden hebben veroorzaakt, als ook meer inzet op preventie en nazorg kan een meer duurzaam effect opleveren.

De beschikbare middelen verminderen, terwijl de kosten toenemen.

Het Rijk stelt geen extra middelen beschikbaar, ondanks dat de zorgplicht nu aan gemeenten is toebedeeld. Ook op flankerende beleidsterreinen, bijv. participatie, werk en inkomen, wordt door het Rijk bezuinigd. Dit terwijl de hulpvraag - en daarmee de kosten van schuldhulpverlening - voor gemeenten stijgen.

De decentralisaties.

Vanuit het Rijk worden de komende jaren een groot aantal taken overgeheveld naar de gemeente: de Participatiewet, de AWBZ- persoonlijke verzorging en begeleidingstaken en de Jeugdzorg. Tynaarlo kiest ervoor om deze ontwikkelingen integraal aan te vliegen. Immers, hulpvragen waar onze inwoners mee te maken hebben, hebben vaak een achtergrond waar diverse problemen een rol spelen. Voor schulden geldt dat zeker, die komen zelden alleen.

¹ Van problematische schulden wordt gesproken wanneer iemand niet meer zelfstandig in staat is de schuldenlast te beheersen; het zegt niets over de omvang van de schuldenlast, dit verschilt dus per individu

De integrale aanpak die nagestreefd wordt, betekent dat niet alleen de schulden worden aangepakt, maar ook de veroorzakende problematiek.

Wij gaan er als gemeente vanuit dat wij een beroep kunnen doen op de eigen kracht van de inwoner en zijn of haar eigen omgeving. Wij moedigen aan dat onze inwoners meer omkijken naar hun naaste. Dit komt tot uitdrukking in ons visiedocument Iedereen heeft talent (april 2012).

Pilot Budgetbeheer nieuwe stijl.

De laatste ontwikkeling, die wij willen noemen, is dat van half september 2012 tot half juni 2013 de pilot budgetbeheer nieuwe stijl in de Gemeente Tynaarlo heeft gedraaid. Deze pilot is een samenwerkingsverband van de gemeente Tynaarlo en de gemeentelijke Kredietbank(GKB) en is bedoeld voor alle inwoners die al budgetbeheer afnemen of tijdens de looptijd van de pilot gaan afnemen bij de GKB.

Het doel van de pilot is het bevorderen van het inzicht van de klant in zijn eigen uitgavenpatroon en het bevorderen van de verantwoordelijkheid voor het eigen uitgavenpatroon. Nieuw aan deze manier van werken is dat er de mogelijkheid bestaat van inkomensreparatie, waardoor er voldoende middelen beschikbaar zijn voor de primaire vaste lasten en het huishoudgeld. Dit betekent dat huishoudgeld geen sluitpost meer is, maar dat het samen met de primaire lasten (o.a. woonlasten, ziektekosten, gemeentelijke heffingen etc.) deel uitmaakt van de noodzakelijke vaste lasten. Voor het vaststellen van de hoogte van het huishoudgeld worden de normen gehanteerd van het NIBUD. In deze pilot worden alle inkomsten meegerekend, niet alleen de inkomsten die vanuit de WWB beschikbaar worden gesteld. Dus ook inkomsten uit pensioen, arbeid, incl. een 13^{de} maand etc., alimentatie, kindgebonden budget etc.

De gemeente Tynaarlo wil hiermee bereiken dat inwoners niet meer afhankelijk zijn van de voedselbank. Door apart ook geld te reserveren voor voeding, kleding en persoonlijke verzorging heeft een persoon die onder budgetbeheer staat, altijd geld om te eten en te drinken.

1.2. De wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

Door de inwerkingtreding van de Wgs per 1 juli 2012, hebben gemeenten expliciet de taak gekregen om regie te voeren en integraal beleid te ontwikkelen. De gemeenten hebben met de komst van de Wgs een wettelijke zorgtaak gekregen op het gebied van de schuldhulpverlening. De wet verplicht de gemeente een beleidsplan voor integrale schuldhulpverlening op te stellen. Artikel 2 lid 4 schrijft voor dat in het plan in ieder geval de hieronder genoemde punten onder 3 tot en met 6 moeten worden opgenomen

1. *Doelstellingen*: wat de gemeentelijke doelstellingen zijn betreffende de integrale schuldhulpverlening;
2. *Beleid en acties*: hoe het samenhangende beleid betreffende integrale schuldhulpverlening zal worden uitgevoerd en welke acties in de door het plan bestreken periode zullen worden ondernomen
3. *Kwaliteit*: welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;
4. *Resultaten*: welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen
5. *Wachttijd*: het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft om het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld te voeren met een persoon die zich tot het college heeft gewend voor schuldhulpverlening;
6. *Minderjarige kinderen*: hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven
7. *Preventie*: welke maatregelen het college neemt om te voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen;

8 .Maatwerk: de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt afgestemd op de situatie van de verzoeker.

De wetgever verplicht gemeenten de dienstverlening aan mensen met problematische schulden *integraal* te organiseren. Dat betekent dat niet alleen gewerkt moet worden aan het oplossen of hanteerbaar maken van de schulden maar dat tegelijkertijd iets wordt gedaan aan eventuele andere problemen waar de inwoner mee te maken heeft en die mede oorzaak zijn van het ontstaan van problematische schulden. Integrale schuldhulpverlening houdt daarnaast in dat zoveel mogelijk voorkomen wordt dat problematische schulden ontstaan (preventie) en terugkeren (nazorg).

De schuldenproblematiek moet dan ook in samenhang met andere beleidsterreinen worden opgepakt. Te denken valt aan werk & inkomen (participatie, re-integratie), zorg (verslaving, gezondheid), welzijn (psychosociale hulpverlening), onderwijs (preventie) en armoedebeleid (terugdringen van het niet-gebruik van sociale voorzieningen).

Met de komst van de Wgs valt de schuldhulpverlening binnen de werking van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Daarom is het belangrijk, dat de gemeente vastlegt hoe het aanbod van de schuldhulpverlening eruit ziet en aan welke voorwaarden inwoners moeten voldoen om ervoor in aanmerking te komen. In hoofdstuk 5 wordt hier nader op ingegaan.

Voor Tynaarlo is een integrale aanpak op het gebied van de schuldhulpverlening niet nieuw, wij bieden als gemeente sinds enkele jaren integrale hulp aan inwoners met schulden. Door bovenstaande ontwikkelingen hebben wij nu de mogelijkheid om de schuldhulpverlening een impuls te geven. Hieronder vallen de onderdelen zoals intake, preventie, nazorg en de rol die de gemeente op haar wil nemen. Tevens bieden de uitkomsten van de pilot Budgetbeheer Nieuwe Stijl mogelijkheden aan te sluiten bij de visie om meer een beroep te doen op de inwoners. De gemeente, als eerst verantwoordelijke, is aan zet.

Hoofdstuk 2 Visie Gemeente Tynaarlo op de schuldhulpverlening.

2.1. Kansrijk leven.

'Kansrijk Leven!' is de basisgedachte van de kadernota WMO 2013 – 2016. Wij vinden het belangrijk dat iedereen meedoet, elkaar kan ontmoeten en dat mensen oog voor elkaar hebben. Mensen realiseren hun kansen en ontplooiing vanuit hun eigen verantwoordelijkheid en kunnen dat geheel of grotendeels zelf. Waar het niet lukt, organiseren we als gemeente een vangnet.

