

# **Beleidsplan integrale schuldhulpverlening gemeente Alkmaar**

***(Met) schuldenaar aan zet!  
Deel II***

**Juli 2012 - juli 2016**

**Mei 2012**

\*

## Inleiding

De schuldhulpverlening is flink in beweging. Door de economische crisis raken meer mensen in financiële problemen en veranderen aard en omvang van de schulden. Schuldhulpverlening wordt hierdoor complexer en de vraag stijgt terwijl er geen extra middelen vanuit het Rijk volgen. We staan voor de uitdaging om meer te doen met minder.

Om schuldhulpverlening effectiever te maken, is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ontwikkeld. Het wetsvoorstel is op 30 juni 2011 aangenomen door de Tweede Kamer en op 7 februari 2012 door de Eerste Kamer en treedt op 1 juli 2012 in werking<sup>1</sup>. Gemeenten worden zo gedwongen goed na te denken over hun aanpak van schuldhulpverlening en deze vast te leggen in een beleidsplan dat voor een periode van maximaal vier jaar wordt opgesteld.

Als gevolg van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening krijgen gemeenten een wettelijke zorgplicht op het terrein van integrale schuldhulpverlening. Inwoners krijgen recht op schuldhulpverlening, mits ze voldoen aan de toelatingseisen die de gemeente aan de verzoeker en zijn of haar omstandigheden stelt.

Een belangrijk uitgangspunt van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is dat de hulpverlening een integraal karakter heeft waarbij niet alleen aandacht uitgaat naar het hanterbaar maken van het schuldenprobleem, maar ook naar de omstandigheden waaronder die schulden zijn ontstaan. Ook dient de gemeente aandacht te besteden aan nazorg.

Aan het beleidsplan dat de gemeenteraad moet opstellen wordt een aantal inhoudelijke eisen gesteld die richting geven aan integrale schuldhulpverlening. Preventie is een onderdeel waaraan in ieder geval aandacht moet worden besteed. Ook moet zijn vastgelegd welke resultaten de gemeente wenst te behalen en welke maatregelen de gemeente neemt om de kwaliteit van de schuldhulpverlening te borgen. Gemeenten moeten aangeven welke maximale wachttijd voor schuldhulpverlening zij nastreven. Ook moet in het plan staan beschreven hoe de gemeente omgaat met schuldhulpverlening aan gezinnen met minderjarige kinderen.

---

<sup>1</sup> Het breed moratorium (artikel 5) en de basisbankrekening (artikel 11) worden later ingevoerd: streefdatum 1 januari 2013.

## Hoofdstukindeling

	pagina
Hoofdstuk 1. Richting Integrale schuldhulpverlening gemeente Alkmaar	4
1.1 Missie	4
1.2 Visie	4
1.3 Uitgangspunten	4
1.4 Doel	4
1.5 Resultaten	5
1.6 Kwaliteitsborging	5
Hoofdstuk 2. Positie schuldhulpverlening	6
2.1 Relatie met andere wetgeving en (gemeentelijke) beleidsterreinen	6
2.2 Relatie met drie decentralisaties sociaal domein	7
2.3 Rolverdeling	7
Hoofdstuk 3. Doelgroep Integrale schuldhulpverlening gemeente Alkmaar	9
Hoofdstuk 4. Aanbod schuldhulpverlening	11
4.1 Dienstverlening gemeente Alkmaar	11
4.1.1 Preventie	11
4.1.2 Aanmelding en intake	12
4.1.3 Schuldregeling	12
4.1.4 Nazorg	14
4.1.5 Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP)	14
4.2 Flankerende hulp	14
4.3 Externe (commerciële) dienstverlening	14
4.4 Aanpassen aanbod aan doelgroep	15
4.5 Recidive	15
4.6 Fraude	16
Hoofdstuk 5. Organisatiemodel	17
BIJLAGE I	Preventie-activiteiten gemeente Alkmaar
BIJLAGE II	Overzicht van flankerende organisaties

## Hoofdstuk 1. Richting Integrale schuldhulpverlening gemeente Alkmaar

Integrale schuldhulpverlening is een belangrijke voorwaarde voor een effectief en duurzaam armoedebeleid. Problematische schulden vormen niet alleen een bedreiging voor het functioneren in algemene zin, maar worden ook gezien als een van de belangrijkste 'faalfactoren' bij re-integratie. Het hebben van een schuld vormt vaak een wezenlijke blokkade om tot participatie te komen.

