

*‘Schuldhulpverlening in Zaanstad’*

*Een praktijkonderzoek naar de aanmeldingsprocedure voor schuldhulpverlening in de gemeente Zaanstad*

****

Opdrachtgever: Valerebewind, bewindvoerderskantoor in Zaandam

**Hogeschool Leiden Opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening**  
**Naam student:**  
Ellen Dirks – s1087288  
  
**Naam Afstudeerdocent:**  
Dhr. J. Soltani en mw. S. Smulders  
 **Inleverdatum:**   
25 juni 2018

**Klas:**

SJD4A, 2017-2018

Informatiepagina

Soort document: Scriptie

Datum van publicatie: 25 juni 2018

Naam: Ellen Dirks

Studentnummer: 1087288

Opleiding: Sociaal Juridische Dienstverlening

Onderwijsinstelling: Hogeschool van Leiden

Bedrijf: Valere Bewind

Praktijkbegeleider: mw. M. van Reeswijk

Begeleider: dhr. J. Soltani en mw. S. Smulders

# Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie welke ik heb geschreven ter afsluiting van mijn studie Sociaal Juridische Dienstverlening aan de Hogeschool Leiden. Het onderzoek betreft de problemen rondom het aanmeldingsproces van de schuldhulpverlening in de gemeente Zaanstad en is uitgevoerd in opdracht van Valere Bewind. De resultaten van dit onderzoek moeten duidelijk maken welke problemen er zijn en welke aanbevelingen mijn opdrachtgever aan de gemeente kan presenteren, zodat het aanmeldingsproces verbeterd kan worden.   
  
Ik heb vier jaar met plezier deze studie gevolgd. Het schrijven van deze scriptie heb ik als een leerzame tijd ervaren. Ik heb veel betrokkenen gesproken, kennis opgedaan en mijn netwerk vergroot.

Graag wil ik enkele personen bedanken voor het meedenken en meehelpen aan dit onderzoek. Ten eerste mijn opdrachtgever M. van Reeswijk en tevens M. Feenstra, mede bewindvoerder bij Valere bewind. Zij hielpen mij met het vinden van respondenten en gaven feedback op mijn scriptie. Mijn docenten, dhr. J. Soltani en mw. S. Smulders en de studenten van de learning community. Door dit samen te doen, ging het schrijven van een scriptie een stuk leuker.   
  
Ik wil mijn ouders en schoonbroer bedanken voor de feedback op mijn scriptie. Zij hebben mijn scriptie tot dit eindresultaat geleid. Tenslotte wil ik ook alle respondenten bedanken voor hun inzet, dankzij hen heb ik mogen meekijken binnen de wereld van schuldhulpverlening van de gemeente Zaanstad.

Veel leesplezier!

Ellen Dirks  
Beverwijk, 25 juni 2018

# Inhoudsopgave

[Voorwoord 3](#_Toc515629526)

[Inhoudsopgave 4](#_Toc515629527)

[Begrippenlijst 7](#_Toc515629528)

[Samenvatting 8](#_Toc515629529)

[Afkortingen 10](#_Toc515629530)

[Hoofdstuk 1. Inleiding 11](#_Toc515629531)

[1.1 Inleiding 11](#_Toc515629532)

[1.2 Probleembeschrijving 12](#_Toc515629533)

[1.2.1 Gewenste situatie/verandering 14](#_Toc515629534)

[1.2.2 Probleemafbakening 14](#_Toc515629535)

[1.3 Doelstelling 14](#_Toc515629536)

[1.4 Vraagstelling 15](#_Toc515629537)

[Centrale vraag: 15](#_Toc515629538)

[Deelvragen: 15](#_Toc515629539)

[1.5 Leeswijzer 16](#_Toc515629540)

[Hoofdstuk 2. Onderzoeksmethoden 17](#_Toc515629541)

[2.2 Midden methoden 17](#_Toc515629542)

[2.2.1. Bronnenonderzoek 17](#_Toc515629543)

[2.2.3. Literatuuronderzoek 18](#_Toc515629544)

[2.3 Kwaliteit van de gegevens 19](#_Toc515629545)

[2.4 Resultaten 19](#_Toc515629546)

[Hoofdstuk 3. Maatschappelijk kader 20](#_Toc515629547)

[3.1 Maatschappelijk kader 20](#_Toc515629548)

[Schuldensituaties zijn complex 20](#_Toc515629549)

[3.2 Laagdrempeligheid 🡪 gemeente Zaanstad 22](#_Toc515629550)

[3.3 Armoedeopgave in de gemeente Zaanstad. 23](#_Toc515629551)

[3.3.1 Maatschappelijk vraagstuk 23](#_Toc515629552)

[3.3.2 Visie gemeente Zaanstad 24](#_Toc515629553)

[3.4 Onderzoeken die zijn verricht naar schuldhulpverlening 24](#_Toc515629554)

[Hoofdstuk 4. Juridisch kader 26](#_Toc515629555)

[4.1.2 Beleidsplan schulddienstverlening gemeente Zaanstad 26](#_Toc515629556)

[4.1.3 Termijnen aanvraag schuldhulpverlening 27](#_Toc515629557)

[4.2 Risico en beheersmaatregelen 27](#_Toc515629558)

[4.3 Schuldtrajecten in de gemeente Zaanstad 27](#_Toc515629559)

[Schuldbemiddeling 28](#_Toc515629560)

[4.3.2 Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen 28](#_Toc515629561)

[4.4 De bewindvoerder 28](#_Toc515629562)

[4.4.1 Proces onderbewindstelling 29](#_Toc515629563)

[4.4.2 Bewindvoering op de kaart 29](#_Toc515629564)

[4.4.3 Bewindvoerderscollectief 30](#_Toc515629565)

[Hoofdstuk 5. Aanmeldingsprocedure in de gemeente Zaanstad 31](#_Toc515629566)

[5.1 Aanmeldingsprocedure bij afdeling schulddienstverlening tot 2014. 31](#_Toc515629567)

[5.1.2 Aanmeldingsprocedure bij de wijkteams sinds 2014 tot heden. 32](#_Toc515629568)

[Hoofdstuk 6. Resultaten 34](#_Toc515629569)

[6.1 De problemen, meningen en ervaringen van bewindvoerders bij het aanmeldingsproces. 34](#_Toc515629570)

[6.1.1 Kennis, deskundigheid en werkzaamheden. 34](#_Toc515629571)

[6.1.2. Aanmeldingsproces 35](#_Toc515629572)

[6.1.3 Werkwijze 36](#_Toc515629573)

[6.1.4 Duur 36](#_Toc515629574)

[6.1.5 Aanbeveling van de bewindvoerders 37](#_Toc515629575)

[6.2 De werkwijze, ervaringen en meningen van hulpverleners van de wijkteams uit Zaanstad. 37](#_Toc515629576)

[6.2.1. Kennis, opleiding en deskundigheid 37](#_Toc515629577)

[6.2 Werkwijze 38](#_Toc515629578)

[6.2.3 Aanmeldingsprocedure 39](#_Toc515629579)

[6.2.4. Duur 40](#_Toc515629580)

[6.2.5 Aanbeveling 41](#_Toc515629581)

[6.3 De ervaringen en meningen van cliënten die in een schuldhulpverleningstraject zitten via het sociaal wijkteam. 41](#_Toc515629582)

[6.3.1 Cliënten 1 41](#_Toc515629583)

[6.3.2 Cliënt 2 42](#_Toc515629584)

[6.3.3 Cliënt 3 43](#_Toc515629585)

[6.4 Wat zijn de meningen en ervaringen van de schuldhulpverleners uit de gemeenten Velsen en Amsterdam 44](#_Toc515629586)

[6.4.1 Schuldhulpverlener van de gemeente Amsterdam 44](#_Toc515629587)

[6.4.2 Beleidsmedewerker schulden van de gemeente Velsen 45](#_Toc515629588)

[Hoofstuk 7. Conclusie 47](#_Toc515629589)

[7.1 Vraagstelling 47](#_Toc515629590)

[7.2 Beantwoording van de deelvragen 47](#_Toc515629591)

[7.2.1 Wat zijn de huidige problemen bij het aanmeldingsproces volgens bewindvoerders? 47](#_Toc515629592)

[7.2.2. Welke problemen ondervinden cliënten, van Valere bewind, die een aanvraag voor schuldhulpverlening in de gemeente Zaanstad hebben gedaan? 48](#_Toc515629593)

[7.2.3. Wat zijn de problemen die worden ervaren vanuit de wijkteams uit Zaanstad? 48](#_Toc515629594)

[7.2.4. Hoe gaat de aanmelding voor schuldhulpverlening in de gemeenten Velsen en Amsterdam? 49](#_Toc515629595)

[7.3 Beantwoording van de centrale vraag: 49](#_Toc515629596)

[7.4 Aanbevelingen 50](#_Toc515629597)

[1. Online informatie verschaffen over schuldhulpverlening op de website van de gemeente Zaanstad en de wijkteams. 50](#_Toc515629598)

[2. Triage ontwikkelen voor de wijkteams 51](#_Toc515629599)

[3. Digitaliseren van het aanmeldingsproces 52](#_Toc515629600)

[4. Scheid de specialisten van de generalisten 53](#_Toc515629601)

[5. Samenwerkingsconvenant met de gemeente Zaanstad 53](#_Toc515629602)

[Hoofdstuk 8. Discussie 55](#_Toc515629603)

[Verklaringen 55](#_Toc515629604)

[Toevoeging van mijn onderzoek aan de huidige kennis 56](#_Toc515629605)

[Beperkingen en de implicaties van mijn onderzoek 56](#_Toc515629606)

[Literatuurlijst 57](#_Toc515629607)

[Bijlagen 59](#_Toc515629608)

Figurenlijst

[**Figuur 1**: Uitgangspunten ombudsman.   
Bron: Nationale Ombudsman 25](#_Toc512895294)

[**Figuur 2:** Aanmeldingsprocedure bij afdeling schulddienstverlening tot 2014.   
Bron: gemeente Zaanstad](#_Toc512895295) 31

[**Figuur 3:** Aanmeldingsprocedure bij het wijkteam sinds 2014 tot heden](file:///C:\Users\eaidi\Desktop\Scriptie%20volledig.docx#_Toc512895296) 32

# Begrippenlijst

|  |  |
| --- | --- |
| Begrip | Definitie |
| Financiële zelfredzaamheid | Aantoonbaar in staat zijn om geen nieuwe schulden te maken en betalingsachterstanden, indien nodig van eigen netwerk of bewindvoerder. |
| Keukentafel gesprek | Een intakegesprek bij het wijkteam waarin kennis wordt genomen met de betrokkene en hulpvragen besproken worden. |
| Minnelijke schuldregeling (MSNP) | Bemiddeling tussen de gemeente en de schuldeisers om een minnelijke schuldregeling tegen finale kwijting. |
| Saneringskrediet | Afkopen van de schulden tegen finale kwijting d.m.v. afsluiten van een kredietovereenkomst. |
| Schuldbemiddeling | Overeenkomst waarin wordt afgesproken dat de schuldenlast gedeeltelijk wordt terugbetaald, in termijnen, naar draagkracht tegen finale kwijting . |
| Problematische schulden | De situatie waarin van een natuurlijk persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen. |
| Wettelijke schuldregeling (WSNP) | Een wettelijke schuldregeling die wordt opgelegd door de rechter, indien de minnelijke regeling niet is gelukt. |

# Samenvatting

In dit onderzoek staat de volgende vraag centraal:

**Op welke wijze kan het aanmeldingsproces voor schuldhulpverlening in de gemeente Zaanstad verbeterd worden?**

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Valere Bewind. Valere Bewind is een bewindvoerderskantoor gevestigd in Zaandam die onder andere schuldhulpaanvragen doet bij de gemeente Zaanstad. Zij ervaren, net als andere bewindvoerderskantoren in de gemeente Zaanstad, problemen rondom het aanmeldingsproces. De problemen zijn ontstaan sinds de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) van start is gegaan en de gemeente Zaanstad de aanmelding voor schuldhulpverlening sinds 2014 heeft ondergebracht bij de Sociale Wijkteams.

Door deze problemen is er een bewindvoerderscollectief opgericht in Zaanstad. Dit collectief bestaat uit aangesloten bewindvoerders die gevestigd zijn in Zaanstad. Valere Bewind is samen met Budgetondersteuning Nederland oprichter van dit collectief.   
  
Er zijn 11 wijkteams in Zaanstad. Deze wijkteams behandelen de aanmelding van de schuldhulpverlening, tevens kijken zij of er problemen zijn op andere leefgebieden zoals wonen, zorg, het sociale vlak en werk. Het wijkteam streeft naar stabiliteit en zelfredzaamheid van een wijkbewoner. Als deze niet aanwezig zijn, dan wordt dit eerst aangepakt.   
  
Valere Bewind wil door middel van dit onderzoek achterhalen op welke wijze de aanmelding voor schuldhulpverlening verbeterd kan worden en waar de belemmerende factoren liggen. Door het afnemen van interviews met diverse doelgroepen en betrokkenen rondom schuldhulpverlening, geeft dit onderzoek daarin inzicht. Er dient duidelijkheid te komen over de wijkteams, want die werken allemaal anders.   
  
Schuldhulpverlening is een complex proces. Er wordt veel verantwoordelijkheid en druk gelegd op de wijkteams vanuit de gemeente. Er is weinig kennis en expertise om de aanmelding kundig, snel en bekwaam uit te voeren. Er dient duidelijkheid te komen over de manier waarop de aanmelding gedaan dient te worden. Voor bewindvoerders is het wijkteam een wachtpoort. Van een bewindvoerder mag worden verwacht dat hij zijn werk goed uitvoert en het dossier compleet toelevert bij de gemeente zelf.

Op basis van de resultaten en de conclusie van mijn onderzoek kan worden gesteld dat een wijkteam een goede voordeur is voor wijkbewoners. Er is echter te weinig mankracht en kennis aanwezig bij de wijkteams om de aanmelding van de schuldhulpverlening goed te laten verlopen.

Valere bewind deelt mijn conclusie en aanbevelingen met het collectief. Het collectief bepaalt wat er mee gedaan gaat worden. Indien het collectief zich kan vinden in de aanbevelingen, kunnen zij dit presenteren aan de gemeente Zaanstad. Per 1 januari 2019 wordt schuldhulpverlening uitbesteed. Het is echter nog niet bekend aan wie dit wordt uitbesteed. Het collectief kan met de aanbevelingen aangeven hoe zij de schuldhulpverlening ingericht willen hebben in de gemeente Zaanstad. Ook als deze straks wordt uitbesteed.

# Afkortingen

Wgs Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Cmvba Centraal Meldpunt Voorkoming Betalingsachterstanden

LOVCK Landelijk overleg Vak inhoud Civiel en kanton & Toezicht

Swt Sociaal Wijkteam  
  
SJD Sociaal Juridische Dienstverlening

GKA Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam

MSNP Minnelijk schuldhulpverlening natuurlijke personen

WSNP Wet schuldsanering natuurlijke personen

# Hoofdstuk 1. Inleiding

## Inleiding

**Een stuk tekst uit een interview met een cliënt van Valere bewind:**

*‘Wij zijn een geval apart, want wij zijn niet getrouwd. Bij het wijkteam ging het allemaal mis. Er werd van alles opgevraagd, je doet je best, maar weet niet wat er van je verlangd wordt. Je werd gewoon aan je lot overgelaten. We hoorden een tijd niets, ik dacht vakantietijd, en toen kregen we te horen dat we te laat zijn. De map is niet compleet, je zou een afspraak maken bij de rechtbank. Dit deed ik en toen stond de rechter te springen om het dossier. De rechter keek ons en de bewindvoerder aan, die er inmiddels bij was gekomen, en ik dacht: ‘Waar heb je het over?’   
  
Ik heb nooit een dossier gehad, die had het wijkteam. Mijn bewindvoerder belde naar het wijkteam en die zei toen: ‘Ja, meneer heeft het zelf aangevraagd bij de rechtbank, dus die hebben het dossier zelf in handen’. Wij werden dus als leugenaar bestempeld en ik moest uiteindelijk weer met die vrouw van het wijkteam om tafel. Daar had ik wel moeite mee. Wij moesten weer opnieuw een aanvraag doen, weer met haar om tafel. Ze zouden contact opzoeken met ons, maar dat doen ze ook niet. Bij het wijkteam werden wij afgeschilderd als niet meewerkend en niet meegaand. Wij stonden nergens voor open, wij waren laks. Als ze gewoon duidelijk hadden doorgegeven wat er van ons werd verwacht. Dat werd niet verteld.*

*Waar ik het meest boos om werd was dat ze mij afraadde om een bewindvoerder te nemen. Ze zei:’ Ik zou dat niet doen hoor, want dit is best wel duur. Dit kan je veel makkelijker zelf’. Toen dacht ik in het begin, ja laat dan maar zitten. En toen stond er vervolgens in mijn dossier: meneer niet open voor beschermingsbewind. Toen werd ik dus gewoon boos. Zo ging dit helemaal niet.*

*Je komt daarbinnen, je krijgt iemand toegewezen, dus je weet niet beter. Ja, en dan hoor ik van andere dat ze geen kennis heeft van schulden. Je krijgt wel informatie, maar dat is basisinformatie. Pas een jaar later hoorden we dat we twee aparte dossiers moesten maken. Dat klopt toch niet’.[[1]](#footnote-1)*

Bovenstaande fragmenten beschrijven de ervaring van een cliënt die, samen met zijn partner, hulp zocht voor hun schulden bij het wijkteam.

## 1.2 Probleembeschrijving

Naar schatting hebben 1,4 miljoen huishoudens problematische schulden, risicovolle schulden of zitten in een schuldhulptraject. Dat betekent dat 1 op de 6 huishoudens problematische schulden heeft. Vroeger hadden voornamelijk mensen met een inkomen op bijstandsniveau financiële problemen. Dit is gewijzigd sinds de crisis in 2008. Mensen raakten hun baan kwijt, kwamen in echtscheiding en er was crisis op de woningmarkt. Hierdoor hebben niet alleen mensen op bijstandsniveau financiële problemen maar ook mensen met een gemiddeld inkomen of hoger.[[2]](#footnote-2)

Schulden leveren niet alleen problemen op voor de schuldenaar. Overheidsinstellingen, de maatschappij, schuldeisers, werkgevers en de omgeving van de schuldenaar ervaren ook problemen. Schuldenaren participeren minder waardoor verschillende partijen daar de dupe van zijn[[3]](#footnote-3). Schuldenaren kunnen te maken krijgen met psychische, - en gezondheidsproblemen, er wordt veel aanspraak gemaakt op gemeentelijke voorzieningen en er gaat veel geld naar maatschappelijke opvang. Dit kost de maatschappij jaarlijks 11 miljard euro. Elk huishouden met problematische schulden kost €100.000 euro.

Op 9 februari 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking getreden. Gemeenten hebben hierdoor een wettelijke zorgplicht op het gebied van de schuldhulpverlening[[4]](#footnote-4). De Wgs stelt dat de gemeenteraad een beleidsplan vaststelt welke richting geeft aan de schuldhulp. Hierin staan de hoofdzaken van de schuldhulp in die gemeente en hoe zij willen voorkomen dat personen schulden aangaan die zij niet kunnen betalen. Voor de inwerkingtreding van de Wgs werd de schuldhulpverlening in de gemeente Zaanstad volledig uitgevoerd door de gemeente zelf.[[5]](#footnote-5) Mensen die zichzelf aanmeldden kwamen op een wachtlijst. Als je werd aangemeld via het Centraal Meldpunt Voorkoming Betalingsachterstanden (CMVBA) werd je binnen 3 weken benaderd. Na aanmelding vond er een korte beoordeling plaats om te beoordelen of het ging om problematische schulden. Zo ja, dan kwam er een intakegesprek met een schuldhulpverlener, werd er een plan van aanpak gemaakt en startte het proces.

Doelstelling van de Wgs is dat de gemeente nu een zorgplicht heeft met betrekking tot de schuldhulpverlening en de waarborging van kwaliteit door het stellen van bepaalde eisen[[6]](#footnote-6). De schuldhulpverlening dient vaker te leiden tot het oplossen van de problematische schulden. Dat kan bereikt worden door brede toegankelijkheid, beperking van de wachttijden en een integrale aanpak. Via de wijkteams averechts werkt dit echter averechts. De Nationale Ombudsman heeft een onderzoek gedaan naar de schuldhulpverlening. Hij vindt namelijk dat de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening niet laagdrempelig en breed genoeg is[[7]](#footnote-7). Er worden hoge eisen gesteld door de gemeente en hij maakt zich zorgen om het gebrek aan de financiële expertise van schuldhulpverlening binnen de wijkteams.

In gemeente Zaanstad leven 8% van de huishoudens in armoede[[8]](#footnote-8). Dit zijn andere cijfers dan het landelijke percentage, omdat er met andere gegevens gewerkt wordt. Namelijk die van gemeente Zaanstad zelf. Uit een onderzoek van 5 jaar geleden is gebleken dat inwoners uit gemeente Zaanstad een gemiddelde schuld hadden van €3.675 per persoon. Met een inwoneraantal van 149.625 (2013), maakt dit een totaal van afgerond €550 miljoen euro.[[9]](#footnote-9) Deze gegevens zijn verzameld door de systemen waar gemeente Zaanstad mee werkt.

De schuldhulpverlening in Zaanstad is in 2014 mede ondergebracht bij 11 wijkteams verspreid door Zaanstad[[10]](#footnote-10). De wijkteams zijn het eerste aanspreekpunt voor bewoners voor diverse vragen, waaronder vragen over schulden. Als iemand zich wil aanmelden voor schuldhulpverlening, dient hij of zij zich eerst aan te melden bij het wijkteam uit de buurt. Het wijkteam verzamelt samen met de schuldenaar alle schulden en maakt dit compleet. Het wijkteam levert dit af bij de gemeente en die gaat verder aan de slag met het dossier. Er zijn geen duidelijke regels of procedures opgesteld over deze nieuwe vorm. Dit zorgt voor onduidelijkheid bij diverse betrokkenen. De beleidsregels zijn zo breed, dat de uitvoering (wijkteam) de ruimte krijgt om doelmatig te handelen. Elk wijkteam handelt dus op zijn eigen manier.  
  
Bij de wijkteams en bewindvoerders ontstonden onduidelijkheden. Hierdoor is, op initiatief van de gemeente, Bewindvoering op de Kaart opgestart. Dit is een project die bestaat uit bewindvoerders, hulpverleners van wijkteams, medewerkers van de gemeente Zaanstad en andere belanghebbenden. In deze groep worden onduidelijkheden met elkaar besproken en wordt kennis gedeeld. Daarnaast heeft mijn opdrachtgever, samen met één andere bewindvoerder, een bewindvoerderscollectief opgericht in de gemeente Zaanstad. Dit collectief is ontstaan omdat er problemen ontstonden rondom de nieuwe schuldhulpverlening. Er zijn nu meerdere bewindvoerders uit Zaanstad aangesloten bij het collectief.   
  