In de kadernota Kansrijk Leven staat:

Leefbaarheid

- *Iedereen kan meedoen.*
- *Sociale samenhang in onze kernen en buurten.*
- *Inwoners van de kernen hebben oog voor elkaar en weten elkaar te vinden op de verschillende deelreinen in het maatschappelijk leven. Zij vormen daarbij zélf de motor voor de initiatieven en de gemeente faciliteert door te investeren in de sociale leefomgeving en de openbare ruimte.*
- *Gemeente, inwoners en instellingen zorgen er samen voor dat iedereen zich welkom kan voelen in zijn of haar buurt of dorp.*

Preventief beleid: kansen tot ontplooiing

Van jong tot oud neemt iedereen - binnen zijn/haar mogelijkheden - de kans zich te ontwikkelen om mee te kunnen doen in onze samenleving. Wanneer iemand ondanks de preventieve en signalerende voorzieningen toch buiten de boot dreigt te vallen, wordt (tijdelijk) ondersteuning geboden met het doel beter toegerust deel te kunnen nemen aan zijn/haar leefomgeving.

Voorzieningen

- Ieder mens heeft de regie op zijn eigen leven en heeft eigen verantwoordelijkheden.*
- *Inwoners van de gemeente Tynaarlo zijn tevreden over de voorzieningen en weten ze te vinden.*
 - *Een verschuiving van het aanbod van individuele voorzieningen naar algemene en collectieve voorzieningen door indicatiecriteria, eigen bijdragen en het gebruik laten maken van regulier aanbod.*
 - *Als de algemene voorzieningen niet toereikend zijn, zorgen we dat de collectieve en individuele voorzieningen beschikbaar, bereikbaar en betaalbaar zijn voor iedereen.*

Ketensamenwerking

- *De keten van samenwerking zodanig optimaliseren dat er zo efficiënt mogelijk gewerkt wordt. Doelgroepen kunnen maximaal gebruik maken van het bestaande netwerk zonder daarbij de weg te verliezen*
- *Het voorkomen van leemtes en hinderlijke overlap.*

Het bieden van schuldhulpverlening draagt bij aan de participatie van onze inwoners. Wij willen investeren op het voorkomen van het maken van schulden en ondersteunen inwoners bij het oplossen van hun schulden. Wij vinden het ook belangrijk dat, wanneer inwoners schulden hebben, zij ook meedoen aan de samenleving. Schulden vormen vaak een

belemmering voor participatie. De gemeente heeft een belangrijke verantwoordelijkheid voor het wegnemen van die belemmering.

Er wordt uitgegaan van eigen kracht van de persoon / het gezin. Kwetsbare mensen doen mee en krijgen wat echt nodig is aan ondersteuning, aandacht en maatwerk. De inwoner is daarbij wel probleemeigenaar. Mensen met schulden moeten in de eerste plaats hun schuldenprobleem zelf of met hun omgeving oplossen. De zelfredzaamheid van de inwoner staat voorop. Lukt het niet om zelf de schuldsituatie op te lossen, dan is de ondersteuning van de gemeente gericht op het (weer) zelf kunnen beheersen van schulden. Het uitgangspunt bij schuldhulpverlening is dus gewijzigd. Het hanteerbaar maken van de schuldsituatie staat nu voorop, niet alleen het oplossen van de schulden.

De gemeente neemt de regie. Wij zorgen ervoor dat de dienstverlening integraal wordt aangeboden. Vrijwilligers en professionals worden zo optimaal mogelijk ingeschakeld om de inwoner met schulden van dienst te zijn. Daar zit de inhoudelijke expertise. De integrale aanpak van de decentralisaties leidt tot een toegang, waarbij het zgn. "keukentafelgesprek" een centrale rol speelt. Hier wordt geïnventariseerd wat de behoefte aan ondersteuning is van de inwoners, dus ook van de inwoner met schulden. De regisserende rol van de gemeente komt hierbij sterk tot uitdrukking, dit is ook aan de orde bij het verstrekken van de financiële middelen (voucher) en de bewaking van de voortgang van de resultaten (plan van aanpak).

Hoofdstuk 3 Hoe doen we het nu in Tynaarlo?

3.1. Huidige situatie in de gemeente Tynaarlo.

In 2010 is een 0-meting gedaan naar de schuldhulpverlening in onze gemeente. Daaruit blijkt dat de gemeente deze al integraal aanpakt en de regierol op zich heeft genomen. De integrale schuldhulpverlening in de gemeente Tynaarlo wordt door een aantal actoren uitgevoerd.

Vanaf 2010 voert de gemeente Tynaarlo vanuit de afdeling Beleid en Regie de regie op de schuldhulpverlening. Voor de uitvoering van de integrale schuldhulpverlening heeft de gemeente Tynaarlo een contract afgesloten met de GKB Drenthe (kantoor in Assen). In dit contract is vastgelegd dat de GKB Drenthe verantwoordelijk is voor de uitvoering van de *integrale* schuldhulpverlening waarmee zij ook verantwoordelijk is voor het betrekken van stichting Noordermaat in het schuldhulpverleningstraject voor de psychosociale hulpverlening, motivatietraining en gedragstrainingen. Inwoners die niet meer aan hun financiële verplichtingen kunnen voldoen, kunnen voor informatie over hulp bij financiële problemen terecht bij de GKB Drenthe. Bij het Loket Wonen, Welzijn en Zorg van de gemeente Tynaarlo kunnen inwoners terecht voor alle vragen met betrekking tot wonen, welzijn en zorg, dus ook met vragen over hulp bij het doen van administratie, hulp bij budgetbeheer en vragen over schuldhulpverlening. De consultants die het Loket Wonen, Welzijn en Zorg bemensen, moeten de inwoners goed kunnen informeren en de weg wijzen naar de juiste organisaties. Zij zijn goed op de hoogte van de diensten van de ISD, de GKB Drenthe, Noordermaat en Humanitas.

De GKB Drenthe

De GKB Drenthe is een overheidsinstelling, opgericht in 1953 en in 1990 gewijzigd in de gemeenschappelijke regeling (GR). De gemeente Assen, Hoogeveen en Meppel vormen het bestuur van de GR. Het werkgebied van de GKB Drenthe bestaat uit 21 gemeenten die diensten afnemen van de GKB Drenthe: Aa en Hunze, Assen, Borger-Odoorn, Dalfsen, De Wolden, Hardenberg, Haren, Hoogeveen, Leek, Marum, Meppel, Midden-Drenthe, Noordenveld, Noordoostpolder, Ommen, Raalte, Staphorst, Steenwijkerland, Tynaarlo, Vlagtwedde en Westerveld. Inwoners van de gemeente Tynaarlo kunnen een beroep doen op de dienstverlening van de GKB. De GKB Drenthe is lid van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK).

De gemeente Tynaarlo neemt alle diensten van de GKB Drenthe af:

1. Schuldsanering:

De GKB stabiliseert de schulden en tracht een regeling te treffen tussen de schuldeisers en de klant. Dit resulteert in een overeenkomst waarbij de schuldeisers een deel van de schuld terugbetaald krijgen. De GKB kan wettelijke instrumenten inzetten om medewerking van schuldeisers te krijgen (moratorium, dwangakkoord).

2. Budgetbeheer:

De GKB beheert de inkomsten en uitgaven van de klant; in een groot aantal gevallen wordt een betalingsregeling getroffen tussen klant en schuldeisers die gericht is op volledige betaling van de achterstanden en het voorkomen van nieuwe schulden.

3. Beschermingsbewind

Een wettelijke maatregel waarbij een medewerker van de GKB dan door de rechtbank wordt aangewezen als bewindvoerder van de klant.

4. Budgetcoaching:

gespecialiseerde medewerkers begeleiden de klant om gedrag te veranderen met als doel de financiële zelfredzaamheid te bevorderen.

Naast deze minnelijke vormen van schuldhulpverlening verricht de GKB voor Tynaarlo ook de wettelijke trajecten op grond van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wvnp). De rechter kan dan een regeling van toepassing verklaren waardoor de klant (tijdelijk) niet meer verplicht wordt te betalen.