### 1.1 Missie

De gemeente Alkmaar wil op sociaal gebied een prominente positie blijven innemen. Dat betekent dat burgers die door schuldenlast belemmeringen ondervinden om volwaardig aan de samenleving te kunnen deelnemen, met raad en daad worden bijgestaan.

### 1.2 Visie

De gemeente Alkmaar biedt hulp wanneer iemand zelf niet in staat is zijn schuldenproblematiek op te lossen. Deze hulp richt zich in eerste instantie op het creëren van een stabiele situatie. Niet alleen de schuld, maar ook de oorzaak waardoor de klant in een problematische schuldensituatie is gekomen staat centraal. De klant wordt in zijn kracht gezet, ondersteuning is tijdelijk en leidt tot zelfredzaamheid. De schuldhulpverlening wordt effectief georganiseerd en slim ingezet.

De visie sluit aan bij de zienswijze van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK)<sup>2</sup>. Zij stelt vooral de financiële rust en stabiliteit van de gezinshuishoudens voorop. Die financiële stabiliteit biedt de meeste kans op niet alleen een geslaagde schuldregeling, maar ook op een structurele oplossing van de financiële problemen.

### 1.3 Uitgangspunten

De uitgangspunten voor de Alkmaarse integrale schuldhulpverlening zijn:

- Geen wachtlijst, iedereen wordt direct geholpen.
- Brede toegankelijkheid.
- Niet alleen financiële hulp, maar ook inzetten op gedragsverandering en wegnemen van oorzaken.
- De klant hierbij in zijn kracht zetten (zelf doen), ondersteuning is tijdelijk en leidt tot zelfredzaamheid.
- Aanbod is in eerste instantie gericht op het stabiliseren van de schuldensituatie en het door de klant zo veel mogelijk zelf laten oplossen (zelfredzaamheid) van de problematische schulden en in tweede instantie gericht op het schuldenvrij maken.
- Maatwerk: aanbod afstemmen op aard van de schuldenproblematiek.
- Zakelijk georganiseerd en transparant voor de klant.

### 1.4 Doel

Schulden zijn een grote belemmering voor participatie. Schuldhulpverlening kan burgers laten deelnemen aan het maatschappelijke leven en sociaal isolement voorkomen. Daarom neemt de gemeente Alkmaar de regie op schuldhulpverlening en creëert een sluitende, maatschappelijke aanpak. Wij stellen hierbij als doel:

1. Geen wachttijd meer aan de voorkant van het traject. De klant kan direct bij ons terecht om zijn hulpvraag over zijn problematische schuldensituatie te bespreken.
2. Meer structureel een oplossing bieden voor de aanpak van de problematische schuldensituatie door o.a. samenwerking met flankerende hulporganisaties, zodat herhaling in de toekomst kan worden voorkomen.
3. Minder uitval tijdens de schuldregeling door meer aandacht voor coaching/motivering van de klant tijdens het traject.
4. Minder recidive door sluitende aanpak nazorg.

Er zijn hiernaast ook maatschappelijke (moeilijk te kwantificeren) doelen te benoemen bij een effectieve schuldhulpverlening zoals:

---

<sup>2</sup> De NVVK, de vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, is een belangenvereniging van gemeentelijke kredietbanken, publieke instellingen en bedrijven die mensen met schulden helpen. De NVVK komt ook op voor de belangen van mensen met schulden en schuldeisers.