**Mijn opdrachtgever ervaart de volgende problemen:**

* De aanmelding via het wijkteam gaat traag, directe aanmelding bij het stadhuis ging soepeler en sneller;
* Er is te weinig kennis en expertise over en van schulden in de wijkteams;
* In de wijkteams werken geen schuldhulpverleners, maar hulpverleners op het gebied van zorg;
* Bij de wijkteams is weinig kennis van taken en bevoegdheden van bewindvoerders;
* Geen eenduidigheid, ieder wijkteam werkt op zijn eigen manier;

### 1.2.1 Gewenste situatie/verandering

Valere Bewind wil graag dat:

* Het aanmeldingsproces voor schuldhulpverlening in gemeente Zaanstad eenduidig wordt;
* Er één aanmeldingsproces is, dat gelijk is bij alle wijkteams;
* Er meer kennis komt over bewindvoering en schuldhulpverlening bij de wijkteams;
* Het simpeler moet zijn om dossiers aan te leveren, zodat

het proces een stuk sneller verloopt.

### 1.2.2 Probleemafbakening

Er zijn diverse partijen betrokken rondom dit probleem. Ik verricht dit onderzoek voor een bewindvoerderskantoor en zal dus kijken vanuit het perspectief van een bewindvoerder. Om te vergelijken hoe andere gemeenten te werk gaan rondom schuldhulpverlening, zal ik 2 gemeenten in de buurt van Zaanstad mee nemen in dit onderzoek. Ik zal onderzoeken of de aanpak bij hen wel werkt.

## 1.3 Doelstelling

Doel van dit onderzoek is om in kaart te brengen wat de problemen zijn bij het aanmeldingsproces van de schuldhulpverlening in gemeente Zaanstad. Aan de hand van de resultaten van dit onderzoek zal ik een aanbeveling doen bij Valere bewind hoe het aanmeldingsproces voor schuldhulpverlening beter kan.

Kennisdoel: door middel van het afnemen van interviews en bronnenonderzoek is er kennis verzameld over de oorzaken van de problemen bij het aanmeldingsproces voor schulddienstverlening. Ik heb 4 betrokken partijen geïnterviewd zodat ik tot een brede conclusie kan komen.   
  
Praktijkdoel: met de kennis die ik vergaard heb uit dit onderzoek, heb ik kunnen bekijken waar de problemen liggen en hoe het aanmeldingsproces anders kan. Deze mogelijkheden draag ik over aan Valere bewind. Hierdoor wil ik een bijdrage leveren aan een verbeterd aanmeldingsproces voor schulddienstverlening in de gemeente Zaanstad. Mijn onderzoek brengt problemen in kaart van diverse partijen die betrokken zijn rondom de schulddienstverlening, wat aanknopingspunten kan bieden voor de verbetering van het aanmeldproces.

## 1.4 Vraagstelling

### Centrale vraag:

Op welke wijze kan het aanmeldingsproces voor schuldhulpverlening in de gemeente Zaanstad verbeterd worden?

### Deelvragen:

* Wat zijn de huidige problemen bij het aanmeldingsproces volgens bewindvoerders uit gemeente Zaanstad?
* Welke problemen ondervinden cliënten, van Valere Bewind, die een aanvraag voor schuldhulpverlening in gemeente Zaanstad hebben gedaan?
* Wat zijn de problemen die de Sociale Wijkteams ervaren op het gebied van schuldhulpverlening?
* Hoe gaat de aanmelding voor de schuldhulpverlening in de gemeenten Amsterdam en Velsen?

1.5 Leeswijzer

Dit onderzoek bestaat uit 9 hoofdstukken. Hoofdstuk één vormt een introductie op het onderzoeksonderwerp en beschrijft de problemen die mijn opdrachtgever ervaart. Hoofdstuk 2 beschrijft de methode van het onderzoek. In hoofdstuk 3 en 4 wordt het maatschappelijk - en juridisch kader van dit onderzoek verder toegelicht. Hoofdstuk 5 beschrijft het oude en het nieuwe aanmeldingsproces. Hoofdstuk 6 bestaat uit de resultaten van de afgenomen interviews. Tenslotte wordt in hoofdstuk 7 mijn conclusie gegeven en hierop volgend in hoofdstuk 8 mijn aanbevelingen.

In mijn scriptie wordt gesproken over schuldhulpverlening. De wet spreekt van schuldhulpverlening en in Nederland wordt dit begrip gebruikt. Gemeente Zaanstad spreekt van schulddienstverlening. De gemeente vindt het geen hulpverlening maar een dienstverlening. Dat is het uitgangspunt van de gemeente. Om één lijn te trekken en duidelijkheid te creëren in mijn onderzoek houd ik schuldhulpverlening aan.

Er worden in mijn scriptie situaties besproken over cliënten die onder bewind staan en burgers die de aanvraag zelf doen. Hiermee wil ik laten zien wat de verschillen, maar ook de gelijkenissen zijn van het aanmeldingsproces voor schuldhulpverlening bij de wijkteams.

# Hoofdstuk 2. Onderzoeksmethoden

*Om tot een antwoord te komen op de centrale vraag heb ik gebruik gemaakt van diverse methodes. Ik heb interviews gehouden, bronnenonderzoek en dossieronderzoek gedaan. In dit hoofdstuk beschrijf ik welke methode ik heb gebruikt, de onderzoekseenheden, de kwaliteit van de gegevens en hoe ik de gegevens heb geanalyseerd.*   
  
2.1 Begin methoden  
Het onderzoek vindt plaats in de gemeente Zaanstad. Mijn opdrachtgever heeft een kantoor in Zaandam. Haar cliëntenbestand woont voornamelijk in de gemeente Zaanstad. De aanmelding voor schulddienstverlening gaat via het sociale wijkteam. De sociale wijkteams zijn verspreid over 11 locaties in Zaanstad.   
  
In december 2018 was de aftrap van het afstuderen op de hogeschool van Leiden. Vanaf dit moment mochten wij een aanvraag doen voor een scriptieonderzoek. In februari startte ik met het plan van aanpak. Vanaf maart mocht ik beginnen aan het scriptieonderzoek waarvan ik de resultaten op 7 mei heb ingeleverd.   
  
Mijn onderzoeksgroep bestaat uit 4 partijen: bewindvoerders uit Zaanstad, cliënten, hulpverleners van de wijkteams en schuldhulpverleners van de gemeenten Velsen en Amsterdam. De interviews zijn afgenomen in maart, 2018.

## 2.2 Midden methoden

2.2.1. Bronnenonderzoek  
Als bronnenonderzoek wil ik een vergelijking maken tussen de beleidsplannen van de schuldhulpverlening in de gemeenten Zaanstad, Velsen en Amsterdam. Door middel van deze vergelijking wil ik onderzoeken of er gelijkenissen zijn en hoe andere gemeenten in de buurt van gemeente Zaanstad de schuldhulpverlening aanpakken. Daarnaast gebruik ik dossiers waarvoor ikzelf de aanmelding van schuldhulpverlening heb gedaan. Zo kan ik vergelijken of sociale wijkteams anders werken.   
  
2.2.3. Kwalitatief onderzoek   
Ik voer een kwalitatief onderzoek uit, omdat er meerdere partijen betrokken zijn bij het aanmeldingsproces van de schuldhulpverlening. Mijn opdrachtgever ervaart problemen met de schuldhulpverlening, maar ik wil ook onderzoeken wat andere partijen hiervan vinden. Ik wil weten wat er fout gaat, waarom het fout gaat, hoe partijen denken dat het anders kan, wat zij liever zien en wat er eventueel nog mist. Het proces is niet eenzijdig, vandaar dat ik ga onderzoeken vanuit diverse perspectieven.   
  
Alle interviews die ik afneem zijn half-gestructureerd. De interviews zijn gedeeltelijk open, maar wel gestructureerd op basis van topics. De topics maak ik ter voorbereiding van het interview.   
  
Ik ga diverse partijen interviewen om inzicht te krijgen in de (eventuele) problemen. Ik ga 3 cliënten interviewen, die een aanmeldingsproces hebben doorlopen bij een wijkteam. Tijdens dit half-gestructureerde interview wil ik onderzoeken hoe zij dit proces hebben ervaren, wat zij missen bij de begeleiding en wat zij denken dat anders/beter kan.

Ik ga 3 bewindvoerders interviewen uit Zaanstad. Bij deze half-gestructureerde interviews wil ik de (eventuele) problemen, die zij ondervinden bij het aanmeldingsproces, in kaart brengen. Ook zal ik vragen om een aanbeveling en hoe zij denken dat het anders kan.

Om inzicht te krijgen in de werkwijze van diverse sociale wijkteams ga ik 3 medewerkers van diverse sociale wijkteams interviewen. Aan hen wil ik vragen hoe zij het aanmeldingsproces ervaren, welke ondersteuning zij krijgen van de gemeente, hoe het aanmeldingsproces gaat en welke kennis zij in huis hebben op het gebied van schuldhulpverlening. Wederom ben ik hier benieuwd naar een aanbeveling over het aanmeldingsproces.

Als afsluiting zal ik mijn laatste 2 interviews houden met een beleidsmedewerker (schulden) van de gemeente Velsen en een schuldhulpverlener van een instantie in de gemeente Amsterdam. Tijdens deze interviews verwacht ik informatie te krijgen over het beleid, over eventuele problemen en over het aanmeldingsproces. Ik ben ook geïnteresseerd in succesverhalen. De resultaten uit deze interviews kan ik dan gebruiken bij mijn conclusie en aanbeveling.

### 2.2.3. Literatuuronderzoek

De Nationale Ombudsman heeft al diverse onderzoeken naar schuldhulpverlening verricht. Het huidige onderzoek is: Toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening niet laagdrempelig en breed genoeg. Dit onderzoek bevat gegevens van klachten en ervaringen die bij het vooronderzoek gebruikt zijn. Deze gegevens kan ik gebruiken ter vergelijking van mijn verzamelde gegevens en eventueel gebruiken in de conclusies en/of aanbevelingen.

## 2.3 Kwaliteit van de gegevens

Voor de betrouwbaarheid van de gegevens maak ik gebruik van literatuuronderzoek, bronnenonderzoek en half-gestructureerde interviews met diverse partijen rondom het aanmeldingsproces van de schuldhulpverlening.

Ter voorbereiding van de interviews maak ik topiclijsten, zodat ik een houvast heb en vraag wat relevant is voor mijn onderzoek. Per doelgroep maak ik een topic lijst met onderwerpen die ik wil bespreken. De onderwerpen staan niet vast, zij geven mij sturing, maar geen verplichting om elk onderwerp te bespreken. Ik zal mij laten leiden in het gesprek, maar ik zorg er wel voor dat het interview niet afdwaalt. Door middel van een topic lijst kan ik controleren of ik alle gewenste informatie heb ontvangen en heb gevraagd.

De interviews worden afgenomen op locatie bij de respondent. Voordat ik de opname start vraag ik toestemming om het interview op te nemen. Hierbij zal ik uitleggen dat ik het gesprek wil opnemen, zodat ik mij volledig kan focussen op het gesprek, ik kan doorvragen en het gesprek terug kan luisteren, zodat ik zeker weet dat ik alle informatie heb opgeschreven. Ik typ het interview uit, op mijn laptop, en verwijder direct de opname. De interviews worden anoniem verwerkt. Voordat ik het gebruik in mijn verslag, zal ik het eerst ter goedkeuring opsturen aan de respondent. Als daar goedkeuring voor is gegeven, voeg ik het uitgewerkte interview toe in de bijlage.

## 2.4 Resultaten

De opgenomen gegevens uit de interviews typ ik eerst uit in de transcripten. De antwoorden analyseer ik door uiteen te rafelen, te coderen en te structuren. De gegevens zijn gekoppeld aan de onderwerpen uit mijn topiclijsten; labelen. De topiclijst is gebruikt bij het afnemen van het interview. De gestructureerde labels worden daarna verwerkt op basis van belangrijkheid. De belangrijkste gegevens gebruik ik ter beantwoording van de deelvragen. Ik zal opvallende antwoorden, overeenkomsten en verschillen gebruiken bij het beantwoorden daarvan.

# Hoofdstuk 3. Maatschappelijk kader

*In dit hoofdstuk beschrijf ik het maatschappelijk kader van dit onderzoek. Hierin wordt besproken wat de gevolgen zijn van schulden, en wat het maatschappelijk belang is om als gemeente iets aan schulden te doen.*

## 3.1 Maatschappelijk kader

Het aantal huishoudens met schulden is steeds meer aan het stijgen. 1 op de 6 huishoudens kampt met schulden.[[11]](#footnote-11) Voorheen ging het voornamelijk om huishoudens die moesten rondkomen van een bijstandsuitkering of werkenden met een zeer laag inkomen. Sinds de crisis van 2008 is dit anders. Veel mensen raakten hun baan kwijt en zelfstandigen kregen minder tot geen opdrachten. De woningmarkt stortte in, waardoor huizen voor een lager bedrag verkocht moesten worden. Mensen raakten in echtscheiding, wat ook financiële gevolgen met zich kan meebrengen: denk aan het verkopen van een woning voor minder geld, of dat er niet meer genoeg inkomen is om alleen van rond te komen. Hierdoor zijn mensen met een modaal inkomen of hoger ook in de financiële problemen geraakt.[[12]](#footnote-12)

**Schuldensituaties zijn complex**

Schulden kunnen veel verschillende negatieve gevolgen hebben. In de volgende figuur zijn deze gevolgen schematisch weergegeven

* Schulden komen zelden alleen;
* Schuldenaren kunnen in een sociaal isolement raken;
* Er is vaak sprake van verborgen armoede. Schuldenaren schamen zich om hulp te zoeken.

**Schulden komen zelden alleen**

Het hebben van schulden kan voorkomen in combinatie met andere problemen, zoals medische problemen, een grote afstand tot de arbeidsmarkt, een verslaving of psychiatrische problemen. Concrete voorbeelden zijn mensen met hoge zorgkosten die niet vergoed worden, mensen die het belangrijker vinden om hun geld uit te geven aan drank of drugs, en mensen die geen opleiding hebben gevolgd dan wel weinig werkervaring hebben, waardoor zij niet aan een baan kunnen komen.  
 **Schuldenaren kunnen in een sociaal isolement raken**Armoede en sociale uitsluiting gaan hand in hand, want financiële problemen staan bijna nooit op zichzelf. De problemen hebben bovendien vaak invloed op elkaar. Schulden kunnen een grote negatieve invloed hebben op het leven van een persoon. Zo participeren schuldenaren minder aan de samenleving en voelen zij zich sneller buitengesloten. Zij kunnen niet meedoen met sociale activiteiten, want daar is geen geld voor, en zij schamen zich er vaak voor om dit te uiten.[[13]](#footnote-13) Soms beschikken schuldenaren zelfs over zo weinig geld, dat het niet mogelijk is om gebruik te maken van internet of tv. Dit gaat weer ten koste van de maatschappelijke participatie, en zo ontstaat er een sociaal isolement.

Schulden kunnen zelfs leiden tot psychische klachten. Financiële problemen kunnen het denken helemaal in beslag nemen, waardoor het brein overbelast kan raken. Dit is te vergelijken met een nacht niet slapen: men kan niet meer helder nadenken en neemt beslissingen op de korte termijn, omdat de lange termijn niet meer te overzien is. Zo kan armoede nog meer armoede veroorzaken.[[14]](#footnote-14) Daarnaast raakt armoede niet alleen de schuldenaar, maar kunnen ook de eventuele kinderen en gezinsleden ervan de dupe worden. Kinderen kunnen bijvoorbeeld minder sporten of een dagje weg. Hierdoor is het mogelijk dat zij zich eenzaam voelen, omdat zij minder betrokken kunnen worden bij bijvoorbeeld een sportclub of een vereniging.

**Er is vaak sprake van verborgen armoede.**Schuldenaren kunnen zich schamen en zo weinig mogelijk willen laten blijken dat zij in armoede leven. Er kan bijvoorbeeld schaamte bestaan om bij de gemeente of de voedselbank aan te kloppen voor hulp. Hulp aannemen kan namelijk worden gezien als zwakte. Mensen willen het liever zelf oplossen, terwijl dit alleen maar negatieve gevolgen met zich mee kan brengen. Hoe langer iemand wacht met hulp zoeken, hoe meer de situatie uit de hand kan lopen: uiteindelijk kunnen de vaste lasten niet meer worden betaald en is er geen geld voor voedsel. Voor deze doelgroep is het van belang de juiste hulp aan te bieden, zodat problematische situaties voorkomen kunnen worden.

## 3.2 Laagdrempeligheid en de gemeente Zaanstad

De drempel om iets aan een schuldensituatie te doen is hoog. Schuldhulpverlening is een lang proces. Het kost vaak al veel moeite en tijd om aangemeld te worden. Er worden veel voorwaarden gesteld door gemeenten, voordat een aanmelding gedaan kan worden. Vaak stellen gemeenten als voorwaarde dat de aanvrager stabiel moet zijn. Dit betekent dat de inkomsten en uitgaven in balans zijn, dat het gedrag stabiel is. Met stabiel gedrag wordt bedoeld dat er geen psychische problemen zijn, geen verslaving aan alcohol of drugs, en dat de schuldenaar voldoende gemotiveerd is om iets aan de situatie te doen. Een schuldenaar moet initiatief tonen en laten zien dat hij of zij er alles aan wil doen om uit de schulden te komen. Deze drempel is vaak te hoog, waardoor hij of zij vroegtijdig afhaakt.   
  
De situatie is vaak al problematisch voordat aan de bel wordt getrokken bij een instantie of bij de gemeente: de schuldenaar schaamt zich, is bang, of weet niet waar hij of zij terecht kan. Daarnaast wordt er veel verwacht voordat de schuldenaar überhaupt toegelaten wordt. De Nationale Ombudsman heeft hier onderzoek naar gedaan.[[15]](#footnote-15) Deze heeft geconcludeerd dat de doorlooptijden lang zijn, de bereikbaarheid slecht is en dat mensen worden afgewezen. Er mag niet vanzelfsprekend van de zelfredzaamheid van mensen worden uitgegaan; onvoldoende zelfredzaamheid is immers juist één van de redenen waarom mensen in de financiële problemen zijn geraakt.

Om deze redenen is het belangrijk dat er een gemakkelijke toeleiding naar schuldhulpverlening bestaat. Er moet geen drempel bestaan voor mensen om zichzelf aan te melden, maar het moet juist motiveren om wat aan de schulden te doen. Hierdoor zullen schulden minder oplopen, gezondheidsklachten worden beperkt en de kosten voor de maatschappij lager zijn.

De gemeente Zaanstad wil deze drempel verlagen door wijkteams in te zetten. De individuele problematiek moet hierdoor zichtbaarder worden: op basis van het vertoonde gedrag kunnen de teams maatwerk aanbieden naar de behoefte van de inwoner. De inzet van wijkteams moet de drempel verlagen, waardoor inwoners sneller aankloppen met hun problemen en ernstige schulden voorkomen kunnen worden. Mensen die de Nederlandse taal niet (goed) machtig zijn, kunnen gebruikmaken van ervaringsdeskundigen.

3.3 Armoedeopgave in de gemeente Zaanstad   
De armoedeopgave is een visiedocument dat is opgesteld om richting te geven aan de aanpak van armoede in de gemeente Zaanstad. Uit onderzoek blijkt dat 8% van de huishoudens in de gemeente Zaanstad een inkomen heeft op bijstandsniveau.[[16]](#footnote-16) Dit komt uit op een totaal van 5.562 huishoudens. Eenpersoonshuishoudens en eenoudergezinnen hebben vaak lang een laag inkomen. Daarna komen de huishoudens met een pensioen of een uitkering. Bij werkenden of huishoudens met een WW-uitkering is er minder sprake van langdurige armoede.

In Zaanstad groeien bijna 3.400 kinderen in armoede op: 11% van alle kinderen in Zaanstad. In heel Nederland is dat 10%. De armoede onder kinderen komt met name voor in de wijken Zaandam Zuid, Poelenburg, Rosmolenwijk, Peldersveld, Kogerveldwijk, Wormerveer en Krommenie West. In Poelenburg leeft zelfs 85% van alle huishoudens op bijstandsniveau.

Volgens de armoedeopgave hebben mensen die zich bevinden in een gemeentelijk schuldhulpverleningstraject de grootste problemen op het gebied van financiën, psychische problemen en op sociaal gebied. In oktober 2015 zaten circa 280 mensen in een dergelijk traject. Hiervan was 56% man, veelal een alleenstaande of alleenstaande ouder. Opvallend is dat degenen die werk hadden, gemiddeld de hoogste schuld en het hoogste aantal schuldeisers hadden.

3.3.1 Maatschappelijk vraagstuk  
Er is in Zaanstad een grote armoedeopgave. Het is echter meer dan alleen een financieel probleem. Een tekort aan middelen en schaamte kunnen een sociaal isolement veroorzaken. Een groot gedeelte van de inwoners is nog onbekend met de regelingen die de gemeente Zaanstad biedt. Het is een hoge drempel om hulp te vragen, en men vindt het vaak niet nodig. Inwoners willen niet geholpen worden omdat dit gezien wordt als falen. Daarnaast is er ook sprake van wantrouwen naar de gemeente. Inwoners hebben in het verleden meegemaakt dat een aanvraagprocedure erg lang duurt of dat ze voor een dichte deur kwamen te staan.   
  
De gemeente wil het vertrouwen weer terugwinnen van de inwoner door consequent te handelen. Inzetten op de eigen verantwoordelijkheid van de inwoner zelf, integrale aanpak, signalering en preventie en een goed functionerend vangnet bieden.

## 3.3.2 Visie gemeente Zaanstad

Feiten die zijn onderzocht:

* Steeds meer mensen leven in armoede, ook in Zaanstad;
* Schulden komen nooit alleen;
* Er is veel schaamte. Het stigma ‘ik ben arm dus ik kan niets’;
* In toenemende mate komen ook werkenden en ouderen met AOW in armoede;
* Hoe langer de armoede duurt hoe moeilijker je eruit komt;
* Weinig vertrouwen in de gemeente. Mensen voelen zich slecht gehoord, vinden de regelgeving ingewikkeld en het Sociaal Wijkteam en de gemeente spreken elkaar soms tegen;

Daarom heeft het College van B&W van de gemeente Zaanstad de ambitie om:

* Armoede te voorkomen door de oorzaken aan te pakken;
* Bij het oplopen van schulden er snel bij te zijn door signalering;
* Een goed en betrouwbaar vangnet te organiseren.