Overigens kunnen mensen zich voor budgetbeheer en beschermingsbewind ook wenden tot andere aanbieders dan de GKB.

3.2. Ketensamenwerking.

Voor de integrale schuldhulpverlening werkt de GKB Drenthe samen met stichting Noordermaat, ISD en Humanitas. Ook zijn er andere organisaties actief in onze gemeente, die zich bekommeren om inwoners die schulden hebben. Om het geheel zo effectief mogelijk in te zetten is in 2010 de zg. Doetank ontwikkeld. In deze Doetank zijn alle ketenpartners binnen de schuldhulpverlening op de hoogte van elkaars aanbod en elkaars werkzaamheden. Minimaal een keer per jaar wordt een bijeenkomst georganiseerd om onderwerpen te bespreken en de samenwerking te bevorderen.

Binnen de keten van de schuldhulpverlening zijn de volgende organisaties actief:

1. De intergemeentelijke Sociale Dienst

De ISD is een samenwerkingsverband tussen de gemeenten Aa en Hunze, Assen en Tynaarlo. Voor de gemeenten voert de ISD alle wet- en regelgeving uit op het gebied van bijstandsverlening, re-integratie, inkomensvoorziening, inburgering en minimabeleid. Één van de peilers van de ISD is de nota 'Meedoen Mogelijk Maken'. Schuldhulpverlening is daar een onderdeel van: belemmering om te kunnen participeren in de samenleving – door werk of vrijwilligerswerk – moeten worden opgeheven. Een belemmering kan zijn dat er schulden zijn.

De ISD is verantwoordelijk voor het signaleren, doorverwijzen en samenwerken met de GKB Drenthe en is verantwoordelijk voor de inkomensondersteuning.

De ISD en de GKB Drenthe hebben anderhalf jaar lang Het Europunt bezet. Cliënten van de ISD konden er terecht met alle financiële vragen. De functie van het Europunt was tweeledig: preventief (om schulden te voorkomen) en curatief (het oplossen van problematische schulden).

Gebleken is dat er minimaal gebruik van werd gemaakt en veel vragen bij de algemene balie van de ISD konden worden beantwoord of inwoners werden doorverwezen.

2. Stichting Noordermaat: Algemeen Maatschappelijk Werk

Iedereen die problemen heeft kan terecht bij Noordermaat. Het gaat vooral om problemen in de omgeving: thuis, in de straat, in de buurt of op het werk. Gedacht kan worden aan problemen met geld, relaties, opvoeden, gezondheid. Elke maatschappelijk werker, werkzaam voor stichting Noordermaat, probeert schuldhulpverlenings- en budgetvragen te beantwoorden; bij moeilijke vragen verwijzen de maatschappelijk werkers binnen Noordermaat naar de maatschappelijk werker die gespecialiseerd is in de schuldhulpverlening of naar de GKB Drenthe.

Op het gebied van integrale schuldhulpverlening zijn de kerntaken van de medewerkers van stichting Noordermaat het maken van een diagnose van de psychosociale problematiek, de motivatie, de gedragsverandering en de ondersteuning en het geven van psychosociale hulpverlening naast een schuldhulpverleningstraject van de GKB Drenthe.

3. Humanitas Thuisadministratie

Humanitas is een vrijwilligersorganisatie. Ze biedt binnen de gemeente Tynaarlo onder andere (financiële) administratieve ondersteuning aan klanten: het project Thuisadministratie. Vrijwilligers leveren hulp bij invullen van formulieren en hulp bij het doen van aanvragen bij bijvoorbeeld de ISD, de Sociale Verzekeringsbank of de fiscus. De vrijwilligers komen bij de mensen thuis om gezamenlijk de (financiële) administratie te doen. De klant blijft zelf verantwoordelijk voor zijn of haar (financiële) administratie.

Vrijwilligers bieden vertrouwen aan mensen met financiële problemen en zorgen ook voor orde en regelmaat door hen te helpen met de administratie, het verzamelen van ontbrekende papieren en soms door mee te gaan met gesprekken met professionele instanties. Van belang is dat vrijwilligers voldoende kennis en training krijgen om hun ondersteunende taak goed te kunnen vervullen.

Humanitas ontvangt van de gemeente Tynaarlo subsidie voor de uitvoering van het project Thuisadministratie. De gemeente Tynaarlo beschouwt Humanitas als belangrijke samenwerkingspartner.

Het project Thuisadministratie ontvangt haar klanten via het Loket Wonen, Welzijn en Zorg, welzijnsorganisatie Trias (ouderenwerkers), stichting Noordermaat, de ISD en de GKB Drenthe.

4. Signaleringspartners

Signaleringspartners zijn naast het Loket Wonen, Welzijn en Zorg, de ISD, stichting Noordermaat, Humanitas en Trias ook woningcorporaties, zorgverzekeraars, nutsbedrijven, huisartsen, kerken en scholen. Signaleringspartners hebben direct contact met de burger en signaleren vaak als eerste dat mensen openstaande rekeningen niet kunnen betalen. De GKB Drenthe moet investeren in deze samenwerking.

De kerken hebben voor de inwoners nog een toegevoegde waarde: zij helpen inwoners met schulden ook daadwerkelijk in de vorm van een gift of in het verzamelen van meubels e.d.

3.3. Inwoners die gebruik maken van de GKB Drenthe.

Gegevens doelgroep 0-meting 2010.

Aantal intakes: 94.

Uit de Nulmeting Integrale Schuldhulpverlening 2010 blijkt dat in de jaren daarvoor ruim 74 % van de schuldhulpaanvragen in de gemeente Tynaarlo worden gedaan door alleenstaanden (zonder kinderen). Het grootste deel van de groep alleenstaanden bestaat uit mannen (ruim 72 %) in de leeftijdsgroep 22 - 40 jaar. Een uitkering is in veel gevallen (77 %) de belangrijkste inkomstenbron.

De groep 61+ is sterk vertegenwoordigd. De groep 61+ bestaat enkel uit mensen met een uitkering. De groep tot 25 jaar bestaat voor circa 78 % uit mannen. En de groep 41 - 60 jaar bestaat overwegend uit mensen met een uitkering.

De vijf belangrijkste oorzaken waardoor inwoners in de schulden komen (2006 – 2009):

1. Werkloosheid (35 %);
2. Te veel geld lenen (24 %);
3. Scheiding/relatieproblemen (23 %);
4. Niet met geld om kunnen gaan (16 %);
5. Verslaving (12 %).

De vijf meest voorkomende schulden zijn (2006 – 2009):

1. Huur (55 %);
2. Leningen banken, financieringsmaatschappijen (55 %);
3. Energie (40 %);

4. Rijksbelasting, uitkeringen en tegemoetkomingen (26 %);
5. Schulden ziektekostenverzekeraar (20 %).

Van de klanten van de GKB Drenthe uit de gemeente Tynaarlo heeft 40 % zich zelf aangemeld bij de GKB Drenthe, 30 % is doorverwezen door Noordermaat en 12 % is doorverwezen door de ISD.

Gegevens anno 2012.

Aantal intakes: 114.

Voor gegevens over de doelgroep, die hulp zoeken bij de GKB, uit Tynaarlo is gekeken naar de jaarverslagen GKB 2011 en 2012. Er is teruggekeken naar de laatste 2 jaren, omdat in de jaarverslagen 2011 en 2012 de wijze van monitoren op dezelfde wijze plaatsvindt. (bijlage 1).

Een analyse van de gegevens 2012 levert het volgende beeld op. De doelgroep verandert: de grootse toename vindt plaats bij leeftijdsgroep tussen 50 – 60 jaar en de 60-plussers. Ook is er sprake van een toename van alleenstaande vrouwen, alleenstaande ouders met kinderen die een inkomen hebben boven de 110% van het minimumloon en huishoudens zonder kinderen onder de 110% van het minimumloon.