- *Voorkomen van schulden*: een investering in preventie en nazorg zorgt dat grotere of nieuwe schulden en daarmee aanverwante problemen voorkomen worden.
- *Bevorderen van participatie*: de burger is geholpen met de dienstverlening. Een investering in schuldhulpverlening zorgt dat schulden geen belemmering meer vormen voor een burger om te participeren in de samenleving.
- *Hulpverlening complementair aan andere beleidsterreinen*: een investering in schuldhulpverlening zorgt dat het succes van andere gemeentelijke beleidsterreinen vergroot wordt, zoals op het gebied van zorg, re-integratie en armoedebestrijding.

Verder kan er sprake zijn van minder oninbare vorderingen, minder beslagleggingen, minder verzuim van werk of school, minder (neiging tot) diefstal & fraude, minder baanverlies/werkloosheid, minder psychosociale ondersteuning, minder lichamelijke klachten door een ongezonde leefstijl, minder relatieproblematiek/echtscheidingen en minder sociaal isolement.

## 1.5 Resultaten

Ontwikkelingen op landelijk niveau zijn van invloed op het aantal burgers dat een beroep doet op schuldhulpverlening. Het is daarom moeilijk om op gemeentelijk niveau streefcijfers te kwalificeren. Toch wil de gemeente met onderstaande cijfers haar ambitie aangegeven met betrekking tot de schuldhulpverlening. De cijfers zoals deze eind 2011 bekend zijn, dienen als 0-meting voor onderstaande procentuele vergelijking.

Wachttijd	Binnen de wettelijke termijn van maximaal 4 weken waarin de hulpvraag moet worden vastgesteld, streven we ernaar om bij 75% van de verzoeken binnen 15 werkdagen (3 weken) de hulpvraag te hebben vastgesteld.
Doorlooptijd	Termijn tussen het tekenen van een schuldregelingovereenkomst en de totstandbrenging van een schuldregeling bedraagt maximaal 120 dagen (conform NVVK richtlijnen).
Slagingspercentage	Minimaal 80% (landelijk 2010: 70%)
Uitvalpercentage	Maximaal 2,5% (gemeente Alkmaar 2011:3%)
Recidive	Maximaal 5%
Klanttevredenheid dienstverlening	Minimaal score 7,5 (gemeente Alkmaar 2009: 7,5)

## 1.6 Kwaliteitsborging

Naast het aanbieden van gestandaardiseerd maatwerk is het voldoen aan aantoonbare kwaliteitseisen een belangrijke toegevoegde waarde voor het vertrouwen van zowel schuldeisers als schuldenaren. De NVVK is de koepelorganisatie van schuldhulpverlenende instanties in Nederland. De NVVK heeft de gedragscode schuldregeling en gedragscode budgetbeheer ontwikkeld waarin richtlijnen voor goede schuldhulpverlening zijn opgenomen. De gemeente Alkmaar is lid van de NVVK en voert haar werkzaamheden uit conform de gedragscodes. Door te werken conform de voorgeschreven NVVK werkwijze c.q. gedragscode biedt de gemeente Alkmaar zowel klanten als schuldeisers een kwaliteitsgarantie.

### *Kwaliteitsmetingen op de uitvoering*

De klantmanagers gebruiken het Handboek Schulddienstverlening van Stimulansz als leidraad bij de uitvoering van hun werkzaamheden. De kwaliteit van de schuldhulpverlening wordt gemeten door middel van steekproeven. In verband met de interne en externe verantwoording van diverse sociale regelingen is een controleplan opgesteld. Schuldhulpverlening is hiervan onderdeel. Het plan wordt uiteindelijk goedgekeurd door de accountant. Voor de controlewerkzaamheden wordt de module Schulddienstverlening in het kwaliteitsborgingsysteem KIC<sup>3</sup> van Stimulansz gehanteerd. Deze module is gecertificeerd door het Ministerie en sluit inhoudelijk aan bij het Handboek Schulddienstverlening. De kwaliteitsnormen zijn gebaseerd op de landelijke wetgeving. De informatie en signaleringen voortvloeiend uit de steekproeven worden verwerkt in rapportages. Deze managementrapportages leiden tot concrete verbeteracties.