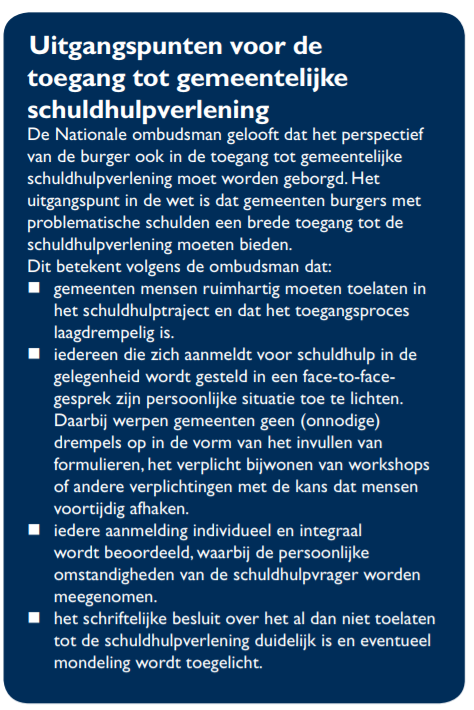
De doelstelling van schulddienstverlening volgens gemeente Zaanstad is het verminderen van de effecten van schulden, met het gevolg dat Zaankanters in de toekomst financieel zelfredzaam zijn en er minder huishoudens problematische schulden zullen hebben.**[[17]](#footnote-17)**

Dit willen zij bewerkstelligen door het inzetten van de wijkteams. Problemen worden per individu bekeken, zodat er maatwerk geleverd kan worden. Wijkteams werken met generalisten, waarmee bedoeld wordt dat 1 casemanager alle problemen direct kan behandelen. Dit kan tot gevolg hebben dat er een tekort komt aan specialistische kennis van de hulpverlener. Daardoor komt het voor dat complexe situaties niet goed kunnen worden behandeld wegens het gebrek aan kennis.

## 3.4 Onderzoeken die zijn verricht naar schuldhulpverlening

De Nationale Ombudsman, R. van Zutphen, heeft in januari 2018 een onderzoeksrapport uitgebracht naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening.[[18]](#footnote-18) Hij vindt dat de toegang niet laagdrempelig en breed genoeg is. De Nationale Ombudsman wil meer zicht krijgen op de manier waarop gemeenten de toegang tot schuldhulpverlening hebben ingericht.

Het uitgangspunt van de wet gemeentelijke schuldhulpverlening is dat gemeenten burgers met problematische schulden een brede toegang tot de schuldhulpverlening moeten bieden. Dit betekent volgens de ombudsman:



Figuur 1. Uitgangspunten ombudsman. Bron: Nationale Ombudsman

De conclusie van het onderzoek geeft aan dat schulden niet alleen komen. Door te werken aan schulden of door de situatie te stabiliseren, is er rust en perspectief om aan andere problemen te werken. Dit laat zien dat gemeenten lang niet altijd een laagdrempelige en brede toegang hebben tot schuldhulpverlening, omdat er vaak voorwaarden worden gesteld voordat iemand zich mag aanmelden.

# Hoofdstuk 4. Juridisch kader

*In het juridisch kader bespreek ik de belangrijkste regelgeving omtrent schuldhulpverlening. De volgende onderwerpen komen aan bod: de Wgs, het beleidsplan van de gemeente Zaanstad op het gebied van schulden, het beroep van de bewindvoerder van boek 1 Burgerlijk Wetboek, de WSNP en de MSNP, bewindvoering op de kaart en het bewindvoerderscollectief.*   
   
**4.1.1 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening**  
Op 1 juli 2012 werd de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) van kracht. Als gevolg van deze wet krijgen gemeenten een wettelijke zorgplicht op het gebied van integrale schuldhulpverlening. Integrale schuldhulpverlening betekent dat er niet alleen ondersteuning wordt geboden voor financiële problemen, maar ook voor eventuele immateriële problemen. In de Wgs staan de verplichtingen waar gemeenten zich op het gebied van schuldhulpverlening aan dienen te houden. De wet schrijft voor dat de gemeenteraad elke vier jaar een plan opstelt dat richting geeft aan de schuldhulpverlening voor haar inwoners. Gemeenten krijgen hierbij grote vrijheid in de vormgeving van hun dienstverlening. Dit heeft grote gevolgen gehad voor de uitvoering van de schuldhulpverlening: sociale wijkteams hebben meer taken op het gebied van schuldhulpverlening gekregen, en de schuldenaar krijgt meer verantwoordelijkheid.

**Uitgangspunten van de Wgs:** [[19]](#footnote-19)

* Laagdrempelig;
* Snel, effectief en zo vroeg mogelijk hulp aanbieden;
* Elke gemeente maakt elke vier jaar een beleidsplan dat richting geeft aan de integrale schuldhulp.

## 4.1.2 Beleidsplan schulddienstverlening gemeente Zaanstad

Vóór de invoering van de Wgs was het de ambitie van alle gemeenten om iedereen schuldenvrij te krijgen. Nu is de visie van de gemeente Zaanstad dat de schuldenaar zelf verantwoordelijk is voor zijn schulden, en dat de geboden ondersteuning daarin geen verandering brengt. De gemeente verwacht dat schuldenaren zoveel mogelijk op eigen kracht handelen en zelfstandig financieel sterker worden. Hierdoor kan de situatie van de schuldenaar verbeteren, waardoor deze de regie over het eigen leven behoudt of terugneemt. De gemeente Zaanstad heeft echter gemerkt dat het oplossen van problematische schulden niet voor iedereen haalbaar is. Daarom kijkt zij nu naar de situatie als geheel, en niet alleen naar de schulden. Er wordt meer ingezet op preventie, zodat problematische situaties voorkomen kunnen worden en inwoners de regie over hun financiën kunnen behouden.

Om dit mogelijk te maken is de schuldhulpverlening sinds 2014 ondergebracht bij de sociale wijkteams; deze zijn laagdrempelig en staan dichtbij de inwoner. Inwoners hebben een vaste regievoerder (het aanspreekpunt). Als de schulden problematisch zijn – wat betekent dat redelijkerwijs te voorzien is dat de schuldenaar niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of is opgehouden met betalen[[20]](#footnote-20) – begeleidt het sociale wijkteam de schuldenaar naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. De gemeente verzorgt vervolgens het opstarten en uitvoeren van schuldregelingen.

## 4.1.3 Termijnen aanvraag schuldhulpverlening

Het tijdspad dat bij een aanvraag moet worden aangehouden, wordt bepaald door artikel 4 van de Wgs. Na indiening van de aanvraag vindt binnen vier weken een intakegesprek plaats, en binnen acht weken wordt een besluit genomen over de inzet van schuldhulpverlening. Het wijkteam geeft de inwoner inzicht in dit tijdspad. Dit wordt besproken bij het plan van aanpak.   
  
In de praktijk wordt dit tijdspad echter weinig behaald. Hier kom ik bij de resultaten in hoofdstuk 6 op terug.

## 4.2 Risico en beheersmaatregelen

Schuldhulpverlening legt een groot beslag op de werkzaamheden. De gemeente erkent in het beleidsplan dat er onvoldoende specialistische kennis aanwezig is bij de wijkteams. Om problemen te voorkomen organiseert de gemeente bijeenkomsten om onderling kennis en ervaringen te delen, en beleidsregels en werkprocessen te evalueren.

## 4.3 Schuldtrajecten in de gemeente Zaanstad

De gemeente Zaanstad werkt samen met de Kredietbank. De gemeente vraagt de schulden op bij de schuldeisers en doet een voorstel voor betaling. De gemeente dient vervolgens een verzoek in bij de Kredietbank om het saneringskrediet over te maken naar de gemeente.   
  
4.3.1 Minnelijk schuldhulpverlening natuurlijke personen  
In Zaanstad zijn er twee schuldtrajecten: saneringskrediet en schuldbemiddeling. Welk traject gekozen wordt hangt af van individuele omstandigheden. Dit wordt bepaald door de schuldhulpverlener van de gemeente, samen met het wijkteam en eventueel de bewindvoerder.  
  
Saneringskrediet  
Bij een saneringskrediet maakt de Kredietbank afspraken met de schuldeisers en spreekt met hen af hoeveel ze terugkrijgen. Dit totaalbedrag betaalt de Kredietbank in één keer aan de schuldeisers.[[21]](#footnote-21) De schuldenaar heeft dan alleen een schuld bij de Kredietbank, waarvan maandelijks een deel wordt afgelost. Deze wordt in drie jaar afbetaald.

Schuldbemiddeling  
Het uitgangspunt van schuldbemiddeling is dat alle schulden worden afbetaald. Er wordt hierbij afgesproken dat iemand na drie jaar schuldenvrij wordt verklaard, ondanks eventuele openstaande bedragen.[[22]](#footnote-22) De schuldhulpverlener stelt het vrij te laten bedrag (vtlb) vast. Dit is het deel van het inkomen dat behouden mag worden; dit wordt berekend met een vtlb-calculator. In de berekening worden het inkomen en de vaste lasten meegenomen. Daarnaast kan de schuldhulpverlener extra kosten laten meerekenen. Alles wat boven de vtlb komt, dient afgedragen te worden aan de schuldeisers. De schuldenaar moet er hierbij alles aan doen om zoveel mogelijk schulden af te lossen. Dit kan betekenen dat bepaalde zaken verkocht dienen te worden, waaronder een huis, een auto, en andere zaken die van waarde zijn.

4.3.2 Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen  
Het WSNP-traject (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen) verloopt via de rechter. De WSNP is een wet die een extra mogelijkheid biedt om schuldenvrij te worden. Als bovenstaande trajecten niet lukken, bijvoorbeeld omdat schuldeisers niet akkoord gaan, kan de rechtbank worden verzocht om toelating tot een WSNP-traject. De rechter kan hiermee de schuldeisers dwingen om alsnog mee te werken. Als de schuldenaar wordt toegelaten, wordt er een saneringsplan opgesteld.[[23]](#footnote-23) Daarnaast wordt een WSNP-bewindvoerder benoemd, die erop toeziet dat alle afspraken worden nagekomen.

## 4.4 De bewindvoerder

Iemand die onder beschermingsbewind staat, is niet in staat zelfstandig zijn vermogen te beheren, en dient daarom beschermd te worden. De rechter bepaalt of iemand niet meer in staat is om zijn vermogen naar behoren te beheren, op grond van lichamelijke of geestelijke klachten, of problematische schulden.[[24]](#footnote-24) Bewindvoerders dienen sinds 1 juni 2015 te voldoen aan de eisen van het *Besluit kwaliteitseisen curatoren, bewindvoerders en mentoren*.[[25]](#footnote-25) Zij dienen zich te houden aan integriteits-, opleidings- en kwaliteitseisen. Als gevolg van het bewind komt het beheer van het vermogen niet meer aan de rechthebbende toe, maar aan de bewindvoerder.[[26]](#footnote-26) De bewindvoerder is er in het belang van de rechthebbende, dus deze dient handelingen te verrichten die aan een goed bewind bijdragen.

### 4.4.1 Proces onderbewindstelling

Een verzoek tot onderbewindstelling kan door een persoon zelf worden gedaan, maar ook door anderen, bijvoorbeeld de echtgenoot, familieleden, de instelling waar de betrokkene verblijft, of de officier van justitie. Dit betekent dat ook zonder instemming van de betrokkene een verzoek gedaan kan worden. Het is aan de kantonrechter om hierover een beslissing te nemen.

Een bewindvoerder kan ook worden uitgekozen door de rechter of degene die het verzoek tot onderbewindstelling heeft gedaan. Meestal wordt hierbij gekeken naar een bewindvoerder uit de buurt, of een bewindvoerder die bekend is bij de persoon die het bewind heeft aangevraagd. Ook heeft de rechtbank een lijst van bewindvoerders die als zodanig kunnen worden aangewezen. Het is dus niet verplicht er zelf een te kiezen.

Het verzoek gebeurt via een aanvraagformulier. Dit kan opgestuurd worden door de uitgekozen bewindvoerder of door de verzoeker zelf. Met dit formulier wordt het bewind aangevraagd, waarbij de reden voor het verzoek wordt vermeld. In de meeste gevallen wordt de verzoeker uitgenodigd voor een zitting. Hierbij wordt ook de voorgestelde bewindvoerder uitgenodigd, en eventueel andere betrokkenen. Tijdens de zitting vraagt de kantonrechter alle aanwezigen om hun mening. De kantonrechter beoordeelt of de beschermingsmaatregel noodzakelijk is. Zo ja, dan komt er een beschikking, en gaat het bewind in op de dag nadat de uitspraak is verzonden.[[27]](#footnote-27)

### 4.4.2 Bewindvoering op de kaart

*Bewindvoering op de kaart* is een initiatief van de gemeente Zaanstad om de samenwerking met diverse ketenpartners te verbeteren. Deze ketenpartners zijn onder de wijkteams, de gemeente en aangesloten bewindvoerders uit Zaanstad. Deze hebben onderling afgesproken wat zij verstaan onder ‘goede bewindvoering en dienstverlening’, met als uitgangspunt dat zij de regie zoveel mogelijk bij de betrokkene zelf laten, en ondersteuning bieden waar dat nodig is[[28]](#footnote-28). Hiertoe hebben zij een intentieverklaring ondertekend; de aangesloten bewindvoerders staan bovendien vermeld op de website van de wijkteams.[[29]](#footnote-29)

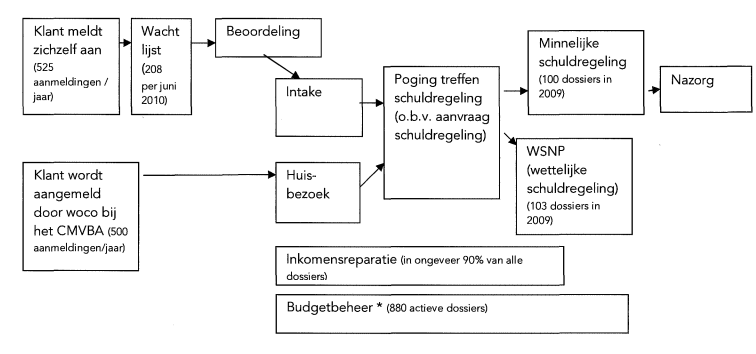
### 4.4.3 Bewindvoerderscollectief

Het collectief is opgericht door mijn opdrachtgever en een bewindvoerder van Budgetondersteuning Nederland. Zij ondervinden problemen op het gebied van schuldhulpverlening in de gemeente Zaanstad. Meerdere bewindvoerders uit Zaanstad hebben zich inmiddels bij het collectief aangesloten. Er zijn drie leden benoemd als vertegenwoordigers van de bewindvoerders uit het collectief. Alle aangesloten bewindvoerders hebben onderling een intentieverklaring ondertekend.[[30]](#footnote-30) Hierin staat vermeld wat het doel is van het samenwerkingsverband (het collectief) en hoe de uitvoering van de samenwerking eruitziet.

Het collectief heeft nog geen overeenkomst met de gemeente; het wil een convenant sluiten met de gemeente Zaanstad, opdat duidelijk wordt hoe belangrijk bewindvoerders zijn. Het collectief heeft echter nog geen invloed op de gemeente. Wel vertegenwoordigt het alle aangesloten bewindvoerders uit Zaanstad, die invloed willen uitoefenen op het werkproces van schuldhulpverlening. Zij hopen in de toekomst ketenpartner te worden, en zouden hiertoe graag een overeenkomst willen sluiten met de gemeente.

# Hoofdstuk 5. Aanmeldingsprocedure in de gemeente Zaanstad

## 5.1 Aanmeldingsprocedure bij afdeling schulddienstverlening tot 2014.



Figuur 2: aanmeldingsprocedure bij afdeling schulddienstverlening tot 2014. Bron: gemeente Zaanstad

De schuldhulpverlening was voorheen ondergebracht bij Team schuldhulpverlening van de gemeente Zaanstad. Voordat je op intakegesprek mocht komen, kwam je eerst terecht bij de afdeling Poortwachters die gegevens verzamelgesprekken voerden. Zij zochten dingen uit over belastingaangiftes, CJIB boetes, toeslagen etc. Indien dit niet op orde was, diende je dit eerst compleet te maken. Als dit op orde was werd je aangemeld en kreeg je een uitnodiging voor een intakegesprek. Na het intakegesprek werden alle vorderingen opgevraagd en een overzicht gemaakt. Als alles compleet was, werd de aanmelding gedaan bij de kredietbank.

Bewindvoerders werden bij dit oude traject meer betrokken in het proces. De bewindvoerders gingen mee naar de intake gesprekken en er werd meer samengewerkt met de bewindvoerders.

## 5.1.2 Aanmeldingsprocedure bij de wijkteams sinds 2014 tot heden.

Figuur 3: Aanmeldingsprocedure bij het wijkteam sinds 2014 tot heden

Een klant meldt zich aan bij het wijkteam bij hem of haar in de buurt. Dit kan via de telefoon, mail of bij het wijkteam zelf. De klant wordt uitgenodigd voor een keukentafel gesprek. Bij dit keukentafel gesprek wordt er gekeken naar problemen op elk leefgebied en wordt er een plan van aanpak gemaakt. Leefgebieden die worden besproken zijn werk, inkomen, huisvesting, familie, sociale omgeving, netwerk, dagbesteding en zorg.  
  
Als dit is besproken komt de stabilisatieperiode. Alle schulden worden in kaart gebracht met daarbij de ontstaansdatum. Dit is ter voorbereiding van de WSNP. Er wordt een budgetplan gemaakt en er wordt bekeken of het gedrag en inkomen stabiel is. Als dit niet het geval is, kijkt de medewerker van het wijkteam eerst of zij het samen kunnen doen, zo niet, dan wordt er een externe ingeschakeld om dit eerst op te pakken. Als alles stabiel is, worden de overige benodigde stukken ook verzameld. De klant dient een eigen verklaring schulden te schrijven en de medewerker van het wijkteam schrijft een voorsteltekst en maakt een analyse. Daarna wordt de aanmelding gedaan bij de gemeente.

De afdeling schuldhulp van de gemeente vraagt aan de hand van het schuldenoverzicht alle vorderingen nogmaals op om te controleren of de bedragen kloppen. Deze fase duurt 120 dagen. Als alles ontvangen is wordt er een aanmelding gedaan bij de kredietbank. Als er een bewindvoerder in het spel is, verschilt er niet veel. De gesprekken dienen gevoerd te blijven worden en de klant dient alle stukken te ondertekenen. Het voordeel van een klant die onder bewind is gesteld, is dat alles al stabiel is en de bewindvoerders alle documenten al in bezit hebben. De stabilisatieperiode wordt overgeslagen.

De procedure gaat iets anders als er een bewindvoerder aanwezig is. De aanmelding wordt door de bewindvoerder gedaan via de telefoon of via de e-mail. De bewindvoerder geeft aan dat hij een cliënt wil aanmelden voor schuldhulpverlening. De cliënt wordt uitgenodigd voor een keukentafelgesprek. De bewindvoerder bepaald of het nodig is om aanwezig te zijn bij dit gesprek. Er vindt geen stabilisatieperiode plaats, omdat de cliënt al stabiel is. De bewindvoerder heeft alle stukken in bezit, dus deze hoeven niet verzameld te worden door het wijkteam en cliënt. De bewindvoerder levert de stukken aan op de manier hoe het wijkteam dit wil. Dit gaat meestal digitaal, via de e-mail. De bewindvoerder en de cliënt ondertekenen de benodigde stukken. Dan wordt de aanmelding bij de gemeente gedaan.

# Hoofdstuk 6. Resultaten

*Om mijn deelvragen te beantwoorden, heb ik interviews afgenomen met diverse doelgroepen: 3 bewindvoerders uit Zaanstad, 3 medewerkers van de wijkteams, 3 cliënten die zich in een schuldhulpverleningstraject bevinden, en twee schuldhulpverleners werkzaam bij de gemeenten Amsterdam en Velsen. Om de conclusie te formuleren, presenteer ik hieronder de belangrijkste citaten van de respondenten, en inventariseer ik hun aanbevelingen.*

## 6.1 De problemen, meningen en ervaringen van bewindvoerders bij het aanmeldingsproces

6.1.1 Kennis, deskundigheid en werkzaamheden  
Twee bewindvoerders hebben een universitaire studie rechten afgerond. De derde medewerker schulden is werkzaam als assistent-bewindvoerder, en heeft veel werkervaring met schulden. Zij zijn verantwoordelijk voor de aanmelding van de schuldhulpverlening. Dit begint met een inventarisatie van alle schuldeisers, het compleet maken van het dossier, en het opsturen van het dossier naar het wijkteam.

*‘De kennis per wijkteam verschilt aanzienlijk. Er zijn behandelaren die uit de zorg komen en die je toch wel uitleg moet geven hoe het één en ander werkt. De focus is niet overal dezelfde. De één legt de focus veel meer op alle problemen en de zorg, de ander wil wel direct starten met het schuldentraject’.[[31]](#footnote-31)*

Er is weinig kennis van de afdeling schulddienstverlening van de gemeente Zaanstad op de wijkteams overgedragen. Per wijkteam verschilt het bovendien waarop de focus wordt gelegd. Er is niet één duidelijke lijn getrokken, waardoor elk wijkteam anders werkt. De verdeling van kennis over de wijkteams verschilt ook: er zijn wijkteams waar veel hulpverleners werken die Sociaal Juridische Dienstverlening hebben gestuurd of hulpverleners met een schuldhulpverleningsachtergrond. Andere wijkteams bestaan uit jongerenwerkers, zorgverleners of mensen die WMO-aanvragen hebben behandeld bij gemeente Zaanstad. Er is al met al geen gelijke verdeling van professionals op het gebied van schulden binnen de wijkteams.

*‘In Assendelft zat er iemand die haar hele leven de WMO heeft gedaan, die moest nu schuldhulp gaan doen. Zij kreeg een dossier van ons en ik heb haar verteld hoe het moest’.[[32]](#footnote-32)*

6.1.2. Aanmeldingsproces

*‘Er wordt niet één duidelijke lijn getrokken, er wordt een eigen invulling gegeven. De één wil alles weten van een cliënt en de ander bijna niets. Ik vroeg waarom dat dossier daar nog lag en toen kreeg ik te horen dat mevrouw helemaal niet meewerkt. En in de tussentijd wordt er wel door het wijkteam extra geld aangevraagd voor mevrouw. En dan denk ik ja, dat dossier ligt al 4 maanden bij jou, er ligt beslag op het inkomen en er is geen geld. Zij moet eerst de schuldhulp in voordat die andere problemen aangepakt kunnen worden’.[[33]](#footnote-33)*

Het aanmeldformulier is overal hetzelfde, maar de manier waarop het wordt ingevuld en uitgevoerd verschilt. Het ene wijkteam vindt het belangrijk om eerst te werken aan het gedrag en de persoonlijke problemen; het andere legt de focus eerst op de schulden, en behandelt overige problemen ná het schuldentraject. Ook de toelevering van dossiers en de manier van aanmelden verschilt: bij het ene wijkteam mag de bewindvoerder de aanmelding doen, terwijl andere wijkteams eisen dat de cliënt dit zelf doet.