Een duidelijke afname is te constateren van alleenstaande mannen met schulden.

Het aantal werkende mensen dat zich meldt bij de GKB is sterk toegenomen; dit in tegenstelling tot inwoners met een WW-uitkering. Het aantal inwoners dat geholpen wordt met een bijstanduitkering is gelijk gebleven.

De klanten van de GKB die in een huurhuis wonen, is het grootst vertegenwoordigd. Het aantal klanten met een koophuis (5 %) is afgenomen (tegen de verwachtingen en landelijke trend in!).

De vijf meest voorkomende schulden zijn (2011 – 2012):

1. belastingen
2. CJIB (Centraal Justitie Incasso Bureau)
3. Zorgverzekeraar
4. Energie
5. Waterleidingbedrijf

Verder is het interessant om te noemen dat het percentage recidive in 2011 op 23% lag en in 2012 op 15%.

3.4. Preventie.

Alle signaleringspartners hebben een taak bij het opsporen en doorgeven van schuldenproblematiek aan de GKB Drenthe. Vroegtijdige signalering is van belang.

De GKB Drenthe heeft een afdeling preventie. Door de GKB Drenthe worden diverse preventieactiviteiten voor alle leeftijdscategorieën aangeboden, waaronder het project 'de Klasse!Kas', een lespakket over omgaan met geld voor het basisonderwijs, website www.geldenzo.com (jongeren 12-24 jaar), het project 'Geldbespreekbaar', het project 'geldwijzer' (oudervoortlichting), het project 'Doe uw voordeel' (ouderen) en budgetadvies (iedereen). Het college vindt het belangrijk dat preventieve activiteiten een structureel onderdeel worden van de integrale schuldhulpverlening.

Er zijn drie vormen van preventie: primaire, secundaire en tertiaire. De primaire preventie heeft het doel te voorkomen dat mensen in de problematische schulden raken. Deze vorm

van preventie richt zich op iedereen die risico loopt. Bij secundaire preventie gaat het om vroegtijdige onderkenning, opsporing en behandeling; dit gaat meestal om specifieke groepen. Bij de secundaire preventie hoort ook het opsporen van risicofactoren. Hierbij is het van belang dat er goed onderzoek plaatsvindt naar de specifieke risicogroepen en de analyse hiervan. Tertiaire preventie richt zich op situaties waar sprake is van problematische schulden en heeft als doel recidive te voorkomen.

In 2009, 2010 en 2011 zijn vanuit het Rijk extra, incidentele financiële middelen beschikbaar gesteld. Een groot deel van de middelen is besteed aan preventieactiviteiten, het bevorderen van de integrale schuldhulpverlening en voor het wegwerken van de wachtlijsten (zie ook bijlage 2).

In de afgelopen periode zijn op het gebied van preventie diverse activiteiten uitgevoerd zoals de Budgetcursus Weet wat u besteedt, Klasse!klas op de OBS Schuilingsoord en de deskundigheidsbevordering voor de intermediairs.

De Doetank is opgericht (zie ook pag. 11) en naar aanleiding hiervan is een training Eerste Hulp bij Schulden (EHBS) gestart voor professionals en vrijwilligers met handreikingen op het gebied van een tijdige signalering, het kunnen toepassen van eerste hulp bij schulden en informatie over doorverwijzing.

In 2010 deden hier 14 deelnemers aan mee, in 2012 deden er 10 deelnemers mee.

Er is een Ouderencampagne geweest: Veilig en slim met geld. Deze campagne voor ouderen bestond uit twee gedeelten: het Voordeelcouponnenboekje: *Doe uw voordeel* om het niet-gebruik van regelingen en voorzieningen tegen te gaan bij ouderen. Tevens zijn er diverse Voorlichtingsbijeenkomst *Veilig en slim met geld* georganiseerd.

3.5. Conclusies.

De verwevenheid binnen de schuldhulpverlening met andere beleidsterreinen is zeer groot. Doordat bij schuldhulpverlening de focus lag op het schuldenvrij maken van mensen, is de problematiek tot op heden niet breed en integraal opgepakt. Effectief inrichten van schuldhulpverlening, waarbij gestuurd wordt op gedrag, heeft een belangrijk effect op flankerende beleidsterreinen, zoals de Wet Werk en Bijstand (WWB), Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), gezondheidsbeleid, participatiebeleid, onderwijs en wonen. Dat wordt nu onderkend.

De uitkomsten van de pilot Budgetbeheer Nieuwe Stijl biedt kansen om aan te sluiten bij de eigen kracht en verantwoordelijkheid van de klant waardoor verandering van gedrag kan worden bewerkstelligd. Daarom wordt deze werkwijze voortgezet.

Vanuit de landelijke overheid zijn diverse decentralisaties in gang gezet die van invloed zijn op de toegang tot de WMO. De decentralisaties (Wet participatie, de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten en de Jeugdhulpverlening) bieden kansen voor een effectieve samenwerking binnen de hulpverlening, zodat dit leidt tot een betere informatievoorziening en ondersteuning van inwoners in de gemeente. De gemeente Tynaarlo wil de informatie, advies en ondersteuningsfunctie dicht bij haar inwoners organiseren. Daarbij wordt bij de toegang tot de WMO een integrale dienstverlening in het sociale domein voorgestaan. Dit betekent dat er daadwerkelijk gewerkt kan gaan worden aan de problematiek die achter de schulden liggen.

Het aantal inwoners, dat een beroep doet, groeit en verandert van samenstelling. Informatiegegevens over de doelgroepen en de oorzaken van het ontstaan van problematische schulden is nog niet optimaal. Ook de effecten van de maatregelen die genomen worden, kunnen explicieter worden gemaakt.

De in 2010 opgerichte Doetank is een belangrijk platform om informatie uit te wisselen over ervaringen uit het werkveld. De organisaties zien de meerwaarde om samenwerking aan te gaan.

Van hieruit gaan we de beleidsperiode 2014 – 2016 tegemoet, waar we binnen het nieuwe wettelijke kader, besluiten moeten nemen over:

- de invulling van de regierol;
- het effectiever en efficiënter maken van de schuldhulpverlening;
- het sturen op de toegang tot de schuldhulpverlening.

Hoofdstuk 4 **Beleidskaders 2014- 2017**

Voor het formuleren van nieuw beleid voor de schuldhulpverlening gaan we uit van een aantal vertrekpunten:

- de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs);
- de uitkomsten van de pilot Budgetbeer Nieuwe stijl;
- de gemeentelijke kadernota WMO Kansrijk leven! 2013 – 2016 (april 2013) en Iedereen heeft talent (april 2012);

4.1. Doel en effect

De gemeente Tynaarlo heeft voor de komende jaren op basis van de twee eerder genoemde notities *Kansrijk leven!* en *Iedereen heeft talent* het volgende streefbeeld geformuleerd: Ieder mens neemt de regie op zijn eigen leven en de daarbij horende verantwoordelijkheden.

- Iedereen doet – vanuit zijn eigen kracht – naar vermogen mee en wordt hierbij ondersteund en gefaciliteerd. Wanneer nodig wordt geprikkeld via sancties.
- Er is een doorgaande lijn in de ontwikkeling van mensen en de dienstverlening is afgestemd op de verschillende levensfasen/ fasen in ontwikkeling.
- Inwoners krijgen –indien nodig- een passend aanbod afgestemd op behoefte, mogelijkheden en noodzaak en gericht om, wanneer mogelijk, een stap voorwaarts te maken.