Een ander onderdeel van het kwaliteitsborging is het vanaf 2012 jaarlijks houden van klanttevredenheidsonderzoeken onder klanten en schuldeisers, waarvan de uitkomsten een belangrijk signaal geven over het kwaliteitsniveau. Mogelijk leiden de uitkomsten daarvan tot afspraken voor verbetering van de integrale samenwerking.

## **Hoofdstuk 2. Positie schuldhulpverlening**

Schuldhulpverlening heeft veel raakvlakken met andere beleidsterreinen. Hieronder geven we deze raakvlakken weer en wordt schuldhulpverlening gepositioneerd in het totale hulpverlenings- of zorgtraject.

### **2.1 Relatie met andere wetgeving en (gemeentelijke) beleidsterreinen**

#### *De Wet Werk en Bijstand (WWB)*

De WWB kent als uitgangspunt de eigen verantwoordelijkheid van de burger om werk te vinden en te behouden. Als dat niet lukt, is de opdracht voor de gemeente om de burger naar werk te begeleiden en in tweede instantie om de burger een uitkering te verstrekken. Ongeveer 2/3de van de WWB klanten in Alkmaar heeft schulden, waarvan de helft problematische.

Bij re-integratie moet in een zo vroeg mogelijk stadium aan de schuldsituatie worden gewerkt. Als dit niet gebeurt, is de kans groot dat het re-integratietraject niet slaagt. De schuldsituatie kan het leven van de klant zo beheersen dat hij zich onvoldoende kan concentreren op werk of het zoeken naar werk. Door middel van schuldhulpverlening wordt de financiële situatie van de klant gestabiliseerd en krijgt hij de rust om zich op een betaalde baan en andere zaken te richten. Andersom is het vinden van werk (niet zijnde met behoud van uitkering) in beginsel een voorwaarde om in aanmerking te komen voor schuldhulpverlening. Schuldeisers zullen immers sneller geneigd zijn akkoord te gaan met een schuldregeling als zij zien dat de klant zich inspant om zijn inkomen te vergroten. Daarnaast heeft betaald werk op langere termijn, na aflossing van de schulden een positief effect op het inkomen.

#### *Armoedebestrijding*

Integrale schuldhulpverlening is een belangrijke voorwaarde voor een effectief en duurzaam armoedebeleid. Instrumenten die gemeenten kunnen inzetten ter voorkoming en bestrijding van armoede, schulden en sociale uitsluiting zijn onder andere bijzondere bijstand, de collectieve zorgverzekering bij Univé en kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Een belangrijke voorwaarde voor schuldhulpverlening is dat deze voorzieningen benut worden.

#### *Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)*

Uitgangspunt van de Wmo is dat de burger zolang mogelijk zelfstandig blijft wonen en actief deelneemt aan de samenleving. Schuldhulpverlening is een belangrijk onderdeel hierbinnen. Onderstaande tabel illustreert dit:

<b>Prestatieveld Wmo</b>	<b>Aansluiting op integrale schuldhulpverlening</b>
<i>Veld 2:</i> Op preventie gerichte ondersteuning van jeugd met problemen met opgroeien en problemen van ouders met opvoeden	De schuldenproblematiek onder jongeren groeit. Het is van belang dat ouders ook ondersteuning krijgen bij de financiële opvoeding van hun kinderen. Dit om te voorkomen dat de kinderen en ouders in een problematische schuldsituatie terecht komen.
<i>Veld 3:</i> Voorzieningen op het terrein van informatie en	Problematische schuldsituaties zijn een

<sup>3</sup> KIC staat voor Kwaliteit in controle.

advies voor maatschappelijke ondersteuning	maatschappelijk probleem. Door financieel advies en ondersteuning te geven, kan worden voorkomen dat mensen in een sociaal isolement terechtkomen.
Veld 7: Het bieden van maatschappelijke opvang waaronder sociale pensions en vrouwenopvang	Vaak is bij klanten van sociale pensions en vrouwenopvang sprake van schulden. Het hanteerbaar maken daarvan is een van de stappen die nodig is om op termijn zelfstandig te kunnen functioneren.
Veld 9: Het bevorderen van verslavingsbeleid	Verslavingen veroorzaken vaak problematische schuldensituaties. Het leren omgaan met geld en minimaal het voorkomen van verergering van de situatie zijn belangrijke elementen binnen de verslavingszorg.