Eind 2017 is er een knip geweest, waardoor er steeds meer digitaal ingeleverd mag worden. Voorheen moest alles via een papieren dossier. Deze digitalisering zien de bewindvoerders als een vooruitgang: de bewindvoerder levert het dossier compleet aan, en het wijkteam hoeft alleen te controleren of alles klopt. Toch zijn er nog steeds meningsverschillen over het aanleveren van het dossier: de één wil het digitaal, de ander houdt zich nog vast aan het papieren dossier.

‘*Misschien denk ik er te simpel over, want als ik een compleet dossier inlever, zijn de werkzaamheden voor hen niet meer zoveel’.[[34]](#footnote-34)*

De bewindvoerders merken op dat de toegevoegde waarde van het wijkteam op het gebied van schulden nihil is.[[35]](#footnote-35) De dossiers kunnen daar namelijk voor een lange periode blijven liggen. De bewindvoerder dient dan zelf de stand van zaken na te gaan. De bewindvoerders willen dat er geen tussenkomst meer is van het wijkteam, zodat zij het dossier direct kunnen aanleveren bij de gemeente. Zij denken dat dit effectiever werkt: het dossier blijft dan niet onnodig lang liggen bij het wijkteam, waardoor de aanvraag spoediger gedaan kan worden.

6.1.3 Werkwijze

‘*Een gecompliceerd dossier, loopt al een aantal jaren bij ons, veel wisselingen, een map dat ook door de cliënt gebracht moest worden. Er was geen discussie mogelijk dat ik het zelf mocht toeleveren. Tot op heden hebben we niets meer gehoord. Cliënt zou het netjes afleveren, de casemanager zat tot hier in het werk en wij zijn inmiddels 5 maanden verder. De cliënt moest het dossier zelf brengen, omdat zij zelfredzaam moet zijn en alles zelf moet doen’.[[36]](#footnote-36)*

De bewindvoerders begrijpen dat ook levensproblemen op andere gebieden aandacht verdienen, maar zien dit liever *naast* het schuldentraject in plaats van als drempel of voorwaarde om toegelaten te worden. Eerst werken aan andere gebieden kan het traject vertragen en belemmeren. De motivatie van een cliënt verdwijnt, want het duurt te lang. De schulden lopen hierdoor op, waardoor de kans kleiner is dat schuldeisers akkoord gaan met een regeling.

De bewindvoerders zien ook de positieve kanten van het wijkteam voor hun cliënten, namelijk:

* Een wijkteam is in de wijk;
* Het is daardoor laagdrempelig;
* Het is belangrijk dat levensproblemen op alle gebieden worden aangepakt.

Echter, het schuldenproces wordt bij de wijkteams aanzienlijk vertraagd, waardoor de bewindvoerders liever zien dat het proces direct naar de gemeente gaat.

6.1.4 Duur

‘*Er zijn wijkteams waar een aanmelding behoorlijk lang kan blijven liggen en waar je diverse malen achteraan moet bellen of mailen.[[37]](#footnote-37)*

Het verschilt per wijkteam, per cliënt en per persoon hoelang de aanmelding kan duren. Een aanmeldingstraject met een bewindvoerder duurt over het algemeen korter dan een zonder bewindvoerder. Een bewindvoerder heeft vaak alle papieren op orde en kan ontbrekende stukken snel en gemakkelijk opvragen. Voor de betrokkene die zelf een aanvraag wil doen, kan het een drempel zijn om alle stukken te verzamelen; daarvoor ontbreekt vaak de motivatie.

De bewindvoerders die ik heb geïnterviewd leveren de dossiers compleet aan. Het wijkteam hoeft dan alleen te controleren of alles compleet is. Toch ervaren de bewindvoerders het traject bij het wijkteam als een belemmering. Naar hun idee blijft de map daar onnodig lang liggen. Het kortste dossier bij alle geïnterviewde bewindvoerders is binnen zes maanden behandeld (van de aanmelding tot en met de toelating tot MSNP). De langste aanmeldingen duren anderhalf tot twee jaar.

6.1.5 De bewindvoerders zouden graag de volgende werkwijzen aanbevelen:

* **Bewindvoerder 1** ziet het liefst dat het dossier direct ingeleverd kan worden bij de gemeente Zaanstad, zonder tussenkomst van het wijkteam. Als er andere problemen of zorgen zijn, kan de gemeente het wijkteam inzetten om deze aan te pakken. Het proces zou via deze weg aanmerkelijk sneller verlopen.
* **Bewindvoerder 2** ziet liever dat alles gedigitaliseerd wordt, in de vorm van een portal waar alle stukken ingeleverd worden en direct van feedback kunnen worden voorzien. Daarbij verlopen de persoonlijke problemen via het wijkteam, maar dan naast, en niet tijdens het traject. Bij bewindvoering kan het traject met de bewindvoerder worden afgehandeld, zonder tussenkomst van de cliënt; het creëert namelijk extra werk om de cliënt overal bij te betrekken. Het beheer van het vermogen, waaronder de schulden, is dan uitbesteed aan de bewindvoerder, en er moet het vertrouwen bestaan dat deze het werk goed doet.
* **Bewindvoerder 3** vindt het aanleveren van een schuldenoverzicht met een overzicht van de inkomsten en uitgaven een goed idee. In andere gemeenten dienen alle vorderingen meegestuurd te worden die recenter zijn dan een bepaald aantal maanden. De gemeente Zaanstad heeft dit op een eenvoudigere manier ingericht: er hoeft enkel een schuldenoverzicht te worden opgestuurd met een ontstaansdatum, zonder de papieren vorderingen. Wel wil de bewindvoerder dat er geen drempels bestaan die de toegang tot schuldhulpverlening beletten.

## 6.2 De werkwijze, ervaringen en meningen van hulpverleners van de wijkteams uit Zaanstad.

### 6.2.1. Kennis, opleiding en deskundigheid

Twee hulpverleners hebben Sociaal Juridische Dienstverlening gestudeerd. Eén daarvan was eerst werkzaam op het stadhuis, bij de afdeling schulddienstverlening, voordat deze werd ondergebracht bij de wijkteams. De derde hulpverlener is maatschappelijk werker en heeft jarenlange ervaring in de hulpverlening. Over het algemeen is er in elk wijkteam een mix van diverse opleidingsachtergronden en beroepen, bestaande uit maatschappelijk werkers, sociaal juridisch dienstverleners, sociaal pedagogisch hulpverleners, zorg, WMO-behandelaren, en hulpverleners uit de psychiatrie. Het ene wijkteam bestaat meer uit zorgverleners en het andere wijkteam bezit meer dienstverleners met kennis van schulden en juridische zaken.

Bij de transitie naar de wijkteams, gingen de experts van de afdeling schulddienstverlening mee. Zij hebben de hulpverleners getraind op het gebied van schulden. Zij waren twee jaar voor de wijkteams beschikbaar; nu is het wijkteam hiervoor zelf verantwoordelijk.

*‘We hadden twee jaar een expert, die is nu weg. Dat mis ik wel, sparren op niveau’*.[[38]](#footnote-38)

### 6.2 Werkwijze

*Ik vind het te pittig voor een sociaal wijkteam als je kijkt naar opleidingsachtergronden. Diverse mensen, diverse opleidingen die alles moeten kunnen’.* [[39]](#footnote-39)

Het is het ideaal van de gemeente dat iedereen in het wijkteam werkt als generalist. Een generalist ontfermt zich over alle mogelijke hulpvragen. De meeste wijkteams werken op deze manier. Toch gaan er steeds meer wijkteams werken in bepaalde aandachtsgebieden, want werken als generalist zorgt voor beperkte expertise in specialismen.[[40]](#footnote-40)

Hulpverlener 3 is casemanager op het gebied van schulden, financiën en armoede. Kennis over schulden wordt zoveel mogelijk overgedragen, zodat niet slechts één teamlid deze kennis heeft. Wijkteam 1 en 2 werken wel als generalist, maar hebben ook specialisten in het wijkteam om te kunnen overleggen over complexe zaken.

De gemeente wil dat schuldhulpverlening laagdrempelig wordt. Via de wijkteams is er tijd voor coaching en begeleiding, en er zijn minder draaideurcliënten.[[41]](#footnote-41) Er is meer aandacht en tijd om wijkbewoners te ondersteunen. Het uitgangspunt is dat elke wijkbewoner een vast contactpersoon heeft. Er is één vast contactpersoon, de casemanager, en achter de schermen wordt er samengewerkt met andere hulpverleners en betrokkenen.

### 6.2.3 Aanmeldingsprocedure

De aanmeldingsprocedure verloopt als volgt: Een wijkbewoner meldt zich aan bij het wijkteam in de buurt, waarop deze wordt uitgenodigd voor een keukentafelgesprek. Hier wordt elk leefgebied besproken, om te bekijken welke problemen of hulpvragen er zijn. Na dit gesprek wordt er een plan van aanpak geschreven door de hulpverlener. Degene die het keukentafelgesprek heeft gevoerd is ook de casemanager tijdens het hele proces.

*‘Als iemand niet stabiel is doe ik ook geen aanmelding, anders is er de rust niet om de schulden op te lossen’.[[42]](#footnote-42)*

Er wordt eerst gekeken of iemand stabiel is. Dit betekent dat er geregeld inkomsten binnenkomen, de vaste lasten betaald worden en de motivatie aanwezig is. Iemand moet wel aan zijn schulden willen werken, en zijn situatie willen verbeteren.

De administratie wordt geordend en alle benodigde stukken worden verzameld. Er worden een budgetplan en een schuldenoverzicht opgesteld. Op het schuldenoverzicht moet de ontstaansdatum staan, het bedrag, de schuldeiser en het kenmerk. Dit is de stabilisatieperiode, fase A.

Als het dossier compleet is, worden de documenten ondertekend door de betrokkene zelf. Vervolgens wordt de aanmelding gedaan bij de afdeling schulddienstverlening van de gemeente Zaanstad. Dit is fase B. Deze afdeling vraagt aan de hand van het schuldenoverzicht alle vorderingen opnieuw op, zodat zij zeker weet dat de bedragen kloppen. Daarna worden de voorstelteksten geschreven, en worden er regelingen getroffen en afspraken gemaakt. De gemeente heeft hiervoor vier maanden de tijd.

Als er een bewindvoerder in het spel is, kan het traject aanzienlijk sneller verlopen. De betrokkene is dan namelijk stabiel, en vaak zijn alle benodigde documenten al compleet. De volledige aanmelding kan in dit geval in één keer gedaan worden bij het wijkteam.

De hulpverleners vinden het fijn om te weten met wie ze te maken hebben. Tijdens het keukentafelgesprek kunnen ze beoordelen of zij op andere gebieden kunnen helpen. Ze erkennen dat het proces aanzienlijk sneller verloopt bij aanwezigheid van een bewindvoerder. Toch is het van belang dat betrokkene op gesprek komt, zodat de andere leefgebieden kunnen worden overwogen. Bovendien kan de betrokkene zo directe uitleg krijgen over de stand van zaken in het schuldentraject.

*‘Wij gaan sowieso een gesprek aan met de klant. Het verschil is dat het financiële stukje door bewindvoerders wordt gedaan. Wij moeten uitleggen hoe het proces daarna werkt, dus wij blijven, ondanks bewindvoering, die gesprekken voeren met de klant’. [[43]](#footnote-43)*

Naast het intakegesprek en het overeenkomstengesprek is er ook een informatieavond. Tijdens deze informatieavond legt iemand van de afdeling schulddienstverlening uit hoe het schuldentraject verder gaat: fase B. Fase B is het proces bij de gemeente zelf. Er wordt uitgelegd wat de rol van de gemeente is, wat de gemeente nu gaat doen, en hoe het daarna verder gaat. De wijkbewoners krijgen hiervoor een uitnodiging wanneer de aanmelding bij het wijkteam is afgerond.

De gemeente speelt steeds meer een administratieve rol: zij heeft voornamelijk backoffice-taken en weinig klantcontact. De gemeente wil de ontstaansdatum op het schuldenoverzicht vermeld hebben, zodat een eventueel WSNP-traject direct doorgezet kan worden. Er werken op de afdeling schuldhulpverlening circa tien behandelaren. Er is geen vast aanspreekpunt, want de schuldhulpverleners zijn gedetacheerd en rouleren continu.[[44]](#footnote-44)

### 6.2.4. Duur

Als de wijkbewoner zonder bewindvoerder een aanmelding doet, dan duurt deze gemiddeld een half jaar tot een jaar. De wijkbewoners werken zelf niet zo vlot, en er kunnen geen deadlines worden gesteld voor het inleveren van document. Hierover is namelijk niets bepaald. Als er een termijn wordt afgesproken, bestaat bovendien de kans dat de betrokkenen het niet eens proberen, omdat deze denken dat het niet lukt binnen de gestelde termijn. Schuldhulpverlening is vrijblijvend en maatwerk. Er wordt per individu gekeken wat deze nodig heeft.

*‘Ik vraag mij af of de gemeente wel weet hoe het eraan toegaat. Als het allemaal zo simpel zou zijn, zouden mensen niet zo laat pas komen. Er zit zoveel uur aan motivering en structurering’.[[45]](#footnote-45)*

Via de bewindvoerder duurt het traject bij het wijkteam gemiddeld 1 tot 3 maanden. De bewindvoerder heeft alle stukken al, dus het dossier is snel gevormd. Het hangt er dan met name vanaf of de cliënt op alle gesprekken komt verschijnen.

### 6.2.5 De hulpverleners zouden graag de volgende werkwijze aanbevelen

* **Hulpverlener 1** ziet het liefst op elk wijkteam een expert van schulddienstverlening: iemand die de regels en richtlijnen bewaakt en bepaalde deskundigheid heeft. Als het vrijblijvend is, kun je namelijk geen kennis opdoen.
* **Hulpverlener 2** vindt scholing en continue training belangrijk. Dit doen zij zelf binnen het wijkteam, via de moederorganisatie. Vanuit de gemeente is de training voornamelijk de basis, het proces zelf. Dus opleiding en training, constant met herhalingen. Je moet op de hoogte blijven.
* **Hulpverlener 3** ziet ook graag dat er in elk wijkteam meer schuldhulpverleners zijn, waardoor er meer kennis is. Daar is nu geen budget voor. Slechts één specialist per wijkteam leidt tot een precaire situatie. De kwaliteit kan toenemen door meer kennis en ervaring. Het is goed dat er momenteel een wijkteam is voor de wijkbewoners; dit is laagdrempelig. Bewindvoerders kunnen zelf adequaat inschatten of een dossier stabiel is en klopt, waardoor het wijkteam het niet nogmaals hoeft te controleren, om vast te stellen de wijkbewoner wel aangemeld kan en mag worden.

## 6.3 Ervaringen en meningen van cliënten in een schuldhulpverleningstraject via het sociaal wijkteam

### 6.3.1 Cliënten 1

Een stel woont samen en heeft een kind. Zij zijn niet getrouwd. Ze hebben de eerste aanvraag zelf gedaan bij het wijkteam in de buurt, en hebben hierbij alle stukken aangeleverd die door het wijkteam opgevraagd werden. De map was volgens het wijkteam compleet, maar deze is nooit bij de rechtbank aangekomen.

‘*Ik dacht, waar had de rechter het over, ik heb nooit een dossier gezien, die had het wijkteam. Mijn bewindvoerder belde naar het wijkteam en die zeiden toen; meneer heeft het zelf aangevraagd bij de rechtbank, dus die hebben dossier zelf in handen. Wij werden als leugenaar bestempeld en ik moest weer met die vrouw rond de tafel, ja daar had ik wel moeite mee’.*

Het betrof één dossier dat bovendien niet werd goedgekeurd door de rechter, omdat het stel niet getrouwd was; alleen voor getrouwde stellen bestaat de mogelijkheid één dossier te vormen. Zo niet, dan dienen alle schulden opgesplitst te worden. De aanvraag moest dus opnieuw gedaan te worden.

‘*Waar ik het meest boos om werd, was dat ze mij afraadde om een bewindvoerder te nemen. De hulpverlener zei: dat zou ik niet doen hoor, is best duur en je kunt het gewoon zelf. Dus ik dacht laat dan maar zitten. Stond er vervolgens in mijn dossier: staat niet open voor bewindvoering’.*

De tweede keer werd de aanvraag volledig door de bewindvoerder gedaan. Het stel hoefde alleen de stukken te ondertekenen. Nu zit de één, na een traject van twee jaar, in de WSNP; de ander in de MSNP.

De ene cliënt is van mening dat steeds meer mensen een schuldhulptraject moeten aangaan, maar dat niemand erover spreekt. Er moet daarom bij een wijkteam meer training komen op het gebied van schulden en financiën. Mensen weten bovendien niet wat een wijkteam is; de cliënt wilde dat hij eerder had geweten dat er een wijkteam bestond. Het wijkteam is er namelijk weliswaar voor de wijkbewoner, maar op sommige vlakken, zoals schulden, is er bij het wijkteam nog te weinig kennis over.

De andere cliënt had beter ingelicht willen worden over wat schuldhulpverlening precies inhoudt. Haar bewindvoerder is erg duidelijk geweest, maar het wijkteam gaf deze informatie niet of nauwelijks. Zij hebben het proces niet uitgelegd; ook niet over het feit dat er twee mappen gemaakt moesten worden, of over het vervolg van het proces. Ook ziet zij liever dat er meer contact is met het wijkteam; de casemanager heeft nooit meer contact opgenomen. De cliënt heeft veel contact met haar bewindvoerders, maar ziet liever dat dit ook kan met het wijkteam. Daar kan men sneller met kleine zaken terecht. Nu heeft zij het idee dat zij niet welkom is of gehoord wordt.

**De cliënten zouden graag de volgende werkwijze aanbevelen:**

* De communicatie moet verbeteren;
* Er moet een goede informatievoorziening komen over schulden;
* Het wijkteam moet een open houding hebben, zodat men daar makkelijk naar binnen loopt.

### 6.3.2 Cliënt 2

Cliënt 2 zit inmiddels in zijn tweede WSNP-traject. Hij heeft tien jaar moeten wachten, omdat hij de eerste keer uit de WSNP is gezet. Hij vindt dat hij goed is geholpen door het wijkteam. De aanmelding en al het papierwerk werden daar gedaan. De cliënt heeft niet veel gesprekken heeft gehad; hem is alleen uitgelegd wat de situatie was. Hij vond de aanmelding echter wel lang duren, want het duurde ongeveer acht maanden. Het is namelijk altijd druk bij het wijkteam, er komen veel mensen met problemen. Het wijkteam heeft de cliënt uitgelegd hoe het proces werkt en wat de regels zijn.

Als de cliënt hulp nodig heeft, kan hij bij het wijkteam altijd terecht – om bijvoorbeeld papieren in te vullen of vragen stellen over poststukken die hij heeft ontvangen. Dit hoeft zo niet via de bewindvoerder. De cliënt geeft aan dat hij de aanmelding niet zelf had kunnen doen: hij vindt het veel te moeilijk, omdat er zoveel documenten worden gevraagd. Hij is blij met de begeleiding van zijn bewindvoerder en het wijkteam dat hem hierbij ondersteunt.

**De cliënt zou graag de volgende werkwijze aanbevelen:**

* De cliënt vindt het wijkteam fijn, het is laagdrempelig;
* De aanmelding voor de schuldhulpverlening duurt erg lang.

### 6.3.3 Cliënt 3

De cliënt heeft twee keer een aanvraag voor schuldhulpverlening moeten indienen. Hij moest een moratorium aanvragen, omdat de kans bestond dat hij het huis werd uitgezet. Het wijkteam en de gemeente hebben hier goed en snel bij geholpen. Hij kreeg een paar maanden de tijd om zijn schulden in kaart te brengen en alle benodigde stukken te verzamelen. Dit moest snel, omdat het om een spoedprocedure ging. De gemeente was tijdens deze periode te laks om te reageren op het wijkteam, wat veel stress opleverde bij beide. Iedereen gaf elkaar de schuld.   
  
De cliënt ging de eerste keer naar de rechtbankzitting voor de WSNP. De rechter gaf echter aan dat er geen dossier was. Er was iemand mee van het wijkteam, maar de rest was op vakantie. De gemeente was vergeten om het dossier op te sturen. Nu moest de cliënt weer een paar maanden wachten voor de nieuwe zitting. De tweede keer was het dossier niet vergeten, maar was er niets ondertekend. De rechter oordeelde dat de gemeente in gebreke was gebleven, waardoor de cliënt toch werd toegelaten tot de WSNP.

‘*In het algemeen denk ik dat de gemeente Zaanstad te laks is met informatie doorspelen naar het wijkteam of de bewindvoerders. Wij zijn twee keer bij de rechter geweest en twee keer klopte het niet. Dat kan toch niet?! De gemeente moet meer aandacht schenken aan schuldenaren. Ik vind het niet eerlijk dat alleen het wijkteam deze verantwoordelijkheid heeft. De gemeente kan toch ook vragen hoe het gaat?’[[46]](#footnote-46)*

**De cliënt zou graag de volgende werkwijze aanbevelen:**

* De gemeente moet contact onderhouden met schuldenaren, ook tijdens het lopende traject;
* De wijkteams moeten niet alle verantwoordelijkheden op zich krijgen;
* De wijkteams moeten minder werkzaamheden krijgen, waardoor het rustiger wordt;
* De gemeente kan meer op de voorgrond treden en taken overnemen van de wijkteams.

## 6.4 Meningen en ervaringen van schuldhulpverleners uit de gemeenten Velsen en Amsterdam

### 6.4.1 Schuldhulpverlener van de gemeente Amsterdam

De gemeente Amsterdam werkt met stadsdelen. In elk stadsdeel bevindt zich een organisatie met een schuldhulpbureau. Voorheen kon een bewoner alleen terecht in het stadsdeel waar hij of zij woonachtig was; nu zijn alle stadsdelen beschikbaar voor alle bewoners uit Amsterdam.   
  
Een klant meldt zich aan en wordt uitgenodigd voor een intakegesprek, dat wordt gevoerd samen met een maatschappelijk werker van de organisatie, om te kijken of er ook problemen zijn op andere leefgebieden. Alle administratie wordt geordend en alle vorderingen worden verzameld. De vorderingen mogen maar zes maanden oud zijn, want de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (GKA) heeft maar vier maanden de tijd om de schuldsanering rond te krijgen. Als alles compleet is wordt het dossier opgestuurd naar de gemeentelijke kredietbank in Amsterdam. De GKA doet het verdere traject.

De schuldhulpverlener in Amsterdam controleert of alle gegevens kloppen en het dossier compleet is. Hij is te allen tijden de contactpersoon van de klant.   
  
Als de bewindvoerder een aanmelding doet, moet de klant ook officieel op intakegesprek komen, zodat de schuldhulpverlener weet met wie ze te maken heeft en of zij kan helpen op ander gebieden. Voor de rest gaat alles via de bewindvoerder. De gemeente gebruikt een formulier waarop alle benodigde stukken vermeld staan en een aanmeldformulier waarop de gegevens ingevuld dienen te worden.

Elk stadsdeel is gelijk, er zijn geen verschillen. Het beleid komt van de gemeente; het uitvoeren doen schuldhulpverleners zelf.