Inwoners met complexe en zware problematiek zijn in beeld en bij een aanbod van zorg, hulp of ondersteuning wordt er gestreefd naar een integrale aanpak (1 gezin, 1 plan en 1 regisseur) gericht op alle leefgebieden.

De gemeente Tynaarlo wil door een integrale aanpak het ontstaan van problematische schulden, zoveel als mogelijk is, voorkomen. Het maatschappelijk effect dat we daarmee willen bereiken, is dat schulden zo weinig mogelijk een belemmering vormen voor volwaardige deelname aan de samenleving. Participatie staat immers voorop.

Bij inwoners die problematische schulden hebben en een beroep doen op de gemeente Tynaarlo wordt ingezet op het beheersbaar maken van de schulden en indien nodig sturen op het wegnemen van de oorzaak van het ontstaan van schulden. Financieel stabiel maken van de klant is het uitgangspunt, waarbij een traject wordt aangeboden dat past bij de mate van zelfredzaamheid en het zelforganiserend vermogen van de klant.

4.2. Regierol gemeente

Zowel binnen de gemeente als met de externe partners willen we de regie op de schuldhulpverlening versterken. Schuldhulpverlening wordt meer verweven met de andere beleidsterreinen. Effectieve aanpak van schuldhulpverlening kan immers een goed middel zijn om je participatie- en re-integratiedoelstellingen te realiseren en kan leiden tot vermindering van zorg. Daarbij komt dat ook de veranderingen op andere beleidsterreinen in het sociale domein gepaard gaan met een andere rol van de gemeente. De toegang tot de schuldhulpverlening wordt betrokken bij de te organiseren toegang tot het sociaal domein in de gemeente. Met de huidige partners gaan we dit in overleg vormgeven.

De gemeente moet het overzicht hebben, het proces bewaken en de regie voeren over het beleid. We kunnen niet zonder de betrokkenheid en medewerking van de professionele en vrijwilligersorganisaties; de Doetank. Bij hen zit immers de kennis en ervaring.

Onze regierol komt tot uiting in een coördinerende en verbindende rol, door organisaties samen te brengen, maar soms ook door knopen door te hakken wanneer dit nodig is. Vanuit deze rol zullen we meer investeren in evaluatie en monitoring.

De gemeente bevordert de samenwerking in de keten door heldere afspraken te maken. De uitvoering van de schuldhulpverlening laten we over aan de professionals.

Wij stellen voor om 1 á 2 keer per jaar met de Doetank kennis en ervaring uit te wisselen en thema's te bespreken.

Wij stellen voor dat de GKB Drenthe ook voor de komende beleidsperiode de hoofdaannemer wordt. Zij zijn niet alleen de uitvoerder van de schuldhulpverlening, maar ook verantwoordelijk voor budgetcoaching en de voorlichtings-/preventietaken.

Wij stellen voor om in 2014 afspraken te maken met de GKB, zodat we meer inzicht krijgen in specifieke cijfers en achtergronden van de inwoners die zich melden bij de GKB. Immers, hoe meer we weten, hoe beter we beleidsmaatregelen kunnen gaan formuleren.

4.3. Budgetbeheer nieuwe stijl.

De uitkomsten van de pilot Budgetbeheer nieuwe stijl passen bij de uitgangspunten van de decentralisaties. Budgetbeheer nieuwe stijl richt zich veel meer op de eigen kracht van de klant en doet een beroep op de eigen verantwoordelijkheid. Juist deze insteek draagt bij aan het verlagen van het uitvalpercentage en de verhoging van het slagingspercentage.

Budgetbeheer nieuwe stijl heeft als effect dat de klant op een respectvolle manier wordt geholpen en dit draagt bij om met het hoofd omhoog te lopen.

Het huishoudgeld wordt als primaire last gezien, waardoor de klant beschikt over een budget waardoor het mogelijk is met goed fatsoen te leven. Als een klant weet dat hij/zij voldoende geld heeft om te eten, is het leven minder stressvol. Dit draagt bij om de klant in zijn of haar eigen kracht te zetten en zo komt er ruimte vrij om verantwoordelijk gedrag te vertonen.

Doordat de klant zelf keuzes maakt over de inzet van zijn geld, wordt maatwerk geleverd wat past bij één van de criteria van de Wgs.

Ook sluit dit goed aan bij de omslag die de GKB Drenthe maakt: meer maatwerk, de keuze en verantwoordelijkheid neerleggen bij de klant en de landelijke richtlijnen ook echt gaan zien als een richtlijn.

Wij stellen voor de komende beleidsperiode 2014 – 2017 Budgetbeheer nieuwe stijl verder voort te zetten en we gaan monitoren wat de effecten zijn.

4.4. Doelgroepenbenadering bij toegang tot schuldhulpverlening

In dit beleidsplan wordt, afgeleid van het beleidsplan WMO en de visie op de decentralisaties, de eigen kracht van de klant voorop gesteld. Eigen verantwoordelijkheid is het uitgangspunt waarbij de dienstverlening van de gemeente er op is gericht om de persoon weer zelf in staat te stellen om zijn eigen financiën te beheersen.

De wet biedt de gemeente de mogelijkheid te bepalen wie toegang tot schuldhulpverlening krijgt. Klantgroepen kunnen die toegang worden geweigerd. Daarnaast is het mogelijk specifieke klantgroepen te bevoordelen ten opzichte van andere.

De doelgroepbenadering heeft de volgende voordelen:

- verantwoordelijkheid voor eigen gedrag wordt benadrukt;
- hogere inkomens betalen zelf;
- lagere kosten gemeentelijke schuldhulpverlening.

Nadelen:

- Klant kan niet altijd de kosten die commerciële bureaus schuldhulpverlening hanteren, zelf betalen;
- Ondoorzichtige markt met weinig certificering. Hiermee bedoelen we dat er commerciële bureaus zijn die niet gecertificeerd zijn.

Wij stellen voor om vanuit de lokale en landelijke ontwikkelingen de accenten te leggen op de volgende doelgroepen:

1. Gezinnen met minderjarige kinderen

De toegang wordt in ieder geval niet beperkt voor gezinnen met minderjarige kinderen. Kinderen mogen niet de dupe worden en moeten maximaal kunnen deelnemen aan de maatschappij. Sociaal isolement van kinderen moet voorkomen worden.

Om die redenen worden gezinnen met minderjarige kinderen in elk geval zo spoedig mogelijk geholpen wanneer een hulpvraag wordt ontvangen. Mocht onverhoopt een wachtlijst ontstaan (wettelijke wachttijd is 4 weken) dan wordt aan gezinnen met kinderen tot 18 jaar voorgang gegeven.

2. Jongeren.

Financiële problemen hebben vaak grote gevolgen en werken ook door op andere terreinen. Het belemmert jongeren om normaal mee te draaien in de maatschappij en kan allerlei roekeloos en ongewenst gedrag tot gevolg hebben. Zo zal bijvoorbeeld een jongere met schulden eerder in de verleiding komen om op onwettelijke manieren aan geld of spullen te komen.

3. Recidivisten.

In de praktijk blijkt dat sommige klanten steeds opnieuw schulden maken. Mensen die feitelijk niet geholpen willen worden of steeds opnieuw schulden maken. Inzet aan deze inwoners gaat ten koste van inzet voor andere inwoners die te kampen hebben met schulden. Uitsluiting van recidivisten kan weer ongewenste effecten hebben voor de klant (gedrag) en ook voor de gemeente (financiën).

Wij stellen voor nader te onderzoeken welke maatregelen, zoals het onder beschermingsbewind stellen, in het kader van recidivisme gepast en gewenst zijn.