De schuldhulpverlener van de gemeente Amsterdam vindt het belangrijk dat:

* klanten snel geholpen worden;
* klanten gehoord worden;
* er één contactpersoon/schuldhulpverlener is;
* de hulpverlener de juiste opleiding heeft gevolgd om met schulden te werken;
* de gemeente moet faciliteren in goede opleidingen.

*‘Een wijkteam is fijn, dicht in de buurt bij de klant. Het is laagdrempelig. Maar in de gemeente Zaanstad zijn er teveel stappen, voordat het minnelijk traject ingaat. Alles staat dan in brand en schulden kunnen oplopen.’ ‘Ik ben bij het intakegesprek al bezig met hoeveel maanden huurachterstand er is. Ik begin meteen, die papieren komen wel. Gewoon direct beginnen. Zodat de klant voelt dat er iets wordt gedaan aan de situatie. Mensen willen nu een oplossing en er nu aan werken. En daar ben ik voor, ik zit hier, ik ga met je aan de slag. En dat is belangrijk’.[[47]](#footnote-47)*

### 6.4.2 Beleidsmedewerker schulden van de gemeente Velsen

De gemeente Velsen heeft schuldhulpverlening voor een gedeelte uitbesteed aan PLANgroep. De klant meldt zich aan bij de gemeentelijke afdeling schuldhulpverlening, komt op intakegesprek, krijgt indien nodig een maatschappelijk werker van Socius toegewezen voor overige hulpvragen, en levert alle gevraagde documenten en schulden aan waarvan de vorderingen niet ouder mogen zijn dan 6 maanden. Wanneer alles compleet is, stuurt de schuldhulpverlener deze door naar PLANgroep, die de rest doet. De gemeente onderhoudt te allen tijden contact met de klant, en houdt deze op de hoogte van het traject.

Een bewindvoerder kan namens de klant een aanvraag indienen. Er wordt dan direct een afspraak gemaakt bij PLANgroep, om het plan van aanpak te bespreken. In dit geval komt er geen gesprek met de gemeente, want de situatie is dan al bekend. Bij dit gesprek dient de klant wel aanwezig te zijn.

De gemeente Velsen heeft de uitvoering van het schuldhulpverleningstraject uitbesteed, omdat zij vond dat zij onvoldoende expertise had op dit gebied. Het opleiden en werven van ervaren schuldhulpverleners is dan ook een kostbaar en tijdrovend proces.

Schuldhulpverleners van de gemeente Velsen doen het voortraject: de aanmelding en de intake. Deze zijn bedoeld om een indruk te krijgen van de financiële problemen en de zelfredzaamheid van de burger te toetsen. Daarnaast wordt de burger geïnformeerd over het traject.

De gemeente Velsen vindt dat dit proces goed werkt. Het is efficiënt ingedeeld, ieder is gespecialiseerd in zijn of haar taak en er zijn korte lijntjes tussen de consulenten, Socius en PLANgroep.  
  
**De gemeente Velsen vindt dat:**

* het belangrijk is dat de regie in handen blijft van de gemeente, zodat er overzicht is op het hele proces;
* een goede samenwerking met partners belangrijk is;
* klanten duidelijkheid, correcte informatie, kennis van rechten en plichten, en goede begeleiding nodig hebben.

De beleidsmedewerker is er een voorstander van dat de regie van schuldhulpverlening in handen blijft van de gemeente. De gemeente dient altijd het overzicht en de controle te bewaren over haar inwoners.

*‘Wanneer je deze rol uit handen geeft, raak je als gemeente het overzicht en de controle kwijt. Daarnaast moet je er als gemeente voor zorgen dat er voldoende kennis en ervaring omtrent schulden aanwezig zijn bij de toegang tot hulpverlening’. [[48]](#footnote-48)*

**Aanbevelingen van de gemeenten Amsterdam en Velsen**

Kort samengevat bevelen deze gemeenten aan dat het belangrijk is dat ervaren schuldhulpverleners werken met schulden. Dit is een vak apart waarvoor alleen een training niet volstaat. Het is belangrijk dat er direct iets gedaan wordt met de situatie vanaf de aanmelding. In de gemeente Zaanstad wordt er met teveel stappen gewerkt, waardoor het te lang duurt voordat er iets wordt gedaan aan de schuldensituatie. Daarnaast krijgen burgers nu niet de juiste begeleiding, omdat er geen schuldhulpverleners werken bij de wijkteams. Het is echter juist van belang dat er voldoende kennis en ervaring zijn rondom schuldhulpverlening, zodat geschikte begeleiding gegeven kan worden en op de juiste manier gehandeld wordt. Dit kan recidive voorkomen, en het kan ervoor zorgen dat de situatie niet verder uit de hand loopt.

# Hoofstuk 7. Conclusie

*In dit hoofdstuk staat het beantwoorden van de centrale vraag centraal. De conclusies*

*worden getrokken aan de hand van de belangrijkste resultaten uit mijn onderzoek.*

## 7.1 Vraagstelling

In dit onderzoek is gezocht naar een antwoord op de vraag: *‘Op welke wijze kan het aanmeldingsproces voor schuldhulpverlening in de gemeente Zaanstad verbeterd worden?’* Hiervoor is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar de problemen, ervaringen en meningen van betrokken rondom het schuldhulpverleningsproces. Op grond hiervan zijn de deelvragen beantwoord.

## 7.2 Beantwoording van de deelvragen

### 7.2.1 Wat zijn de huidige problemen bij het aanmeldingsproces volgens bewindvoerders?

Doorlooptijd is lang  
De doorlooptijd voor de aanmelding bij de gemeente is lang. Het dossier is volledig klaargemaakt door de bewindvoerder, maar wordt niet behandeld als de cliënt niet op gesprek is gekomen. De hulpverlener kan het urgenter vinden om andere zaken eerst te behandelen, voordat er aan de schulden wordt gewerkt. Het komt voor dat er geen casemanager wordt aangewezen, of dat het contact via de cliënt verloopt, in plaats van via de bewindvoerder. Het gevolg hiervan is dat de bewindvoerder nergens van op de hoogte is.

Ontbreken van digitale aanmelding  
De aanmelding verloopt niet via een digitaal portal, waardoor informatie over de situatie pas bekend wordt bij het keukentafelgesprek. Er is geen QuickScan (een globale evaluatie), waardoor urgente zaken niet van te voren gescheiden worden van eenvoudige zaken. De aanmelding kan nu via e-mail worden gedaan, maar daar wordt alleen kort de situatie besproken. Na aanmelding via e-mail wordt de betrokkene uitgenodigd voor een keukentafelgesprek, waar pas de benodigde informatie wordt verschaft. Het kan daarbij lang duren (circa vier weken) voordat dit gesprek plaatsvindt.

Specialist vs. generalist  
Een bewindvoerder zorgt ervoor dat iemand financieel stabiel is en oordeelt of iemand aangemeld kan worden voor schuldhulpverlening. Het wijkteam controleert daarentegen enkel of alle documenten aanwezig zijn en behandelt eventuele problemen op andere leefgebieden. Schulden moeten als basis worden gezien, voordat er gewerkt kan worden aan de stabiliteit. De bewindvoerder is kundig genoeg om de aanmelding zelfstandig te verrichten, zonder tussenkomst van het wijkteam. De bewindvoerder is een specialist op het gebied van financiën en heeft kennis van schulden. Een generalist weet van elk gebied een beetje, maar niet elke generalist is in staat om complexe situaties te herkennen of behandelen. De bewindvoerder wordt door de tussenstap van het wijkteam tekortgedaan in zijn specialisme: de specialist wordt nu beoordeeld door de generalist.

### 7.2.2. Welke problemen ondervinden cliënten van Valere Bewind, die een aanvraag voor schuldhulpverlening in de gemeente Zaanstad hebben gedaan?

Kennis  
De kennis verschilt aanzienlijk per wijkteam en casemanager. Aan respondent 1 werd niet uitgelegd dat een ongetrouwd stel twee schuldendossiers dient te hebben; bij respondent 3 werd het dossier tweemaal niet (compleet) opgestuurd naar de rechtbank.

Communicatie en betrokkenheid   
De communicatie en betrokkenheid verschillen per wijkteam. Het ene wijkteam zit erbovenop door de cliënt te motiveren en stimuleren; het andere is moeilijk te bereiken, en reageert bijvoorbeeld niet op iedere e-mail, of neemt de telefoon niet altijd op. Ook de communicatie van de gemeente naar cliënten kan anders: de gemeente laat nu weinig tot niets horen aan de cliënt. De gemeente vraagt de MSNP of WSNP aan en dient niet alle verantwoordelijkheid over te dragen aan de wijkteams. Deze zijn immers de specialisten, die over het gehele traject een goed overzicht behoren te hebben. De gemeente Zaanstad hoort te laten zien dat zij er is voor haar inwoners, door bijvoorbeeld contact op te nemen. Dit kan via een brief, een telefoontje of op uitnodiging. Een kort gesprek om te vragen hoe het gaat is al genoeg, volgens cliënten.

### 7.2.3. Wat zijn de problemen die worden ervaren vanuit de wijkteams uit Zaanstad?

Kennis en expertise  
De wijkteams erkennen dat er te weinig interne kennis en expertise aanwezig is op het gebied van schulden. Zij zien liever een expert op elk wijkteam en krijgen graag meer opleidingen en trainingen over schulden, zodat zij qua kennis bijblijven.

Generalist vs. specialist  
De wijkteams werken als generalist. Toch zijn er ook wijkteams die werken in bepaalde aandachtsgebieden. Hierdoor wordt het specialisme niet tekortgedaan, want er is genoeg kennis en ervaring. Deze zijn opgedaan door werkervaring, opleidingen en trainingen.

### 7.2.4. Hoe verloopt de aanmelding voor schuldhulpverlening in de gemeenten Velsen en Amsterdam?

Succesverhalen   
In Amsterdam wordt in elk stadsdeel schuldhulpverlening aangeboden door schuldhulpverleners. De schuldhulpverlener van Amsterdam vindt het belangrijk dat de gemeente ervoor zorgt dat er goed opgeleide schuldhulpverleners zijn. Deze werken op een goede en snelle manier aan schulden.

In Velsen wordt het voortraject door de gemeente zelf gedaan; de rest is uitbesteed aan PLANgroep. De beleidsmedewerker van Velsen vindt het belangrijk dat de gemeente de regie houdt, zodat er een overzicht is van het hele proces. Hierdoor heeft de gemeente een indruk van de financiële problemen en de zelfredzaamheid van haar inwoners.

## 7.3 Beantwoording van de centrale vraag:

*Op welke wijze kan het aanmeldingsproces voor schuldhulpverlening in de gemeente Zaanstad worden verbeterd?*   
Met schuldhulpverlening kunnen gemeenten hun inwoners uit problematische situaties helpen. Het is daarom van belang dat de deur naar schuldhulpverlening wijd open staat. Gemeenten moeten geen voorwaarden stellen voordat de aanmelding gedaan kan worden. De kans dat iemand vroegtijdig afhaakt wordt hierdoor groter.

De complexiteit van schuldhulpaanvragen neemt bovendien steeds verder toe. Ingewikkelde problemen vragen om hulpverleners die hier verstand van hebben. De verdeling van verantwoordelijkheden en taken tussen de gemeente en het wijkteam is oneerlijk: er wordt veel verwacht van de wijkteams, terwijl er sprake is van onderbezetting, een gebrek aan samenwerking en communicatie, en te weinig kennis over schuldhulpverlening. Om de juiste dienst- en hulpverlening aan te bieden, is een daarop toegespitste organisatievorm nodig en zijn de juiste specialisten vereist. Generalisten dienen in de wijk aanwezig te zijn voor wijkbewoners met vragen over eenvoudige problemen. Zij behoren geen complexe schuldensituaties te behandelen.

Uit de resultaten van de interviews met mijn respondenten is gebleken dat de aanmelding voor schuldhulpverlening in Zaanstad verbeterd kan worden door bepaalde aspecten anders vorm te geven:

* De wijkteams dienen anders ingericht te worden. Schulden dienen apart behandeld te worden door dienstverleners die hiervoor zijn opgeleid;
* Er dient meer informatie over schulden en het traject van schuldhulpverlening beschikbaar te komen op de website de van gemeente Zaanstad, en die van de wijkteams. Deze informatie kan ook in een brochure worden opgenomen, die te verkrijgen is bij de wijkteams;
* Het aanmeldingsproces kan verder gedigitaliseerd worden, waardoor aanmeldingen sneller behandeld kunnen worden en door middel van een QuickScan urgente of complexe zaken van eenvoudigere zaken gescheiden kunnen worden;
* Bewindvoerders dienen meer vrijheid en verantwoordelijkheid te krijgen in het aanmeldingsproces. Zij zijn specialist op het gebied van financiën en hebben kennis van schulden. Zij dienen daarom het vertrouwen te krijgen dat zij zelfstandig een aanmelding kunnen doen voor de cliënt, direct bij de gemeente zelf;
* Naast de aanmelding voor schuldhulpverlening dient de cliënt een hulpverlener aangewezen te krijgen van het wijkteam. De hulpverlener kan de cliënt helpen op andere leefgebieden, zodat er wordt gewerkt aan stabiliteit en recidive voorkomen kan worden.

## 7.4 Aanbevelingen

*In deze paragraaf worden aanbevelingen geformuleerd, die volgen uit de conclusies van paragrafen 7.2 en 7.3. De aanbeveling doe ik aan mijn opdrachtgever, die deze kan presenteren aan het bewindvoerderscollectief. Het collectief beoordeelt of zij mijn aanbevelingen willen presenteren aan de gemeente Zaanstad.*

## 1. Online informatie verschaffen over schuldhulpverlening op de website van de gemeente Zaanstad en de wijkteams

Uit de respons van de cliënten en bewindvoerders blijkt dat er weinig tot geen informatie te vinden is over de schuldhulpverlening in Zaanstad. Het is van belang dat er eenduidigheid bestaat over schuldhulpverlening, en men goed geïnformeerd wordt. De gemeente maakt het beleid voor alle wijkteams, dus de uitvoering moet bij alle wijkteams ook hetzelfde zijn. Dit verschilt nu per wijkteam, omdat er steeds een andere organisatie (Leveaan, Humanitas, Leger des Heils en dergelijke) verantwoordelijk is. Elke organisatie heeft haar eigen beleid en werkwijze. Op de website van de wijkteams is bovendien te zien dat per wijkteam afwijkende informatie verstrekt wordt over schulden en financiën.  
  
**Dit leidt tot de volgende punten:**  
*Punten voor de website van gemeente Zaanstad*

* Een heldere, uitgebreide uitleg over schulden op de website van de gemeente Zaanstad zelf ([www.zaanstad.nl](http://www.zaanstad.nl)). Er wordt nu direct verwezen naar de wijkteams. *De uitwerking van hoe dit eruit zou kunnen zien is opgenomen in bijlage 1*.

*Punten voor de website van de wijkteams:*

* Een uitleg over (problematische) schulden: wat zijn dit, wat kan ik er zelf aan doen, en welke hulp kan ik hierbij gebruiken;
* Een korte uitleg over het schuldhulpverleningstraject in de gemeente Zaanstad. Een uitleg over de aanmelding, de 120 dagen bij de gemeente en daarna;
* De voorwaarden om toegelaten te worden tot schuldhulpverlening. *In bijlage 2 zijn artikelen van het besluit gemeentelijke werk- en inkomensvoorzieningen Zaanstad toegevoegd, waarin de voorwaarden te vinden zijn. [[49]](#footnote-49) Dit kan voor de tekst op de website in eenvoudige bewoordingen worden geformuleerd;*
* Informatie over wat er van een schuldenaar wordt verwacht, vóór en tijdens het traject. *Zie bijlage 2 voor de medewerkings- en informatieplicht;*
* Informatie voor derden: bewindvoerders, hulpverleners en andere betrokkenen. Instructie voor hoe zij in contact komen met de wijkteams, wat hun rol is in het schuldentraject, en in hoeverre zij de aanmelding zelfstandig kunnen verrichten.

Op deze manier kan elke betrokkene zich adequaat inlezen over schuldhulpverlening in Zaanstad. Tevens wordt er via dit anoniem raadpleegbare medium een bredere doelgroep aangetrokken, die niet zo snel naar een wijkteam stapt. Men kan zich adequaat informeren en duidelijk teruglezen wat er wordt verwacht tijdens het traject.

Daarnaast kan deze informatie worden verwerkt in een brochure die te verkrijgen is bij de wijkteams. Zo wordt ook de doelgroep meegenomen die minder eenvoudig gebruikmaakt van het internet. Deze kan de informatie in de brochure, net als op het internet, altijd teruglezen.

Door deze informatievoorziening laat de gemeente Zaanstad zien dat zij betrokken is bij haar inwoners.

## 2. Triage ontwikkelen voor de wijkteams

Uit de resultaten is gebleken dat de doorlooptijd lang is, de kennis van schulden niet overal voldoende is, en de specialist wordt gecontroleerd door de generalist. Schulden staan aan de basis, wat destabiliserend werkt als er niet direct aan wordt gewerkt. Hierom is het van belang dat de problematiek snel wordt geïnventariseerd, en problemen worden verdeeld naar complexiteit en levensgebied. Bij complexiteit wordt er gekeken naar de ernst van de zaak: is het haalbaar dat een hulpverlener dit zelf doet, of dient er een specialist bij te komen? Bij levensgebied wordt er gekeken naar het type problemen; schulden worden bijvoorbeeld gescheiden van drugsproblematiek of psychische problemen.

**Dit leidt tot de volgende punten:**

* Er dienen criteria te worden opgesteld over hoe de hulpverlener beoordeelt of een situatie complex is, en er een specialist ingeschakeld dient te worden;
* Een QuickScan moet op de binnengekomen aanmeldingen worden toegepast, om vast te stellen in welke categorie het probleem geplaatst dient te worden. Dit helpt te voorkomen dat generalisten in een complex dossier gaan werken;
* Er moet een onderscheid worden gemaakt tussen de bewindvoerders en het wijkteam. De wijkteams worden namelijk overvraagd, en generalisme is niet altijd de juiste oplossing.

Dit leidt tot de aanbeveling dat de gemeente over deze punten dient te sparren met de wijkteams en andere betrokkenen, zoals bewindvoerders of budgethouders, en bijvoorbeeld schuldhulpverleners. Er is een beleidsmatige keuzeruimte nodig: een instructie, om bijvoorbeeld een casus te behandelen. Het is beter als bepaalde kenmerken automatisch worden herkend, zodat direct kan worden doorverwezen, of hulp kan worden ingeschakeld.

## 3. Digitaliseren van het aanmeldingsproces

Uit de resultaten van deelvraag 1 is gebleken dat de doorlooptijd naar de gemeente lang is, en meer digitalisering mogelijk is. Momenteel kan alleen de aanmelding via de e-mail worden gedaan, waarin enkel de naam en adresgegevens van de betrokkene vermeld staan. De betrokkene wordt vervolgens uitgenodigd voor een keukentafelgesprek, waar pas alle benodigde informatie besproken wordt. Middels digitalisering via een online portal, kan een aanmelding sneller behandeld worden en kan triage gerealiseerd worden. Triage is het beoordelen van de situaties en verdelen in categorieën naar de ernst van het probleem. Een QuickScan kan urgente en complexe zaken scheiden van eenvoudige zaken. Dit kan bereikt worden door de juiste vragen te stellen in een aanmeldformulier, voordat een klant op intakegesprek komt. Dit formulier kan digitaal ingevuld worden, zodat het direct terecht komt bij het juiste wijkteam. Het moet bovendien mogelijk te zijn dit formulier op te halen bij het wijkteam, voor cliënten die minder digitaal vaardig zijn.

**Dit leidt tot de aanbeveling dat de volgende punten worden verwerkt in het formulier:**

* Voorwaarden voor aanmelding bij schuldhulpverlening in Zaanstad;
* Persoonsgegevens;
* Gezinssituatie;
* Inkomen en uitgaven;
* Urgentie (bijvoorbeeld ontruiming, afsluiting van energie of water);
* Problemen of hulpvragen op andere leefgebieden;
* Aanwezigheid van een bewindvoerder, curator of hulpverlener;
* Aard van de schulden.

*De uitwerking is toegevoegd in bijlage 3.*

**De toegevoegde waarden van een online aanmeldingsformulier zijn:**

* Het is overzichtelijk;
* Het is snel, want het komt direct binnen in het systeem van het wijkteam dan wel de gemeente;
* Veel vragen worden direct beantwoord, wat tijd scheelt bij het intakegesprek;
* Geen papierwerk, en minder administratief werk;
* De zelfredzaamheid wordt getoetst: de cliënt vult het zelf in, en schat de eigen situatie in.

Doordat het mogelijk is aan te geven of er een bewindvoerder in het spel is, kan het dossier direct worden gescheiden van de overige dossiers. Bij bewindvoering dient er namelijk een ander traject in te gaan. Dit wordt op deze manier direct bij aanmelding gescheiden.

## 4. Scheid de specialisten van de generalisten

Uit de resultaten van deelvraag 4 blijkt dat het succesvol werkt als de gemeente de regie in eigen handen houdt, en het complexe werk door specialisten laat uitvoeren. Schulden zijn complex, en dienen behandeld te worden door specialisten die hiervan kennis hebben. Ook uit de resultaten van deelvragen 1 en 2 blijkt dat er kennis mist op het gebied van schulden bij de wijkteams, en bewindvoerders kundig genoeg zijn om de aanmelding zelfstandig te verrichten.

Dit leidt tot de aanbeveling dat de wijkteams anders ingericht dienen te worden: schulden moeten apart worden behandeld door hulpverleners die hiervoor zijn opgeleid. Dit kan in het wijkteam, op een andere afdeling of direct bij de gemeente. Bewindvoerders dienen een cliënt aan te kunnen melden zonder de voorwaarden die het wijkteam stelt, zodat ze de aanmelding snel en kundig kunnen verrichten. Hiernaast kan een hulpverlener worden ingeschakeld die kijkt naar hulpvragen op andere leefgebieden. Deze hulpvragen dienen echter geen belemmering te vormen voor de aanmelding bij schuldhulpverlening.

5. Samenwerkingsconvenant met de gemeente Zaanstad

De aanbeveling doe ik aan mijn opdrachtgever, Valere Bewind. Valere Bewind presenteert op haar beurt mijn aanbevelingen aan het bewindvoerderscollectief. Het is vervolgens aan het collectief of het mijn aanbevelingen wil presenteren aan de gemeente. Het collectief heeft een onderlinge intentieverklaring, maar geen overeenkomst met de gemeente Zaanstad; het wordt nog niet als ketenpartner erkend.

Om deze reden zou het verstandig zijn een convenant op te stellen tussen het collectief en de gemeente Zaanstad. Door een convenant kan het collectief worden gezien als ketenpartner en formeel gesprekspartner op het gebied van bewindvoering en schuldhulpverlening, en als financiële ondersteuner voor burgers. Hierdoor kunnen zij samenwerken met de gemeente Zaanstad, en spreken over de problemen op het gebied van schuldhulpverlening in de gemeente.

Een convenant biedt handvatten om vast te leggen op welke wijze de samenwerking vormgegeven wordt, en wat er van elkaar wordt verwacht. Hierin worden afspraken gemaakt over bijvoorbeeld de communicatie, taken, werkzaamheden, samenwerking en schuldhulpverlening.

Een convenant kan als startpunt worden gezien voor de samenwerking tussen het collectief en de gemeente Zaanstad. De gemeente en het collectief kunnen het convenant zelf aanvullen met specifieke, inhoudelijke afspraken. Een opzet voor een convenant is toegevoegd in bijlage 6. Dit convenant is een opzet voor de partijen, zonder inhoudelijke punten; de partijen dienen zelf het convenant inhoudelijk in te vullen. In bijlage 7 zijn voorbeelden toegevoegd van bestaande convenanten tussen gemeenten en bewindvoerders. Deze kunnen als richtlijn worden gebruikt.

# Hoofdstuk 8. Discussie

Voor dit onderzoek heb ik interviews afgenomen bij diverse doelgroepen rondom de aanmelding voor de schuldhulpverlening. Schuldhulpverlening is een complex proces waar veel bij komt kijken. Er dienen veel stappen te worden genomen voordat je eenmaal in een MSNP of WSNP zit. Hierdoor is mijn keuze gevallen om diverse doelgroepen te interviewen, zodat ik een goed beeld kreeg van het hele proces.  
  
Verwachtingen  
Mijn onderzoeksresultaten kwamen niet overeen met mijn verwachtingen die ik voor dit onderzoek had. Vanuit mijn werkervaring als assistent bewindvoerder had ik zo mijn eigen gedachten. Ik wist namelijk niet hoe de organisatie bij de wijkteams was. Tussen de verschillende bewindvoerders kwamen veel dingen overeen, maar ook verschillen. Als je eenmaal een netwerk hebt opgebouwd binnen het wijkteam, is het eenvoudiger om een aanmelding te verrichten. Men weet wat er van elkaar wordt verwacht. De wijkteams gaven mij inzicht in hun werkzaamheden, taken en bevoegdheden. Ik ontdekte dat er een hele organisatie achter elk wijkteam zit. De overdracht vanuit de gemeente is ook niet bij elk wijkteam helemaal goed gegaan. De kennis en ervaring zijn ongelijk verdeeld, want het ene wijkteam heeft bijvoorbeeld meer specialisten op het gebied van schulden dan een ander. Door de cliënten heb ik inzicht gekregen in hoe belangrijk het is dat het proces voor schuldhulpverlening snel en goed verloopt. Waarbij een goede communicatie, heldere uitleg en een snelle aanpak daarbij gewenst zijn.

### Verklaringen

Schuldhulpverlening is complex. Er komt wet- en regelgeving bij kijken, het proces duurt meestal vrij lang en er worden veel eisen gesteld. Om schuldhulpverlening goed uit te kunnen voeren, dient iemand daar genoeg kennis, tijd en expertise voor te hebben. Er wordt door de gemeente veel druk gelegd op de wijkteams. Het werk als generalist is een mooi ideaal; laagdrempelig en één contactpersoon. Maar schulden als onderdeel in het takenpakket van een generalist is eigenlijk te veel en te complex. In de wijkteams is er niet voldoende kennis van schulden en er is te weinig tijd om het dossier snel te behandelen. Wijkbewoners hebben veel vragen rondom het traject die niet altijd beantwoord kunnen worden. Door het tekort aan kennis en tijd in een wijkteam ervaren de bewindvoerders het proces bij hen als een vertraging. Er mag vanuit worden gegaan dat een bewindvoerder een dossier compleet en juist aanlevert. De bewindvoerder dient nu te wachten op goedkeuring van het wijkteam, voordat het dossier behandeld wordt door schuldhulpverleners. Het komt voor dat een dossier weken tot maanden blijft liggen, voordat dit wordt doorgestuurd naar de gemeente.

### Toevoeging van mijn onderzoek aan de huidige kennis

Uit mijn resultaten blijkt dat de aanwezigheid van een wijkteam prettig is voor de wijkbewoner wanneer er eenvoudige problemen zijn of een hulpvraag. Maar op het gebied van schulden is er te weinig kennis en mankracht in huis om de aanmelding deskundig en snel te kunnen behandelen. Bij betrokkenheid van een bewindvoerder is het effectiever om de aanmelding direct bij de gemeente te doen. Voor burgers zonder bewindvoerder is het goed dat zij ondersteuning kunnen krijgen bij het wijkteam. Er zijn namelijk genoeg burgers met problematische schulden die geen bewindvoerder hebben. Maar dan ben ik wel van mening dat het werkproces binnen de wijkteams anders ingericht dient te worden.

### Beperkingen en de implicaties van mijn onderzoek

Het is moeilijk om te bepalen wat de perfecte aanmeldingsprocedure voor schuldhulpverlening is. De ene hulpverlener werkt liever digitaal; terwijl de andere hulpverlener makkelijker werkt met papier. De ene cliënt vindt persoonlijk contact en gesprekken fijn; terwijl de andere cliënt liever zo weinig mogelijk persoonlijk contact heeft. De ene bewindvoerder is graag betrokken bij het proces; terwijl de andere bewindvoerder er zo weinig mogelijk mee te maken wil hebben. Het is makkelijk om te zeggen dat het effectiever zou zijn als er overal specialisten werken, er wordt gehouden aan de termijnen en de bewindvoerders meer vrijheid krijgen in het proces. Dit soort wensen spelen echter altijd samen met andere zaken als budget, beleid, mankracht en tijd. Toch ben ik van mening dat mijn aanbevelingen een goed begin zijn naar een verbeterd aanmeldingsproces.

Als ik meer tijd beschikbaar had gekregen voor mijn scriptieonderzoek, dan had ik mijn onderzoek ruimer aangepakt. Dan had ik elk wijkteam in Zaanstad willen interviewen en ook schulddienstverleners van de gemeente Zaanstad er bij kunnen betrekken. Ook zou ik dan meer cliënten kunnen vragen naar hun ervaringen. Dit had kunnen opleveren dat ik meer resultaten had en hierdoor meer aanbevelingen zou kunnen hebben. Toch ben ik van mening dat ik een goed beeld heb gekregen van de problemen, hoe deze zijn ontstaan en welke veranderingen ingezet kunnen worden zodat de problemen kunnen worden verholpen of worden verzacht.

# Literatuurlijst

**Beleidsstukken, wetgeving en conventanten:**

* Armoedeopgave gemeente Zaanstad (2015), Geraadpleegd op 12 februari 2018.   
  <https://zaanstad.raadsinformatie.nl/document/4563544/5/>
* Beleidsplan, *schulddienstverlening 2016-2020*, gemeente Zaanstad, geraadpleegd op 16 maart 2018.
* Beleidsplan, *wijzigingsbesluit beleidsregels gemeentelijke werk- en inkomensvoorzieningen Zaanstad 2015,* geraadpleegd op 2 mei 2018. <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/gmb-2017-28763.html>
* B&W voorstel en besluitnota (2016), *Beleidsregels schulddienstverlening en uitvoeringsprogramma armoedeopgave,* geraadpleegd op 15 februari 2018*.*<https://zaanstad.raadsinformatie.nl/document/4563542/5/>
* Convenant tussen bewindvoerders en de gemeente Maastricht-Heuvelland, *Convenant beschermingsbewind 2018-2019,* geraadpleegd op 16 juni 2018.   
  <https://www.sociaaldomein-maastricht-heuvelland.nl/wp-content/uploads/2018/02/Convenant-samenwerking-gemeenten_bewindvoerders-MH_v20-02-2018.pdf>
* Convenant tussen bewindvoerders en de gemeente Venray, *Samenwerking bewindvoerders- gemeente Venray,* geraadpleegd op 16 juni 2018.   
  <https://www.participatieraadvenray.nl/wp-content/uploads/2017/08/w2_1-Convenant-beschermingsbewind-def.pdf>
* College van B&W(2011), *beleidsplan schulddienstverlening,* geraadpleegd op 14 februari 2018.  
  <https://zaanstad.raadsinformatie.nl/document/810843/1/document>
* LOVCK&T(2017), *aanbevelingen meerderjarigenbewind,* geraadpleegd op 10 februari 2018.  
  <https://www.rechtspraak.nl/SiteCollectionDocuments/aanbevelingen-meerderjarigenbewind.pdf>
* Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (2012), *inleiding,* geraadpleegd op 10 februari 2018.  
  <http://wetten.overheid.nl/BWBR0031331/2017-04-01>

**Websites:**

* CBS, *armoede,* geraadpleegd op 15 februari 2015.  
  <https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/begrippen?tab=a>
* Effectieveschuldhulp, *op weg naar effectieve schuldhulp (2018),* geraadpleegd op 29 maart 2018.  
  [www.effectieveschuldhulp.nl](http://www.effectieveschuldhulp.nl)Movisie (2016), *wat werkt bij schuldhulpverlening,* geraadpleegd op 13 februari 2018.  
  <https://www.movisie.nl/publicaties/wat-werkt-schuldhulpverlening>
* Factory (2018), *gemeente Zaanstad heeft een van de grootste schulden per inwoner,* geraadpleegd op 12 februari 2018.  
  <http://www.factory.fhj.nl/factcheck-gemeente-zaanstad-heeft-een-van-de-grootste-schulden-per-inwoner/>
* Gemeente.nu (2016), *schuldhulpverlening wat moet beter,* geraadpleegd op 15 februari 2018.  
  <https://www.gemeente.nu/sociaal/schuldhulp/schuldhulpverlening-wat-moet-beter/>
* Nibud, *financiële problemen*, geraadpleegd op 15 februari 2018.   
   <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/financiele-problemen/>
* Nvvk, minnelijke schuldhulpverlening, geraadpleegd op 25 juni 2018.

<https://www.nvvk.eu/minnelijke-schuldhulpverlening>

* Rijksoverheid, *wat doet de Nationale Ombudsman,* geraadpleegd op 15 februari 2018.  
  <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-en-integriteit-overheidsinstanties/vraag-en-antwoord/wat-doet-de-nationale-ombudsman>

**Onderzoeksrapporten:**

* **Gemeente Zaanstad, 2010**  
  Gemeente Zaanstad, *Schulden? Zaanstad biedt een passend aanbod (2010),* geraadpleegd op 14 februari 2018  
  <https://zaanstad.raadsinformatie.nl/document/836613/3/type%3Dpdf>
* **Nationale ombudsman, van Zutphen, 2018**  
  Nationale Ombudsman, R. van Zutphen, *Toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening niet laagdrempelig en breed genoeg,* 19 januari 2018  
  <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2018/toegang-tot-gemeentelijke-schuldhulpverlening-niet-laagdrempelig-en-breed-genoeg>

# Bijlagen

1. Aanbeveling 1: informatie over schuldhulpverlening op de website van de gemeente Zaanstad
2. Aanbeveling 2: voorwaarden, informatieplicht en medewerkingsplicht van betrokkene in schuldhulpverlening.
3. Aanbeveling 3: format (online) aanmeldformulier.
4. Intentieverklaring bewindvoering op de kaart.
5. Intentieverklaring Valere bewind en het collectief.
6. Aanbeveling 5: convenant tussen bewindvoerderscollectief en gemeente Zaanstad.
7. Convenanten tussen bewindvoerders en gemeenten Maastricht-Heuvelland en Venray.

Bijlage 1  
Aanbeveling 1. Informatie over schuldhulpverlening.

**Informatie voor op de website van de gemeente Zaanstad**

**Beschrijving:**

Als u er niet uitkomt met uw schuldeisers kan de gemeente u misschien helpen. De gemeente doet dit samen met de sociale wijkteams in Zaanstad.

Het hangt van uw persoonlijke situatie af of er een schulddienstverleningstraject kan worden ingezet. Kan dit ingezet worden, dan helpt het Sociaal Wijkteam u de aanvraag voor te bereiden.

**Voorwaarden**

* U bent woonachting in de gemeente Zaanstad
* U bent 18 jaar of ouder
* U heeft schulden waar u zelf niet meer uit kan komen
* U staat ingeschreven op een adres
* U heeft een inkomen

**Aanmelden**

U kunt zich aanmelden via het aanmeldingsformulier die te vinden is op de website van het sociaal wijkteam: swtzaanstad.nl. Via uw postcode komt u terecht bij het juiste wijkteam uit uw buurt. U kunt er ook voor kiezen om tijdens het inloopspreekuur langs te komen, te bellen of te e-mailen om een afspraak te maken.

**Contactgegevens**  
De contactgegevens kunt u per sociaal wijkteam vinden op de website: link.

**Crisissituatie**

Als er sprake is van een crisissituatie (bijvoorbeeld bij een dreigende ontruiming of energie- of waterafsluiting), dan moet u zo snel mogelijk contact op te nemen met het Sociaal Wijkteam bij u in de buurt. Het wijkteam stelt samen met u een actieplan op.

Bijlage 2

Aanbeveling 2. Informatie op de website van de wijkteams over de voorwaarden, informatieplicht en medewerkingsplicht van schuldhulpverlening in Zaanstad.

**Beoordelingskader**

**Artikel 11.3 Beoordelingskader aanvraag schulddienstverlening[[50]](#footnote-50)**

* 1. Het college verleent een traject schulddienstverlening, zoals bedoeld in artikel 11.2, eerste lid, onderdeel c en d, op basis van een aanvraag.
* 2. In het plan van aanpak wordt het traject uitgewerkt in concrete stappen en zijn de inlichtingen- en medewerkingsverplichtigingen opgenomen. Factoren die bij het bepalen van het aanbod een rol kunnen spelen zijn:
  + a. de zwaarte en/of omvang van de schulden;
  + a. de financiële situatie van de belanghebbende;
  + a. het niveau van de financiële zelfredzaamheid;
  + a. de oorzaak van de schulden;
  + a. de (psycho)sociale omstandigheden;
  + a. houding en gedrag van de belanghebbende;
  + b. recidive.
* 3. Het college kan een ondertekend plan van aanpak aanmerken als aanvraag als dat is aangegeven in het plan.

**Informatieplicht**

**Artikel 11.4 Informatieplicht belanghebbende[[51]](#footnote-51)**

De belanghebbende doet aan het college op verzoek of onverwijld uit eigen beweging mededeling van alle feiten en omstandigheden waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn op de door de gemeente verleende ondersteuning schulddienstverlening. Hieronder wordt in ieder geval verstaan:

* 1. wijzigingen in de inkomsten (bijvoorbeeld uitkering) en de uitgaven (bijvoorbeeld hoogte van de huur);
* 2. wijzigingen in de gezinssituatie (kinderen die uit huis gaan, of thuis komen wonen, vertrek partner, of inwoning nieuwe partner, dan wel andere personen);
* 3. wijzigingen met betrekking tot onderhuurders en/of kostgangers en/of woningdelers;
* 4. wijzigingen met betrekking tot de huisvestingssituatie, verhuizing;
* 5. wijzigingen in vermogen (waaronder auto’s, spaarrekeningen) en schulden;
* 6. wijzigingen die van invloed zijn op de gemaakte afspraken in het plan van aanpak;
* 7. overige wijzigingen die van invloed zijn op de berekening van het VTLB en het betalingsvoorstel aan de schuldeisers (bijvoorbeeld de verkoop van een auto, inkomsten uit een loterij etc.).

**Medewerkingsplicht**

**Artikel 11.5 Medewerkingsplicht belanghebbende[[52]](#footnote-52)**

Er geldt een medewerkingsplicht om de financiële en onderliggende problematiek op te lossen. Aan schulddienstverlening zijn, afhankelijk van het gekozen traject, de volgende voorwaarden verbonden:

* 1. De belanghebbende werkt toe naar het bereiken of behouden van financiële zelfredzaamheid. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan:
  + a. het werken aan het wegnemen van de oorzaak van de schulden, bijvoorbeeld een verslaving of het ontbreken van financiële vaardigheden;
  + b. het volgen van een budgetcursus;
  + c. het gebruik maken van administratieve begeleiding en/of Budget coaching;
  + d. het bespreken van de inkomsten en uitgaven op basis van een budgetplan en ingeleverde bankafschriften.
  + e. het (tijdelijk) gebruik maken van budgetbeheer, of beschermingsbewind;
  + f. het nakomen van andere afspraken die voortvloeien uit het plan van aanpak om financiële zelfredzaamheid te bereiken, of te behouden.
* 2. De belanghebbende laat, voor zover dit redelijkerwijs verwacht kan worden, geen nieuwe betalingsachterstanden ontstaan en beperkt het risico hierop, bijvoorbeeld door:
  + a. het indienen van de noodzakelijke belastingaangiften als een teruggave of een aanslag verwacht kan worden;
  + b. het starten van een procedure om de alimentatieverplichting te verlagen;
  + c. het ontbinden of opheffen van de gemeenschap van goederen;
  + d. het beëindigen van een niet levensvatbare onderneming door middel van een uitschrijving bij de Kamer van Koophandel, het op orde hebben van de boekhouding en bijbehorende administratie en het hebben ingediend van een slotaangifte;
  + e. het aanvragen van inkomensondersteunende voorzieningen;
  + f. het verlagen van alle uitgaven tot het VTLB plus de inkomsten die volgens het VTLB rapport van de Recofa niet als inkomsten aangemerkt worden;
  + g. het verlagen van alle uitgaven tot de beslagvrije voet plus de inkomsten die volgens het VTLB rapport van de Recofa niet als inkomsten aangemerkt worden;
  + h. het (laten) indienen van een verzoek bij een beslaglegger om de beslagvrije voet te respecteren;
  + i. het verkopen van een auto;
  + j. te verhuizen naar een betaalbare woning;
  + k. geen nieuwe kredieten en leningen af te sluiten en/of te benutten.
* 3. De belanghebbende werkt, indien er sprake is van arbeidsgeschiktheid en voor zover dit redelijkerwijs verwacht kan worden, mee aan het zoeken naar en accepteren van werk om het inkomen te verhogen, of neemt deel aan een re-integratie- of participatie traject- om de kansen op een baan te vergroten.
* 4. De belanghebbende tracht, voor zover dit redelijkerwijs verwacht kan worden, andere (financiële) hulpbronnen in te zetten als schuldeisers daarmee een hogere aflossing tegemoet kunnen zien, bijvoorbeeld door:
  + a. parttime werk uit te breiden naar fulltime werk;
  + b. belastingteruggaven aan te vragen;
  + c. aanwezige vermogensbestanddelen in te zetten zoals een auto, of een spaarrekening;
  + d. te verhuizen naar een goedkopere woning;
  + e. het verkopen van een koopwoning;
  + f. kostgeld te vragen aan inwonende kinderen.
* 5. De belanghebbende die een beroep doet op schulddienstverlening verschijnt bij een afspraak op tijd op de afgesproken plaats. Als een afspraak vanwege dringende redenen niet kan worden nagekomen wordt dit tijdig, indien mogelijk binnen 24 uur voor de afspraak, gemeld.
* 6. Formulieren worden volledig ingevuld en op het afgesproken moment ingeleverd en voorzien van (kopieën van) de benodigde bewijsstukken.
* 7. De belanghebbende geeft te allen tijde volledige openheid van zaken aangaande (de oorzaak van) de schulden en handelt te goeder trouw.
* 8. Partijen houden zich aan de gemaakte afspraken uit het plan van aanpak en andere noodzakelijke overeenkomsten en vastgelegde afspraken die nodig zijn voor de uitvoering van het traject schulddienstverlening.

**Voorwaarden:**

* + **Artikel 11.6 Weigeringsgronden voor het oplossen van (problematische) schulden[[53]](#footnote-53)**
* 1. Een traject als bedoeld in artikel 11.2 , eerste lid, onderdeel c en d kan worden geweigerd als blijkt dat:
  + A. binnen 1 jaar voorafgaande aan de dag waarop het verzoek is ingediend een aanvraag schulddienstverlening is beëindigd op grond van de medewerking en/of informatieplicht;
  + b. binnen 5 jaar voorafgaande aan de dag waarop het verzoek is ingediend een traject schulddienstverlening is beëindigd dat gericht is op het oplossen van (niet) problematische schulden;
  + c. de belanghebbende niet financieel zelfredzaam wordt geacht;
  + d. de belanghebbende failliet is verklaard;
  + e. de belanghebbende zich niet houdt aan de informatieplicht;
  + f. de belanghebbende zich niet houdt aan de medewerkingsplicht;
  + g. de belanghebbende is veroordeeld voor fraude of daarvoor een bestuurlijke sanctie opgelegd heeft gekregen;
  + h. er geen sprake (meer) is van een (problematische) schuldsituatie;
  + i. niet regelbare schulden deel uitmaken van de schuldenlast. Dit zijn schulden die niet meegenomen kunnen worden in het kader van een minnelijke schuldregeling omdat de (juridische) aard van de schuld zich tegen een minnelijke schuldregeling verzet;
  + j. als belanghebbende geen natuurlijk persoon is. Ondernemers worden doorverwezen naar de BBZ regeling.
* 2. In afwijking van het gestelde in het eerste lid onder a en b kan het college een verzoek niet weigeren als blijkt dat verwijtbaarheid ten aanzien van de beëindiging en/of recidive ontbreekt.

schulddienstverlening is beëindigd op grond van de medewerking en/of informatieplicht;

* + b. binnen 5 jaar voorafgaande aan de dag waarop het verzoek is ingediend een traject schulddienstverlening is beëindigd dat gericht is op het oplossen van (niet) problematische schulden;
  + c. de belanghebbende niet financieel zelfredzaam wordt geacht;
  + d. de belanghebbende failliet is verklaard;
  + e. de belanghebbende zich niet houdt aan de informatieplicht;
  + f. de belanghebbende zich niet houdt aan de medewerkingsplicht;
  + g. de belanghebbende is veroordeeld voor fraude of daarvoor een bestuurlijke sanctie opgelegd heeft gekregen;
  + h. er geen sprake (meer) is van een (problematische) schuldsituatie;
  + i. niet regelbare schulden deel uitmaken van de schuldenlast. Dit zijn schulden die niet meegenomen kunnen worden in het kader van een minnelijke schuldregeling omdat de (juridische) aard van de schuld zich tegen een minnelijke schuldregeling verzet;
  + j. als belanghebbende geen natuurlijk persoon is. Ondernemers worden doorverwezen naar de BBZ regeling.
* 2. In afwijking van het gestelde in het eerste lid onder a en b kan het college een verzoek niet weigeren als blijkt dat verwijtbaarheid ten aanzien van de beëindiging en/of recidive ontbreekt.