4. Inwoners met meerdere problemen.

Voor de inwoners die leven in een situatie waarin verschillende problemen spelen (multi-problems) willen wij ondersteuning bieden middels een integrale aanpak. De werkwijze van 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur moet ertoe leiden dat de schuldenproblematiek wordt opgepakt, maar ook de problemen waardoor deze schulden zijn ontstaan. Zo ontstaat weer leven met perspectief, waarbij - daar waar het mogelijk en reëel is - ook deze inwoner wordt aangesproken op de eigen kracht en het eigen netwerk.

5. Nieuwe doelgroep.

Er is in de afgelopen jaren een nieuwe doelgroep ontstaan: inwoners die teveel schulden hebben gemaakt vanwege een te hoge hypotheek en als gevolg van werkloosheid / echtscheiding in financiële problemen zijn gekomen. Voor sommige mensen is deze situatie tijdelijk; wanneer zij weer aan een baan komen, dan ontstaat er weer perspectief. Wij willen deze inwoners begeleiden in het opheffen van de schulden, zodat hun dagelijks leven niet hierdoor wordt gedomineerd. Prioriteit is het vinden van een baan en de beheersbaarheid in de aflossing van de hypotheekschulden. Uitgangspunt bij deze doelgroep wordt dat bij voldoende financiële draagkracht in een nieuwe financiële situatie de begeleidingskosten worden terugbetaald.

Wij stellen voor dat voor de nieuwe doelgroep een kortlopend traject wordt ontwikkeld en dat zij de begeleidingskosten terugbetalen.

4.5. Tijdige signalering, preventie/voorlichting en nazorg.

Tijdige signalering.

Als er in een vroegtijdig stadium een signaal komt kan een problematische schuldensituatie mogelijk worden voorkomen. Het OGGz-netwerk vervult hierbij een belangrijke rol. Na 2015 gaat ook het wijkteam hierin een belangrijke rol vervullen. Er wordt de komende tijd bekeken welke plek het OGGz-netwerk in gaat nemen t.o.v. het wijkteam.

Voorlichting.

Wij vinden dat er veel aandacht moet worden besteed aan preventie, omdat door preventief informatie te verstrekken en vroege signalering veel leed voorkomen kan worden. De jeugd is hierbij een belangrijke risicogroep. Als de jongeren leren hoe met geld om te gaan, verkleint dit de kans dat zij in de financiële problemen komen op jonge of latere leeftijd. Uit onderzoek van het Nibud blijkt dat een goede financiële opvoeding een positieve invloed heeft op de manier waarop jongeren tegen schulden aankijken en omgaan met geld. Wij vinden het belangrijk dat wij als gemeente hier aandacht aan besteden en daar ook de ouders bij betrekken.

Wij stellen voor om bij voorlichtingsactiviteiten aandacht te besteden aan kinderen / jongeren en aan ouderen en alleenstaande vrouwen, gezien het feit dat deze twee laatste groepen steeds meer met schulden te maken hebben.

Nazorg.

Door te investeren in nazorg voorkom je terugval (recidive). Ook hier geldt dat de mate waarin de klant wil meewerken aan het veranderen van zijn gedrag, het succes bepaalt. De komende jaren kan hierin een kanteling plaatsvinden. Bij de integrale aanpak, die in 2015 start, gaan we ervan uit dat de klant op eigen kracht veel kan, en tot veel in staat is, en in eerste instantie ondersteuning vindt in eigen netwerk. Dit zijn elementen die kunnen bijdragen aan minder terugval. Bij inwoners die structureel terugvallen in schulden, kan worden bekeken of beschermingsbewind een oplossing kan zijn.

Nazorg kan tot slot een aandachtspunt worden op de agenda van de Doetank, met hen kan nader worden bekeken of en welke nazorg nog wenselijk is.

4.6. Intake.

Voor een effectieve inzet van de schuldhulpverlening is het doen van een goede intake cruciaal. Door een brede intake kan zicht worden verkregen op de problematiek achter de schulden.

De intake van de GKB is – logischerwijs - gericht op haar kerntaken: het aanbieden van trajecten op het gebied van inkomensbeheer en schuldhulp.

Om te sturen op gedrag is het nodig meer te weten over de gedragingen van de cliënt. Een bredere intake is nodig. De intake moet zicht geven op: de zelfredzaamheid van de klant, of er een achterliggende problematiek is, het verantwoordelijkheidsgevoel en de motivatie. De toegang tot de schuldhulpverlening wordt betrokken bij de brede toegang die wij als gemeente organiseren tot het sociaal domein. Hierbij gaan de sociale wijkteams een grote rol spelen, omdat daar de integrale intake plaats gaat vinden. De gemeente wil de samenwerking met professionele- en vrijwilligersorganisaties en de sociale teams bevorderen. De GKB wordt actief bij deze ontwikkeling betrokken.

De wachttijd tussen het eerste (intake)gesprek mag niet meer bedragen dan 4 weken; ingeval van bedreigende schulden mag de wachttijd niet meer bedragen dan 3 werkdagen.

Bovendien moet de gemeente de aanvrager informeren over de verwachte doorlooptijd (de tijd tot duidelijk is of een regeling kan worden getroffen).

Gezinnen met inwonende minderjarige kinderen die zich melden voor schuldhulpverlening dienen altijd beschouwd te worden als een crisissituatie (zie 4.3.).

4.7. Noodhulp.

De GKB, Noordermaat of andere organisaties worden soms geconfronteerd met schrijnende situaties, waarvoor binnen de huidige regelingen (ook ISD) geen oplossing kan worden geboden. De achtergronden kunnen zeer divers zijn. Het gaat om acute situaties, waarin een bedreiging optreedt voor de eerste levensbehoeften en woonruimte. Vaak betreft het situaties waarin betrokkene terecht is gekomen door externe factoren of waarin betrokkene bijv. door psychische problemen niet tijdig/adequaat op heeft kunnen reageren.

Om in deze situaties snel te kunnen reageren heeft het college in 2009 besloten om voor de inwoners van Tynaarlo een noodfonds in te voeren waaruit de eerste nood kan worden gelenigd. Dit noodfonds bestaat jaarlijks uit een bedrag van €5000,-. Een intermediair neemt dan met de gemeente contact op waarna snel kan worden gereageerd. In principe worden vergoedingen uit het noodfonds verstrekt als lening. Mocht binnen redelijke termijn betrokkene niet terug kunnen betalen, dan kan de gemeente in overleg besluiten de lening niet terug te vorderen. Jaarlijks wordt het college geïnformeerd over het fonds.

De vraag naar het noodfonds groeit. De gevolgen van de economische crisis zijn merkbaar, doordat vaker een beroep op dit fonds wordt gedaan. Bij elke aanvraag, ook die de gemeente niet kan honoreren, wordt de intermediair attent gemaakt op het bestaan van andere (landelijke) noodfondsen, waar ook een beroep op gedaan kan worden.

Hoofdstuk 5 Algemene wet bestuursrecht en schuldhulpverlening.

Schuldhulpverlening was voorheen een privaatrechtelijke aangelegenheid. Contracten werden gesloten tussen de klant en de schuldeiser en/of de GKB.

Met de inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is de schuldhulpverlening een wettelijke taak van gemeenten geworden. Een belangrijk juridisch gevolg is dat de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van toepassing is. Hiermee wordt het mogelijk bezwaar en beroep aan te tekenen tegen een beslissing van de gemeente en kan de Wet Dwangsom van toepassing zijn.

Het besluit op een verzoek wordt door de GKB in een beschikking aan de klant meegedeeld. Tegen dat besluit is voortaan bezwaar, en in tweede instantie, beroep mogelijk. Het besluit moet binnen 8 weken na ontvangst van het verzoek worden genomen (mogelijk te verlengen tot nogmaals 8 weken). Wanneer het niet lukt om tijdig te beslissen, kan de verzoeker een beroep doen op de Wet dwangsom en beroep. De gemeente is dan, na ingebrekestelling en indien binnen twee weken nog niet is beslist, een dwangsom verschuldigd.

Omdat specifieke rechtspraak nog ontbreekt, is de reikwijdte van de Awb voor de besluitvorming op grond van de Wgs nog onzeker. Er zijn mogelijk meer besluiten voor bezwaar en beroep vatbaar naast het besluit op een verzoek om toegelaten te worden voor een traject.

Om een uniforme behandeling van de bezwaarschriften te borgen wordt aangesloten bij de algemene commissie bezwaarschriften van de gemeente Tynaarlo. De werkwijze van de GKB wordt daarop aangepast.

De interne klachtenprocedure bij de GKB blijft bestaan voor ontevredenheid over zaken waarvoor geen bezwaar en beroep openstaat.

Moratorium.

Bij een moratorium krijgt het college krijgt de bevoegdheid om de schuldsituatie “te bevriezen”. Deze afkoelingsperiode van maximaal 6 maanden moet bij de Rechtbank worden aangevraagd en is bedoeld om te voorkomen dat de schuldeiser de bevoegdheid tot verhaal op de goederen van de schuldenaar (incassomaatregelen) uitvoert. De voorwaarden waaronder dit mogelijk is, moet nog uitgewerkt worden in een algemene maatregel van bestuur. De bepalingen van de wet die regels bevatten t.a.v. het instellen van een “breed moratorium” treden op een nader te bepalen tijdstip in werking.

Wachttijden, spoedeisende hulp.

Hoe langer men moet wachten des te groter worden doorgaans de problemen voor de inwoner. Tynaarlo streeft dan ook een zo kort mogelijke wachttijd na. In ieder geval worden de wettelijk verplichte maximum wachttijden gehaald.

De tijd tussen het moment waarop een verzoek is ontvangen en het moment dat de intake plaatsvindt mag ogv de Wgs maximaal 4 weken duren. Een uitzondering geldt voor spoedeisende hulp (vaak in geval van huisuitzetting of afsluiting van energie en water). De beslistermijn is dan maximaal 3 dagen.

Mandatering

Het college is bevoegd te beslissen op een verzoek om toegelaten te worden tot de schuldhulpverlening. In de praktijk behandelt de GKB deze verzoeken.

Wij stellen voor om de bevoegdheid te mandateren aan de directeur van de GKB. Bij bezwaar- en beroepsprocedures zal de GKB het bestreden besluit verdedigen.

Hoofdstuk 6. Financiële middelen.

De middelen voor schuldhulpverlening bestaan uit (een deel van) de uitkering van het rijk aan het gemeentefonds. De uitkering aan het gemeentefonds is niet vormgegeven in een zogenaamde doeluitkering en de gemeente is daarom vrij om zelf te bepalen welke gelden beschikbaar worden gesteld aan schuldhulpverlening.

Financiële inzet schuldhulpverlening 2009 - 2013

Jaar	Budget gemeentebegroting	Werkelijke uitgaven	verschil
2009	125.000	168.205	-43.206
2010	158.990	169.468	-10.489
2011	187.981	231.591	-43.610
2012	226.306	225.644	664
2013	231.449	Nog niet bekend	Nog niet bekend

Tot en met 2011 zijn de tekorten gedekt vanuit algemene middelen.

In de periode 2009, 2010 en 2011 is van uit het rijk een extra bedrag van €102.057,- beschikbaar gesteld voor schuldhulpverlening. Dit geld is besteed aan diverse projecten op het gebied van preventie, het bevorderen van de integrale schuldhulpverlening en het wegwerken van de wachtlijsten (bijlage 2).

In 2009 is het Noodfonds ingesteld. Hiervoor is tot en met 2014 jaarlijks, op incidentele basis een bedrag van €5000,- beschikbaar gesteld vanuit de middelen WMO.

Financiële middelen periode 2014 – 2017:

Om het voorgestelde beleid goed uit te voeren is het belangrijk dat er voldoende structurele middelen beschikbaar zijn.

Wij stellen daarom voor om voor 2014 incidenteel en met ingang van 2015 een structureel bedrag van €230.000,- beschikbaar te stellen voor de periode 2015 – 2016 – 2016 uit de algemene middelen.

Hieronder volgt een toelichting op de inzet van de budgetten:

Schuldhulpverlening

Voor de directe diensten op het gebied voor de schuldhulpverlening is een bedrag max. beschikbaar van €227.500,-. Hieronder vallen ook de taken voor budgetcoaching.

Preventie

Voor preventie is tot 2015 een bedrag beschikbaar vanuit de WMO van €5000,-. Dit is een minimaal budget. Van het gevraagde budget van € 230.000,- wordt daarom een bedrag van €2500,- aan het preventiebudget toegevoegd. In het kader van het WMObeleid wordt in 2015 nieuwe middelen opgevraagd, waaronder ook middelen voor preventieactiviteiten.

Noodfonds

Het Noodfonds kent geen structurele financiering; tot en met 2014 is een bedrag van €5000,- beschikbaar en zo nodig worden middelen toegevoegd die vanuit het Rijk beschikbaar komen voor het Armoedebeleid.

Wij stellen voor om begin 2015 met een voorstel te komen voor verdere financiering van het Noodfonds, waarbij ingespeeld wordt op de extra middelen Armoedebeleid die vanuit het Rijk een structureel beschikbaar komen. Dit wordt separaat aan de raad ter besluitvorming voorgelegd.*

Vereffeningfonds

Bij de pilot Budgetbeheer nieuwe stijl is een budget Vereffeningfonds toegevoegd van €17.500,-. Dit fonds is bedoeld voor een incidentele aanvulling indien klanten van de GKB tijdens het proces van inkomensreparatie niet genoeg inkomen hebben voor de primaire vaste lasten of om te komen tot de normen die zijn vastgelegd voor het huishoudgeld, tot dat alle inkomenscomponenten op orde zijn. Vanuit de pilot is nog een bedrag van € 12.200,- beschikbaar.

Wij stellen voor om het restbudget van het vereffeningfonds beschikbaar te houden voor de periode 2014- 2015 - 2016 – 2017.

Thuisadministratie

Humanitas ontvangt een jaarlijkse subsidie van €3700,- voor de thuisadministratie. Dit is tot en met 2014 vanuit de WMO gegarandeerd. In het kader van het WMObeleid worden in 2015 nieuwe middelen opgevraagd, waaronder ook middelen voor thuisadministratie.

* Het Rijk stelt in 2014 extra middelen ter beschikking om een extra impuls te geven voor armoedebestrijding. In 2014 gaat het om een bedrag van €40 mln en voor 2015 om een bedrag van €100 mln (landelijk).