Bijlage 3  
Aanbeveling 3 (Online) aanmeldingsformulier

*Ik heb mij ingelezen in de nieuwe regels van de AVG en ik heb het nagevraagd bij de gemeente Zaanstad. De vragen die ik in het aanvraagformulier stel, mogen door de gemeente worden opgevraagd. De gemeente heeft dit immers nodig om een persoon te identificeren. Wel dient de gemeente beleid te maken hoe zij omgaan met deze gegevens en hoe deze verwerkt worden. De cliënt dient akkoord te gaan dat de gemeente deze gegevens gebruikt en verwerkt. Daarnaast staat het de cliënt vrij om de gegevens ten alle tijden op te vragen en te verzoeken om de gegevens te laten verwijderen.*

**Formulier webpagina aanmelding schuldhulpverlening  
Check list voorwaarden schuldhulpverlening**

* Controle postcode 🡪 woont u in Zaanstad en bij welk wijkteam kunt u recht
* Leeftijd 🡪 18 jaar of ouder
* U hebt schulden waar u niet uitkomt
* U hebt inkomen en een post/woonadres
* U heeft de afgelopen 10 jaar geen WSNP of MSNP traject gehad

**Persoonlijke gegevens**  
BSN, Naam, geboortedatum, geslacht, nationaliteit,   
Bent u getrouwd? Dan de bovenstaande gegevens ook invullen voor de partner.  
  
**Adresgegevens**   
Straat, postcode, huisnummer, woonplaats  
E-mail / telefoonnummer  
  
**Gezinssamenstelling**  
Kinderen? 🡪 leeftijd / inwonend?  
Burgerlijke staat: Gehuwd, samenwonend, ongehuwd, gescheiden, weduwe/weduwnaar

Aantal ingeschrevenen op uw adres (boven de 18 jaar):   
 **Urgentie**  
Is er sprake van:

1. Een ontruiming of verkoop van uw huis?
2. Afsluiting van gas, water en/of licht?

**Financiële situatie**

* Zelfstandig ondernemer? Ja/nee
* In loondienst? Ja/nee

**Inkomsten en uitgaven**  
Inkomen Huur  
Zorgtoeslag Zorgverzekering  
Huurtoeslag Energie  
Overig inkomen Water   
 Overige uitgaven

**Schulden**Type schulden:

* Huur-/hypotheek
* Energie en water
* Belastingen
* Leningen/krediet
* (Zorg)verzekeringen
* Telecom
* Internetaankopen
* Studieschuld/DUO
* Overig
* CJIB
* Fraudeschulden bij uitkeringsinstanties (UWV / Gemeenten)

Schatting totale schuld €……………………

Kort vertellen wat u zelf al heeft gedaan om de schuldenlast te verminderen:

**Hulp nodig bij problemen op diverse leefgebieden**

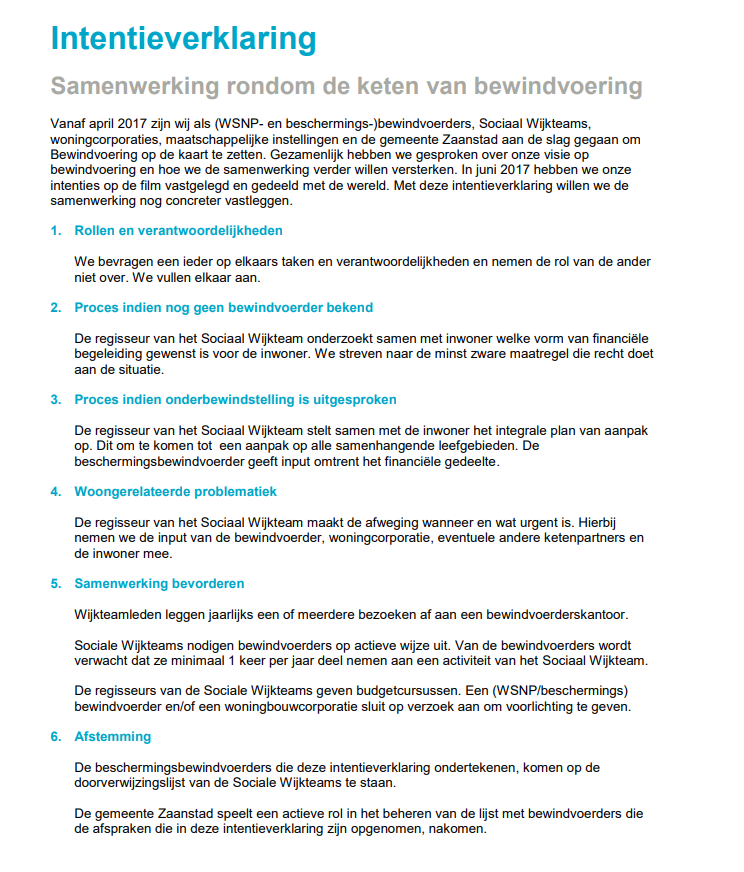
* Verslaving ja/nee
* Psychische problematiek ja/nee
* Sociaal ja/nee
* Werk ja/nee
* Wonen ja/nee
* Jeugd ja/nee
* Mantelzorg ja/nee

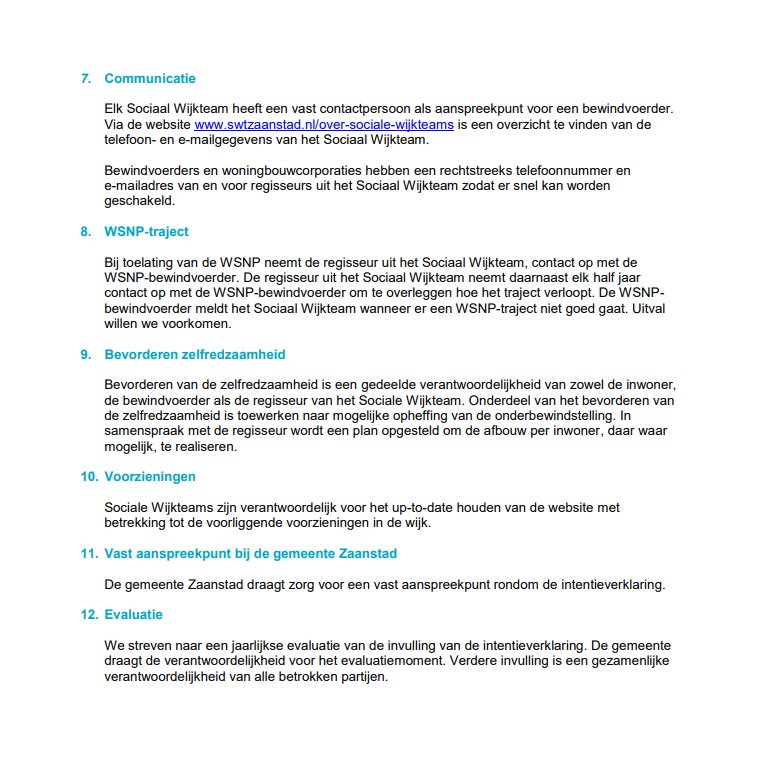
**Indien dit formulier wordt ingevuld door derden**  
*Contactgegevens instantie / hulpverlener*  
Instantie:  
Naam hulpverlener:  
Telefoonnummer:  
E-mail adres:  
Bijlage: Beschikking rechtbank indien sprake is van bewindvoering.

Na alles ingevuld te hebben op het eind een controle met overzicht en dan versturen met een kopie van de aanmelding naar het e-mail adres.

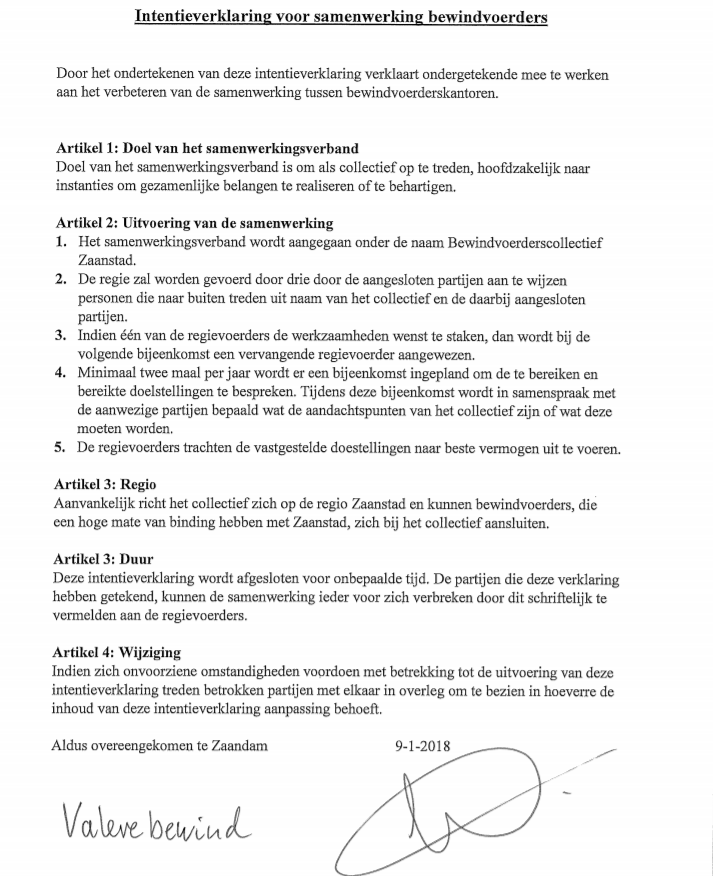
Bijlage 4

Intentieverklaring bewindvoering op de kaart



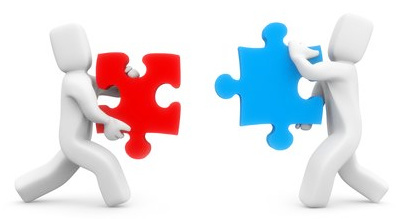


Bijlage 5  
Intentieverklaring Valere bewind en het collectief



Bijlage 6

Een concept convenant tussen het bewindvoerderscollectief en gemeente Zaanstad



Samen sterk tegen schulden

Samenwerkingsconvenant tussen

gemeente Zaanstad en het bewindvoerderscollectief

Zaanstad, 31 mei 2018

**Inleiding**

Het aantal mensen onder beschermingsbewind is de afgelopen jaren steeds gestegen. Eind 2016 stonden 326.100 meerderjarigen onder beschermingsbewind en dit stijgt elk jaar[[54]](#footnote-54). Naar schatting hebben 1,4 miljoen huishoudens problematische of risicovolle schulden, of zitten in een schuldhulptraject. Dat betekent dat 1 op de 6 huishoudens problematische schulden heeft.

Voor mensen die het niet zelf kunnen betalen, neemt de gemeente Zaanstad de kosten van bewindvoering op zich, uit de bijzondere bijstand. De toename van huishoudens met schulden zorgt daarom voor financiële druk bij de gemeente. De schuldhulpverlening is met de komst van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in 2014 deels overgeheveld naar de Sociale Wijkteams in Zaanstad. Wijkteams zijn het eerste aanspreekpunt voor schuldenaren en bewindvoerders. Het wijkteam stelt het dossier samen met de bewindvoerder op (fase A) en draagt dit voor fase B over aan de gemeente.

Door de veranderingen van de Wgs is het bewindvoerderscollectief opgericht. Het collectief wil zich gezamenlijk sterk maken om het proces van schuldhulpverlening en andere processen rondom bewindvoering te verbeteren. Bewindvoerders hebben een belangrijke taak in het proces van schuldhulpverlening: zij dienen de aanmelding te verrichten en het hele proces te bewaken, tot het einde van de schuldenregeling. Daarnaast beheren zij het vermogen, bezitten zij alle benodigde documenten en weten zij of de betrokkene stabiel genoeg is om een aanvraag te doen.

De gemeente en bewindvoerders werken op hetzelfde gebied waar het gaat om het ondersteunen van mensen met financiële problemen. De gemeente en het collectief zoeken naar manieren waarop zij de samenwerking kunnen invullen, met als doel de best passende voorziening te vinden voor een burger die financiële ondersteuning nodig heeft. Daaronder valt ook schuldhulpverlening.

Dit concept biedt handvatten om vast te leggen op welke wijze de samenwerking vormgegeven kan worden en wat er van elkaar verwacht kan worden. De gemeente Zaanstad en het collectief kunnen dit concept zien als een startpunt en zelf aanvullen met specifieke inhoudelijke afspraken. In bijlage 7 zijn convenanten van de gemeenten Venray en Maastricht Heuvelland opgenomen. Dit zijn voorbeelden die laten zien hoe een dergelijk convenant eruit kan zien.

***Partijen***  
Voorliggend convenant beoogt samenwerkingsafspraken tussen gemeente Zaanstad en het bewindvoerderscollectief voor een periode .. *(een termijn of onbepaalde tijd).*

De bewindvoerders uit het collectief, als genoemd in bijlage 1  
(Hierna: Collectief)

En gemeente Zaanstad: (*wie vertegenwoordigd de gemeente Zaanstad?)*  
(Hierna: Gemeente)

- (naam), functie

- ,,

Komen partijen het volgende overeen:

**Titel 1 algemene bepalingen**  
**Begrippen**

*Belangrijke begrippen benoemen en beschrijven wat de definitie is van dit begrip.*

*Voorbeelden: cliënt, beschermingsbewindvoerder, schulddienstverlening en overeenkomst.*

**Artikel 1. Doel van de overeenkomst**  
*Afspreken wat het doel is van het convenant.*   
 **Titel 2 Inhoudelijke afspraken**

**Artikel 2 Verantwoordelijkheden samenwerkingspartners**

*Afspreken welke verantwoordelijkheden het bewindvoerderscollectief en de gemeente Zaanstad hebben.*

**Artikel 3 Inspanningsverplichting**

*Afspreken welke inspanningsverplichtingen partijen aangaan en hoe dit er uit ziet.*

**Artikel 4 Communicatie**

*Afspreken hoe de communicatie tussen partijen er uit gaat zien.*

*Voorbeelden: een centraal e-mail adres, een notulen per bespreking en een reactietermijn.*

**Artikel 5 Taken en werkwijzen**

*Afspreken wat de taken en werkprocessen van de partijen zijn.*

**Artikel 6 Kwaliteitseisen**

*Afspreken welke kwaliteitseisen worden gebruikt.*

*Voorbeeld: Besluit Kwaliteitseisen Curatoren, Bewindvoerders en Mentoren.*

**Artikel 7 schulddienstverlening**

*Hier dienen alle afspraken, definities en overeenkomsten worden beschreven rondom schulddienstverlening.*

*Voorbeelden:*

* *Termijnen die vastgesteld worden rondom aanmelding, intake, aanleveren gegevens, reactietijd van het wijkteam.*
* *Voorwaarden om een aanmelding te kunnen doen.*
* *Aanwezigheid van een bewindvoerder bij gesprekken.*
* *Afspraken tussen het collectief, de gemeente Zaanstad, en de Sociale Wijkteams.*

**Titel 3 Slotbepalingen**

**Artikel 8 Wijzigingen**

*Afspraken rondom wijzigen binnen dit convenant.*

**Artikel 9 Geschillen***Afspraken rondom geschillen tussen de partijen.*

*Voorbeeld: zoveel mogelijk onderling oplossen en/of een mediator aanwijzen.*

**Artikel 10 Inwerkingtreding en duur**   
*Afspraken rondom de duur van het convenant.*

**Artikel 11 Beëindiging van het convenant***Afspraken hoe een partij het convenant kan opzeggen.*

*Voorbeelden: opzegtermijn, wijze waarop.*

**Artikel 12 Evaluatie, rapportage, verantwoording**

*Afspraken over wanneer, waar en hoe bovenstaande plaats zal vinden.*

Aldus overeengekomen, getekend en in tweevoud opgemaakt te \_\_\_\_\_\_\_\_ op \_\_\_\_\_

Gemeente Zaanstad Het bewindvoerderscollectief  
  
…………………………………. ……………………………………………

Bijlage 7

Voorbeelden van convenanten tussen gemeenten en bewindvoerders

**Convenant bewindvoerders en gemeenten Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Maastricht, Meerssen, Vaals en Valkenburg aan de Geul[[55]](#footnote-55).**

Partijen

Voorliggend convenant beoogt samenwerkingsafspraken voor een periode van twee jaar (2018-2019) vast te leggen tussen:

De dienstverleners beschermingsbewind, als genoemd in bijlage 1

(hierna te noemen: Dienstverlener);

En de gemeenten:

 Eijsden–Margraten, vertegenwoordigd door wethouder J.W. Willems

 Gulpen-Witttem, vertegenwoordigd door wethouder P.M. Laheij

 Maastricht, vertegenwoordigd door wethouder A. Willems

 Meerssen, vertegenwoordigd door wethouder: L.W. van Rijswijk

 Vaals, vertegenwoordigd door wethouder mr. J.-P.M.H. Kompier

 Valkenburg aan de Geul, vertegenwoordigd door wethouder H.L.M. Dauven

(hierna te noemen: Gemeente)

**Doel convenant**  
Gemeente en dienstverleners committeren zich met het ondertekenen van deze overeenkomst aan de inspanningsverplichting om constructief samen te werken vanuit het belang van cliënt door begeleiding en hulp kwalitatief goed en zo efficiënt, effectief en integraal mogelijk te organiseren.

**Algemene uitgangspunten**

Partijen hanteren de volgende algemene uitgangspunten:

 Gemeente heeft behoefte aan dienstverleners die kwalitatief adequate diensten in verband met beschermingsbewind kunnen leveren aan haar inwoners;

 Gemeente wil hiertoe afspraken maken met dienstverleners die aan de in deze overeenkomst gestelde eisen en afspraken voldoen;

 Er bestaat behoefte bij partijen aan een continue, constructieve dialoog over de kwaliteit, efficiëntie en effectiviteit van de samenwerking tussen dienstverlener en gemeente;

 Aan deze overeenkomst wordt een lijst als bijlage toegevoegd, bestaande uit dienstverleners welke conform de gestelde afspraken in deze overeenkomst handelen;

 Gemeente overlegt de als bijlage toegevoegde lijst aan cliënt, alsook aan de rechtbank Maastricht.

**en komen overeen als volgt:**

Vooraf: Begrippen

Cliënt: Een inwoner van één van de gemeenten Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Maastricht, Meerssen, Vaals en Valkenburg aan de Geul die bij wijze van een rechterlijke uitspraak onder beschermingsbewind is gesteld.

Opdracht: Een bij rechterlijke uitspraak gestelde overeenkomst betreffende diensten i.v.m. beschermingsbewind tussen cliënt en dienstverlener (beschikking bewindvoering).

Overeenkomst: Dit convenant/deze samenwerkingsovereenkomst beschermingsbewind.

Contactpersoon: Het aan cliënt toegewezen vaste aanspreekpunt inzake een aan cliënt toegewezen gemeentelijk traject (participatie/re-integratie/schulddienstverlening).

Mesis: Een wetenschappelijk onderbouwd en gevalideerd screeningsinstrument in de vorm van een vragenlijst, speciaal ontwikkeld voor schuldhulpverlening en beschermingsbewind. De vragenlijst wordt door de cliënt ingevuld en geeft inzicht in: gedrag, motivatie, vaardigheden en leervermogen

van de cliënt.

Financiële ondersteuning: Het bieden van steun ter voorkoming van het ontstaan en/of het escaleren van schulden en ter bevordering van het de-escaleren en oplossen van schulden. Dit kan door middel van het overnemen en beheren van de financiële administratie, het coachen of aanleren van vaardigheden aan inwoners met financiële problemen.

Financiële zelfredzaamheid: Het zelfstandig, of met behulp van een sociale steunstructuur, in balans houden van de financiën op zowel korte als lange termijn. Voorkomen wordt dat schulden ontstaan of escaleren doordat er weloverwogen keuzes worden gemaakt en tijdig hulp wordt ingeroepen als dat nodig is.

**Artikel 1: Voorzet van de overeenkomst**

1.1 Partijen committeren zich met het ondertekenen van deze overeenkomst aan een activerende uitvoer van beschermingsbewind om cliënt, voor wat betreft zijn financiële aangelegenheden, zo spoedig mogelijk (weer) naar vermogen financieel zelfredzaam te maken.

1.2 Partijen committeren zich met het ondertekenen van deze overeenkomst aan een constructieve wijze van communicatie en adequate uitwisseling van informatie en advies, waarbij wordt uitgegaan van waardering en vertrouwen in elkaars professionaliteit.

1.3 Het staat iedere door de rechtbank aangestelde dienstverlener vrij een verzoek in te dienen voor aansluiting bij deze overeenkomst.

1.4 Gemeente informeert partijen over de toetreding van een nieuw tot deze overeenkomst aangesloten dienstverlener.

1.5 Gemeente kent het uitsluitend recht partijen te toetsen op naleving van de in deze overeenkomst belegde afspraken, alsook het stellen van consequenties daaraan. Consequentie kan in uiterst geval betekenen dat de overeenkomst met dienstverlener wordt opgezegd.

1.6 Bij een verzoek tot onder bewindstelling via de gemeente (en ketenpartners van de gemeente) wordt de als bijlage 1 toegevoegde lijst aan cliënt, dan wel de rechtbank, overlegd. Gemeente kan geen garantie geven dat opdrachten daadwerkelijk aan één van de gelieerde dienstverleners worden verstrekt.

**Artikel 2: Preventie en signalering randproblematiek**

2.1 Indien uit gedragingen, uitingen of (financiële) activiteiten van cliënt het vermoeden ontstaat dat problematische kwesties anders dan financiële problemen (bijvoorbeeld drugsgebruik, laaggeletterdheid, verwaarlozing, eenzaamheid) en/of problematische schulden in het leven van cliënt zich voordoen, wordt hierover adequaat gecommuniceerd met de wederpartij, zijnde gemeente of dienstverlener.

2.2 Indien cliënt geen gemeentelijk traject volgt legt dienstverlener bij het vermoeden van een of meerdere problematische kwestie(s) direct contact met passende en gespecialiseerde hulpverlening.

2.3 Wanneer in artikel 2.1 en 2.2 sprake is van een verwijzing naar preventieve hulpverlening is hiervoor toestemming van de cliënt noodzakelijk. Indien echter sprake is van een acute noodsituatie legt verwijzer direct contact met de voor de kwestie passende en gespecialiseerde hulpverlening.

**Artikel 3: Opstart budgetbeheer en bewind**

3.1 Dienstverlener meldt verzoek tot onderbewindstelling van een cliënt, die tot de

verantwoordelijkheid behoort van de gemeente, aan de gemeente. Een cliënt valt onder de verantwoordelijkheid van de gemeente, als hij in aanmerking komt voor bijzondere bijstand voor de kosten van bewindvoering.

3.2 Indien, gedurende de wachttijd tot het afgeven van de beschikking beschermingsbewind, dienstverlener zelf budgetbeheer wil verlenen, kan daarvoor, onder de voorwaarde dat cliënt behoort tot de doelgroep bijzondere bijstand, bijzondere bijstand verstrekt worden.

**Artikel 4: Communicatie**

4.1 In de communicatie voor wat betreft de uitvraag van informatie en advies tussen dienstverlener en gemeente en vice versa geldt een reactietermijn van max. 5 werkdagen.