Overzicht gevraagde financiële middelen 2014 - 2017:

	2014	2015	2016	2017
Totaal Schuldhulpverlening (incl.budgetcoaching)	197.700 (s) + 32.300 (i)	230.000 (s)	230.000 (s)	230.500 (s)
Diensten GKB Drenthe	227.500	227.500	227.500	227.500
Noodfonds	5.000 (i)	nader besluitv armoedegeld Rijk	nader besluitv armoedegeld Rijk	nader besluitv armoedegeld Rijk
Preventie	7.500 (s +i)	2.500 + nader besluitv WMO	2.500 + nader besluitv WMO	2.500 + nader besluitv WMO
Vereffeningfonds	12.200 (i)	restant 2014	restant 2015	restant 2016
Thuisadministratie	3.700 (i)	nader besluitv WMO	naderbesluitv WMO	nader besluitv WMO

Bijlage 1: Cijfers gemeente Tynaarlo schuldhulpverlening 2011 - 2012

Tynaarlo:*	2011	2012
Totaal aanvragen intake**	94 uitgevoerd, 25 (21%) niet opkomen dagen	114 uitgevoerd, 22 (16%) niet opkomen dagen
Crisisinterventie	24	22
Budgetbeheer (BBRT)	126 / groei van 4%	114 / afname 10%
Beschermingsbewind (OBS)	22, groei 22%	26, groei 18%
Budgetcoach	11	12***
Wsnp	10	19
Gemiddeld schuldbedrag	€47.000,-	€30.836,-

Leeftijden	2011	2012
30-	22%	11%
30 – 40 jaar	25%	23 %
40 – 50 jaar	29%	29%
50 – 60 jaar	17%	23%
60+	7%	15%

Recidive	2011	2012
110% of minder min.loon – 110% min.loon of hoger :		
Alleenstaanden:	49% - 46%	56% - 41%
- Man	- 72%	- 52%
- Vrouw	- 28%	- 48%
- Ouder met kinderen	- 23% - 2 %	- 18% - 15%
Huish met kinderen	15% - 23%	12% - 17%
Huish zonder kinderen	11% - 29%	14% - 27%
Werkenden	29%	32%
WW	12%	9%
Bijstand	51%	51%
Huurwoning	74%	77%
Koopwoning	9%	5%
Overige woonsituatie	17%	18%

*Cijfers zijn gemiddelden van alle zgn. *B Gemeenten* GKB Assen, dwz. gemeenten met 25.000 – 50.000 inwoners

** Gemiddelde wachttijd 4 weken in 2011 en 2012

*** In medio augustus 2013 is er sprake van 20 inwoners die door de budgetcoach worden geholpen

Top 5 schuldeisers 2011 en 2012

1. Belastingen
2. CJIB
3. Zorgverzekeraar
4. Elektra
5. Waterleidingbedrijf

Bijlage 2: Inzet extra financiële middelen rijk 2009 – 2011.

Het kabinet heeft in verband met de economische crisis incidenteel extra middelen beschikbaar gesteld voor de jaren 2009, 2010 en 2011 voor schuldhulpverlening. In 2009 wordt 27,5 miljoen euro door het Rijk aan gemeenten verstrekt, in 2010 40,75 miljoen euro, in 2011 41,75 miljoen euro. Eind 2011 moet de besteding worden verantwoord voor de jaren 2009 tot en met 2011 (voor 2009 en 2010 geldt een meeneemregeling). Niet bestede middelen worden teruggevorderd.

Dit betekent dat de gemeente Tynaarlo in de periode van 2009 tot en met 2011 een extra toelage heeft ontvangen voor de schuldhulpverlening van in totaal € 102.057,-.

In de jaren 2010 en 2011 werden deze middelen besteed aan de voorzieningen die de gemeente Tynaarlo aanbiedt aan haar inwoners in het kader van de schuldhulpverlening. Na de vaststelling van de wel en niet bestede middelen van deze extra uitkering 2009 – 2011 (via de SISA verantwoording in het eerste kwartaal van 2012) door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid worden eventuele niet bestede middelen door het ministerie teruggevorderd.

Doel extra middelen

De volgende zaken dienen met de extra middelen te worden gerealiseerd:

- Opvang van extra toeloop op schuldhulpverlening.
- Brede toegankelijkheid van de schuldhulpverlening. Dat is extra van belang in verband met de verwachte toestroom van nieuwe groepen als gevolg van de economische crisis.
- Beperking van de wacht- en doorlooptijden. Het streven is erop gericht om de wachttijd te beperken tot maximaal vier weken, zonder dat dit negatieve gevolgen heeft voor de lengte van de doorlooptijd.

De extra middelen kunnen worden besteed aan de volgende diensten van schuldhulpverlening om bovenstaande te realiseren:

- Preventie;
- Intake, aanmeldgesprek, adviesgesprek;
- Budgetbegeleiding;
- Budgetbeheer;
- Schuldregeling;
- Nazorg;
- (Psycho)sociale Begeleiding bij of voorafgaand aan een van de hier genoemde diensten.

Inzet extra middelen schuldhulpverlening 2009 - 2011

Op 16 februari 2010 heeft het college ingestemd met het voorstel om deze extra middelen schuldhulpverlening in 2009, 2010 en 2011 in te zetten voor de inkoop van preventieproducten schuldhulpverlening bij het GKB, in te zetten ter bevordering van de integrale schuldhulpverlening in onze gemeente en in te zetten voor de acties die het GKB inzet voor het wegwerken van de wachtlijsten voor schuldhulpverlening. Deze inzet van de extra middelen komen voort uit de conclusies van de Nulmeting Schuldhulpverlening Gemeente Tynaarlo waarvan het college in februari 2010 kennis heeft genomen en waarover het college de gemeenteraad in dezelfde maand heeft geïnformeerd evenals de betreffende cliëntenadviesraden.

GKB preventieve schuldhulpverlening

Op 16 februari 2010 heeft het college ingestemd met de offerte van het GKB voor de inzet van een vijftal preventieve acties:

- **Klasse!Kas:** Leerlingen in het basisonderwijs vaardigheden en attitudes aanleren die nodig zijn om als evenwichtig consument te kunnen functioneren. € 4.975,-
- **Eerste Hulp bij Schulden:** Professionals en vrijwilligers handreikingen geven om zo adequaat mogelijk cliënten met financiële problemen te kunnen begeleiden. € 4.725,-
- **Veilig en Slim met geld!:** Ouderen (65 plussers) door middel van workshops informeren over veilig en slim omgaan met geld. € 2.325,-
- **Doe uw voordeel met loket WWZ:** communicatiecampagne voor 65 plussers, door middel van boekjes en posters informeren over het omgaan met geld met als doel het voorkomen van schulden. €1.500,-
- **Doetank:** Om te voorkomen dat er binnen de schuldhulpverlening een versnippering komt in aanbod van de verschillende betrokken organisaties, beoogt de Doetank samenwerking en afstemming tussen de ketenpartner te bevorderen. € 6.462,-

Het prijskaartje van deze offerte is in totaal € 19.987,-.

Overzicht besteding extra middelen schuldhulpverlening:

Inhuur detacheringkracht BAN, nulmeting schuldhulpverlening 2009	€ 4.214,-
GKB, inkoop preventie middelen 2010 - 2011	€ 19.987,-
Humanitas, subsidie Administratieve ondersteuning 2009	€ 3.626,-
Humanitas, subsidie administratieve ondersteuning 2010	€ 3.662,-
Humanitas, subsidie administratieve ondersteuning 2011	€ 3.662,-
Organiseren presentatie Doetank en versies afdrukken	€ 2.000,-
Inzet budgetcoach 2011	€ 20.000,-
Investering in Projectgroep Budgetbeheer Leefgeld 2010	€ 5.277,-
Investering in Projectgroep Budgetbeheer Leefgeld 2011	€ 5.277,-
Noodfonds 2011	€ 5.000,-
Vereffeningsfonds 2011	€ 30.000,-
<hr/> <i>Totaal</i>	<hr/> € 102.705,-

Bijlage 4

Afkortingen

GKB Drenthe	Gemeentelijke Kredietbank Drenthe
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
Wgs	Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
Awb	Algemene wet bestuursrecht
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
ISD	Integrale Sociale Dienst
GR	Gemeenschappelijke Regeling
NVVK	Nederlandse Vereniging voor Kredietverstrekking
WSNP	Wet schuldsanering natuurlijke personen
CJIB	Centraal Justitie Incasso Bureau
EHBS	Eerste Hulp Bij Schulden
OBS	Openbare basisschool
WWB	Wet Werk en Bijstand
OGGz	Overleg Geestelijke Gezondheidszorg
Nibud	Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting
WW	Werkloosheidswet
Sisa	Single information en Single audit (special controle die plaats vindt op specifieke uitkeringen van de gemeente)
Loket WWZ	Wonen Welzijn Zorg