4.2 Per bewindvoerderskantoor is er ten behoeve van de communicatie één centraal emailadres ter beschikking.

4.3 Gemeente stelt ten behoeve van de communicatie één centraal emailadres ter beschikking.

4.4 Gemeente, dan wel de uitvoeringsorganisatie van de gemeente, vraagt alleen actuele informatie welke als noodzakelijk is gesteld binnen de Participatiewet en/of de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

4.5 Indien aangeleverde informatie niet toereikend blijkt, heeft dat conform de verordening Reintegratie, participatie en tegenprestatie Participatiewet Maastricht-Heuvelland 2016 e.v. gevolgen voor het recht op de uitkering en conform de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening gevolgen voor

het gemeentelijke schuldhulpverleningstraject. In het belang van cliënt dient dit te allen tijde te worden voorkomen.

4.6 Trajecten schuldhulpverlening worden uitgevoerd door een door de gemeente aangewezen uitvoeringsorganisatie. Cliënt kent één enkele contactpersoon inzake dit traject.

4.7 Participatie en re-integratie trajecten worden uitgevoerd door gemeente. Cliënt kent één enkel contactpersoon betreffende dit traject. Aanvragen voor bijzondere bijstand verlopen rechtstreeks via de contactpersoon wanneer cliënt al een uitkering heeft via de gemeente. In de situatie dat geen sprake is van een uitkering in het kader van de Participatiewet, verloopt aanvraag via de website www.socialezakenm-h.nl.

4.8 Indien gemeente een aan cliënt toegewezen gemeentelijk traject intern overdraagt aan een nieuwe contactpersoon, wordt dit binnen 5 werkdagen aan dienstverlener gecommuniceerd.

**Artikel 5: Kwaliteitseisen**

5.1 De uitvoering van opdrachten door dienstverlener vindt plaats conform het Besluit Kwaliteitseisen Curatoren, Bewindvoerders en Mentoren.

5.2 Dienstverlener voldoet, en garandeert gedurende de looptijd van deze overeenkomst te blijven voldoen, aan de in het landelijk besluit gestelde kwaliteitseisen.

5.3 Indien dienstverlener geschrapt wordt door de rechtbank, dient hij dat per ommegaande te melden. Consequentie is dat de overeenkomst met dienstverlener wordt opgezegd.

**Artikel 6: Aanmelding schuldhulpverlening**

6.1 Indien sprake is van een problematische schuldensituatie bij cliënt, verzorgt dienstverlener een aanmelding schuldhulpverlening bij gemeente dan wel de uitvoeringsorganisatie van de gemeente. Deze aanmelding vindt plaats zodra de financiële situatie van de cliënt is gestabiliseerd.

6.2 Het intakegesprek als gevolg van een aanmelding schuldhulpverlening vindt binnen vier weken na aanmelding plaats, waarbij bij voorkeur een driegesprek plaatsvindt ter toetsing van de gegevens uit MESIS en om vervolgafspraken te maken. Dienstverlener bepaalt aan de hand van situatie cliënt of zijn aanwezigheid noodzakelijk is.

**Artikel 7: Overdracht, afbouw en uitstroom**

7.1 Wanneer, om welke reden dan ook, een opdracht ontbonden wordt, dan wel wordt overgedragen aan een andere dienstverlener, informeert dienstverlener binnen 5 werkdagen gemeente hierover.

7.2 In het traject schuldhulpverlening vindt jaarlijks een (financieel) heronderzoek plaats. Na afloop van het tweede heronderzoek betreffende een traject schuldhulpverlening vindt een evaluatiegesprek plaats waarbij partijen een evaluatierapport over de financiële zelfredzaamheid van cliënt opstellen. Voorafgaand aan dit evaluatiegesprek vindt in principe een MESIS screening plaats. Naar aanleiding van de MESIS screening en het evaluatiegesprek wordt in onderling overleg een evaluatierapport over de financiële zelfredzaamheid van cliënt opgesteld.

7.3 Wanneer vanuit het in artikel 7.2 genoemde gesprek voldoende financiële zelfredzaamheid door partijen is vastgesteld, wordt in onderling overleg een plan opgesteld om te komen tot afbouw, dan wel uitstroom van bewind. In deze situatie heeft dienstverlener twee mogelijkheden:

a. Dienstverlener zet budgetbeheer in, aansluitend aan bewindvoering. Dit om het belang van cliënt te waarborgen.

b. Bewindvoering wordt voortgezet tegen het tarief van budgetbeheer, dat de gemeente hanteert bij de uitvoeringsorganisatie schuldhulpverlening.

7.4 Wanneer dienstverlener of cliënt op enig ander moment van mening zijn dat cliënt financiële zelfredzaamheid kan bereiken of de situatie van cliënt moet worden geëvalueerd, kan MESIS worden ingezet. De resultaten van MESIS kunnen gebruikt worden bij het bepalen van het vervolgtraject.

**Artikel 8: Periodieke evaluatie; wijzingen**

8.1 Gedurende de looptijd van deze overeenkomst vindt ten minste tweemaal per jaar overleg plaats tussen partijen over de uitvoering van de overeenkomst, knelpunten en verbeterpunten.

8.2 Werkafspraken n.a.v. dit convenant maken onderdeel uit van dit convenant.

Aldus ondertekend d.d. 26 februari 2018.

**Convenant Beschermingsbewind: Samenwerking bewindvoerders – gemeente Venray[[56]](#footnote-56).**

**Partijen**

Voorliggend convenant beoogt samenwerkingsafspraken voor een periode van twee jaar vast te leggen

tussen:

De Dienstverleners, genoemd in bijlage 1, (hierna te noemen: Dienstverlener);

en

de gemeente Venray, vertegenwoordigd door wethouder dhr. L. Peeters (hierna te noemen: Gemeente)

**Doel convenant**

De in de gemeente Venray actieve uitvoerder van beschermingsbewind en de gemeente Venray spreken met het onderteken van deze Overeenkomst met elkaar af constructief samen te werken vanuit het belang van Cliënt door begeleiding en hulp kwalitatief goed en zo efficiënt, effectief en integraal mogelijk te organiseren.

**Algemene uitgangspunten**

Partijen hanteren de volgende algemene uitgangspunten:

– Gemeente heeft behoefte aan Dienstverleners die kwalitatief adequate diensten in

verband met beschermingsbewind kunnen leveren aan haar inwoners;

– Gemeente hiertoe afspraken wil maken met Dienstverleners die aan de in deze Overeenkomst gestelde eisen en afspraken voldoen;

– Een periodieke evaluatie en doorontwikkeling plaatsvindt over de haalbaarheid en effectiviteit van gemaakte afspraken;

– Aan deze Overeenkomst een lijst als bijlage wordt toegevoegd welke is opgemaakt uit

Dienstverleners die in lijn met de gestelde kwaliteitseisen en afspraken handelen.

– Gemeente zal putten uit deze lijst bij het in het contact brengen van Cliënten en Dienstverleners.

en komen overeen als volgt:

Artikel 0: Begrippen

Cliënt: Inwoner van de gemeente Venray die bewindvoering krijgt

aangeboden/opgelegd

Diensten: Diensten die betrekking hebben op bewindvoerdersactiviteiten; Dienstverlener is bereid en in staat deze op kwalitatief adequate wijze uit te voeren

Opdracht: De tussen Partijen gesloten overeenkomst betreffende diensten i.v.m.

bewindvoering tussen Cliënt en Dienstverlener

Overeenkomst: Dit convenant / deze samenwerkingsovereenkomst Bewindvoering

Partijen: De Dienstverleners welke deze Overeenkomst hebben ondertekend en de

Gemeente

**Artikel 1: Doel en voorzet van de Overeenkomst**

1.1 Het doel van deze Overeenkomst is het versterken van de samenwerkingsrelatie tussen Gemeente en Diensterverlener zodat Cliënt voor wat betreft zijn financiële

aangelegenheden zo spoedig mogelijk naar vermogen (weer) op eigen benen kan staan.

1.2 Dienstverlener en Gemeente committeren zich met het ondertekenen van deze

Overeenkomst aan een constructieve wijze van communicatie en adequate uitwisseling

van informatie en advies, waarbij wordt uitgegaan van waardering en vertrouwen in

elkaars professionaliteit.

1.3 Gemeente toetst of een nieuwe Dienstverlener voldoet aan de eisen zoals gesteld in deze Overeenkomst en de bijbehorend bijlagen. Indien Gemeente besluit tot toelating wordt deze Overeenkomst, inclusief de conform deze Overeenkomst tussen Partijen

overeengekomen wijzigingen, ter ondertekening gelegd aan de nieuwe Dienstverlener.

1.4 Gemeente informeert Partijen over de toetreding van een nieuwe Dienstverlener tot deze Overeenkomst.

1.5 De gemeente verwijst bij de aanvraag van Opdrachten tot bewindvoering bij de

rechtbank naar de als bijlage 1 bij deze Overeenkomst gevoegde lijst van gelieerde

bewindvoerders. Gemeente geeft geen garantie dat Opdrachten daadwerkelijk aan één

van de gelieerde Dienstverleners worden versterkt.

Artikel 2: Preventie en signalering randproblematiek

2.1 Indien uit gedragingen, uitingen of (financiële) activiteiten van Cliënt bij Dienstverlener het vermoeden ontstaat dat er zich problematische kwesties (bijv: drugsgebruik, laaggeletterdheid, verwaarlozing, eenzaamheid), en/of schulden in het leven van Cliënt zich voordoen, neemt Dienstverlener hierover contact op met de betrokken coach of consulent SDV van de Gemeente. Dienstverlener verzoekt bij een verwijzing naar hulpverlening in eerste instantie om toestemming van Cliënt. Indien dit een verwijzing naar preventieve hulpverlening betreft is hiervoor toestemming van de Cliënt noodzakelijk. In het geval van een acute noodsituatie wordt Gemeente per direct op de hoogte gesteld.

2.2 Indien bij Cliënt geen coach of consulent SDV betrokken is zoekt Dienstverlener bij het vermoeden van een in het eerste lid genoemde problematische kwestie contact op met een passend gespecialiseerde hulpverlener of hulporganisatie. Dienstverlener verzoekt bij een verwijzing naar hulpverlening in eerste instantie om toestemming van Cliënt. Indien dit een verwijzing naar preventieve hulpverlening betreft is hiervoor toestemming van de Cliënt noodzakelijk. In het geval van een acute noodsituatie kan wordt Gemeente per direct op de hoogte gesteld.

2.3 Indien bij Gemeente het vermoeden van een in het eerste lid genoemde problematische kwestie ontstaat wordt dit gecommuniceerd aan Dienstverlener. Gemeente verzoekt bij een verwijzing naar hulpverlening in eerste instantie om toestemming van Cliënt. Indien dit een verwijzing naar preventieve hulpverlening betreft is hiervoor toestemming van de Cliënt noodzakelijk. In het geval van een acute noodsituatie wordt Dienstverlener per direct op de hoogte gesteld.

**Artikel 3: Opstart budgetbeheer en bewind**

3.1 Dienstverlener neemt na de aanvraag van bewind zo snel mogelijk contact op met de participatiecoach indien Cliënt een participatietraject doorloopt, dan wel werkcoach indien Cliënt een werktraject doorloopt, dan wel de consulent Schulddienstverlening (SDV) indien Cliënt een Schulddienstverleningstraject doorloopt.

3.2 Dienstverlener is in staat zo snel mogelijk, en binnen maximaal 4 maanden na intake bij SDV, het bewind uit te voeren, afhankelijk van de termijn waarop de rechterlijke beschikking wordt afgegeven.

**Artikel 4: Communicatie en inlichtingenplicht**

4.1 In de communicatie voor wat betreft de uitvraag van informatie en advies tussen

Dienstverlener, en Gemeente geldt een reactietermijn op een vraag max. 5

werkdagen.

4.2 Indien een schuldentraject, dan wel participatietraject, dan wel re-integratietraject binnen Gemeente wordt overgedragen aan een plaatsvervangers of opvolger, stelt Gemeente Dienstverlener hiervan binnen 2 werkdagen op de hoogte.

4.3 In het geval van een incidentele controle dient Dienstverlener de verzochte stukken één dag vóór de gestelde uiterlijke leverdatum aan te leveren bij Gemeente.

4.4 Indien het niet lukt deze gegevens op tijd aan te leveren neemt Dienstverlener zo snel mogelijk, en ten minste één dag voor het verstrijken van de uiterste datum, contact op met de betreffende contactpersoon.

4.5 Gemeente vraagt alleen actuele gegevens op die als noodzakelijk zijn gesteld vanuit de Participatiewet of de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening 1995.

4.6 Indien aangeleverde informatie niet toereikend is heeft dat conform de verordening

Participatiewet gevolgen voor het recht op de uitkering. In het belang van Cliënt dient

dit ten alle tijden te worden voorkomen.

4.7 Iedere actieve Cliënt in een traject SDV (via gemeente Venray) heeft een vaste coach of consulent SDV als contactpersoon in de communicatie rondom dit traject.

4.8 Iedere actieve Cliënt in een participatietraject (via gemeente Venray) heeft een vaste participatiecoach als contactpersoon in de communicatie rondom dit traject. Communicatie betreffende de aanvraag van bijzondere bijstand verloopt via klantbeheerder participatie van de gemeente Venray.

4.9 Iedere actieve Cliënt in een werktraject (via Werkplein Venlo) van de Gemeente Venray heeft een vast contact persoon in de communicatie rondom dit traject. Communicatie betreffende de aanvraag van bijzondere bijstand verloopt via de betreffende rechtmatigheidscoach van het Werkplein Venlo.

4.10 Aanvragen voor bijzondere bijstand van niet-bij-de-gemeente-actieve Cliënten worden ingediend bij de klantbeheerder participatie van de Gemeente (Venray).

**Artikel 5: Kwaliteit van uitvoer en nazorg van bewind**

5.1 De inhoud van de in deze Overeenkomst genoemde Opdrachten bewindvoering zijn

conform het Besluit Kwaliteitseisen Curatoren, Bewindvoerders en Mentoren.

5.2 Dienstverlener voldoet en garandeert gedurende de looptijd van deze overeenkomst te blijven voldoen aan de eisen en kwalificaties zoals gesteld in het Besluit Kwaliteitseisen Curatoren, Bewindvoerders en Mentoren

5.3 Indien er sprake is van een problematische schuldensituatie bij Cliënt verzorgd Dienstverlener de aanmelding bij Gemeente, deze aanmelding geschiedt zodra de financiële situatie van de cliënt is gestabiliseerd.

5.4 Het intakegesprek als gevolg van een aanmelding bij SDV vindt binnen 10 werkdagen plaats op het gemeentehuis te Venray waarbij zowel Cliënt en Dienstverlener aanwezig zijn.

**Artikel 6: Overdracht, afbouw en beëindiging van Bewind**

6.1 Wanneer om welke reden dan ook het bewind ontbonden gaat worden, dan wel wordt overgedragen aan een andere Dienstverlener dient Dienstverlener dit ten alle tijden te melden bij de coach en/of consulent SDV.

6.2 Wanneer het dossier binnen de gemeente wordt overgedragen naar een andere coach / consulent SDV dient de Gemeente dit ten alle tijden te melden aan Dienstverlener.

6.3 Na afloop van tweede heronderzoek gedurende een traject Schuldhulpverlening vindt

een evaluatiegesprek plaats waarbij de consulent SDV met Dienstverlener de financiële

zelfredzaamheid evalueert.

6.4 Indien als gevolg van het in artikel 6.3 genoemde gesprek voldoende financiële zelfredzaamheid door consulent SDV en Dienstverlener is vastgesteld zal na 6 maanden een vervolggesprek plaatsvinden teneinde de financiële situatie van de Cliënt te her-evalueren en afbouw van bewind af te stemmen.

6.5 Indien gewenst, kan aan het eind van de schuldregeling door zowel consulent SDV als Dienstverlener opnieuw om een vervolggesprek worden verzocht. De verzochte partij

is verplicht aan dit gesprek deel te nemen.

**Artikel 7: Periodieke evaluatie; wijzingen**

7.1 Gedurende de looptijd van deze Overeenkomst vindt periodiek overleg plaats tussen de Gemeente en Dienstverleners over de uitvoering van de Overeenkomst en eventuele

knelpunten daarbij.

7.2 Partijen kunnen verbetervoorstellen doen voor de wijze van samenwerking en het

oplossen van knelpunten voorafgaand aan het periodiek overleg.

7.3 Wijzigingen in deze Overeenkomst, alsmede aanvullingen daarop zijn slechts geldig

zover deze schriftelijk gezamenlijk zijn overeengekomen.

Aldus in tweevoud opgemaakt en ondertekend d.d. [datum]

Gemeente Venray: Dienstverlener:

1. Interviewverslagen, respondent 1 cliënten. [↑](#footnote-ref-1)
2. Movisie.nl (zoek op: ‘schulden Nederland wat werkt gaan we doen’). [↑](#footnote-ref-2)
3. Nibud.nl (zoek op: ‘financiële problemen’). [↑](#footnote-ref-3)
4. Wgs, inleiding. [↑](#footnote-ref-4)
5. Schulden? Zaanstad biedt een passend aanbod! [↑](#footnote-ref-5)
6. Gemeente.nu (zoek op: ‘schuldhulpverlening wat moet beter’). [↑](#footnote-ref-6)
7. Nationale Ombudsman.nl (zoek op: ‘toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening niet laagdrempelig en breed genoeg’). [↑](#footnote-ref-7)
8. Armoedeopgave visie en strategie, gemeente Zaanstad, p.9. [↑](#footnote-ref-8)
9. Factory.fhj.nl (zoek op: ‘gemeente Zaanstad heeft een van de grootste schulden per inwoner’). [↑](#footnote-ref-9)
10. B&W voorstel en besluitnota, beleidsregels schulddienstverlening en Uitvoeringprogramma Armoedeopgave. [↑](#footnote-ref-10)
11. Beleidsplan, schulddienstverlening 2016-2020, gemeente Zaanstad. [↑](#footnote-ref-11)
12. Gemeenten.movisie.nl (zoek op: ‘wat werkt bij schuldhulpverlening’). [↑](#footnote-ref-12)
13. Nibud.nl (zoek op: overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland, p.21). [↑](#footnote-ref-13)
14. Psycholoog.nl (zoek op: schulden). [↑](#footnote-ref-14)
15. Nationale Ombudsman.nl (zoek op: toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening niet laagdrempelig en breed genoeg). [↑](#footnote-ref-15)
16. Armoedeopgave Zaanstad, 2015. [↑](#footnote-ref-16)
17. Beleidsplan Schulddienstverlening. [↑](#footnote-ref-17)
18. Nationale Ombudsman, (*toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening).* [↑](#footnote-ref-18)
19. Effectieveschuldhulp.nl, Zoek op:(op weg naar effectieve schuldhulp, 2018). [↑](#footnote-ref-19)
20. Nvvk.eu (zoek op; ‘minnelijke schuldhulpverlening’). [↑](#footnote-ref-20)
21. Kredietbanknederland.nl, (zoek op: saneringskrediet). [↑](#footnote-ref-21)
22. Kredietbanknederland, (zoek op: schuldbemiddeling). [↑](#footnote-ref-22)
23. Kredietbanknederland.nl, (zoek op: WSNP). [↑](#footnote-ref-23)
24. rechtspraak.nl, (zoek op: bewind). [↑](#footnote-ref-24)
25. Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren. [↑](#footnote-ref-25)
26. Art. 1:438 lid 1 BW. [↑](#footnote-ref-26)
27. Rechtspraak.nl, (zoek op: bewind). [↑](#footnote-ref-27)
28. Stwzaanstad.nl, (zoek op: hulp bij financiën). [↑](#footnote-ref-28)
29. Bijlage 5, intentieverklaring bewindvoering op de kaart. [↑](#footnote-ref-29)
30. Bijlage 6, overeenkomst bewindvoerderscollectief. [↑](#footnote-ref-30)
31. Interviewverslagen, respondent 2 bewindvoerders. [↑](#footnote-ref-31)
32. Interviewverslagen, respondent 2 bewindvoerders. [↑](#footnote-ref-32)
33. Interviewverslagen, respondent 1 bewindvoerders. [↑](#footnote-ref-33)
34. Interviewverslagen, respondent 1 bewindvoerders. [↑](#footnote-ref-34)
35. Interviewverslagen, respondent 2 bewindvoerders. [↑](#footnote-ref-35)
36. Interviewverslagen, respondent 2 bewindvoerders. [↑](#footnote-ref-36)
37. Interviewverslagen, respondent 3 bewindvoerders. [↑](#footnote-ref-37)
38. Interviewverslagen, respondent 3 sociaal wijkteam. [↑](#footnote-ref-38)
39. Interviewverslagen, respondent 2 sociaal wijkteam. [↑](#footnote-ref-39)
40. Interviewverslagen, respondent 1 sociaal wijkteam. [↑](#footnote-ref-40)
41. Interviewverslagen, respondent 1 sociaal wijkteam. [↑](#footnote-ref-41)
42. Interviewverslagen, respondent 3 sociaal wijkteam. [↑](#footnote-ref-42)
43. Interviewverslagen, respondent 2 sociaal wijkteam. [↑](#footnote-ref-43)
44. Interviewverslagen, respondent 3 sociaal wijkteam. [↑](#footnote-ref-44)
45. Interviewverslagen, respondent 2 sociaal wijkteam. [↑](#footnote-ref-45)
46. Interviewverslagen, respondent 3 cliënten. [↑](#footnote-ref-46)
47. Interviewverslagen, schuldhulpverlener gemeente Amsterdam. [↑](#footnote-ref-47)
48. Interviewverslagen, respondent beleidsmedewerker gemeente Velsen. [↑](#footnote-ref-48)
49. Wijzigingsbesluit beleidsregels gemeentelijke werk- en inkomensvoorzieningen Zaanstad, artikel 11.3 en artikel 11.4. [↑](#footnote-ref-49)
50. Wijzigingsbesluit beleidsregels gemeentelijke werk- en inkomensvoorzieningen Zaanstad, artikel 11.3. [↑](#footnote-ref-50)
51. Wijzigingsbesluit beleidsregels gemeentelijke werk- en inkomensvoorzieningen Zaanstad, artikel 11.4. [↑](#footnote-ref-51)
52. Wijzigingsbesluit beleidsregels gemeentelijke werk- en inkomensvoorzieningen Zaanstad, artikel 11.5. [↑](#footnote-ref-52)
53. Wijzigingsbesluit beleidsregels gemeentelijke werk- en inkomensvoorzieningen Zaanstad, artikel 11.6. [↑](#footnote-ref-53)
54. Rechtspraak.nl ‘zoek op: weer meer mensen onder bewind’. [↑](#footnote-ref-54)
55. Sociaaldomein-maastricht-heuvelland.nl. ‘Zoek op: samenwerking gemeenten bewindvoerders’. [↑](#footnote-ref-55)
56. Participatieraadvenray.nl. Zoek op: ‘convenant beschermingsbewind’. [↑](#footnote-ref-56)