## 2.2 Relatie met drie decentralisaties sociaal domein

De invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening kan niet los worden gezien van de andere grote transities in het sociale domein. Met de introductie van de Wet werken naar vermogen (WWNV), de decentralisatie dagbesteding en begeleiding Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), de overgang jeugdzorg naar gemeenten én met het reeds gedecentraliseerde instrumentarium op het terrein van de maatschappelijke ondersteuning, worden gemeenten vanaf 2015 verantwoordelijk voor de zorg, het welzijn en de participatie van kwetsbare burgers.

### *Introductie WWNV*

Voor het 'naar vermogen werken' is het hebben van een financieel stabiele situatie van groot belang. Jongeren hebben financiële stabiliteit nodig om weer naar school te gaan en de vereiste startkwalificaties te halen. De WWB is in dit kader per 1 januari 2012 aangescherpt met de komst van de huishoudtoets. Een huishouden van twee of meer volwassen personen ontvangt dan maximaal de bijstandsnorm voor een gezin. Meerderjarige kinderen en hun ouders (en eventuele grootouders) doen gezamenlijk een aanvraag voor bijstand, die dan ten hoogste wordt aangevuld tot de norm voor een echtpaar. In sommige gezinnen leidt dat tot een aanzienlijke inkomensachteruitgang. Dit kan leiden tot een hogere druk op de armoedeverzoeken. Ook neemt de complexiteit toe bij schuldhulpverlening, toeleiding kan bijvoorbeeld worden bemoeilijkt omdat het inkomen van meerderjarige kinderen ingezet moet worden voor het aflossen van de schulden van de ouders (als zij tot de huishoudtoets van de WWB vallen). Dit kan grote impact hebben binnen een gezin.

Nb: Op 26 april 2012 heeft minister De Jager van Financiën het stabiliteitsprogramma voor verzending aan de Europese Commissie gestuurd aan de Eerste en Tweede Kamer. In dit stabiliteitsprogramma wordt aangegeven dat een aantal punten uit het regeer- en gedoogakkoord komt te vervallen, waaronder de huishoudinkomenstoets. Aangezien de huishoudinkomenstoets in de wet is verankerd, wordt over de precieze betekenis daarvan op dit op moment binnen het Ministerie overlegd.

### *Decentralisatie AWBZ*

De verantwoordelijkheid voor de begeleiding van zelfstandig wonende mensen met een matige tot ernstige beperking wordt gedecentraliseerd naar gemeenten. Het gaat om individuele en groepsgerichte begeleiding, die nu vanuit de AWBZ wordt uitgevoerd. De doelgroep die gebruik maakt van begeleiding kampt vaak met meerdere problemen. Daarnaast ontvangt een groot deel van de cliënten met extramurale begeleiding ook andere vormen van zorg en ondersteuning; bijvoorbeeld hulp bij het huishouden of verzorging. Deze kwetsbare groep waar de gemeente verantwoordelijk voor wordt, heeft in veel gevallen een laag inkomen en kan eerder te maken krijgen met financiële problemen.

### *Decentralisatie Jeugdzorg*

Jongeren raken steeds vaker in de schulden met bijvoorbeeld mobiele abonnementen, makkelijk te verkrijgen leningen en de wens om mooie (merk)kleding te dragen. Omdat jongeren een kwetsbare groep vormen die nog wel "kneedbaar" zijn en makkelijker andere gewoontes aanleren is dit een belangrijke doelgroep in de schuldhulpverlening. Andersom wordt schuldhulpverlening ook meegenomen in het preventieve jeugdzorgbeleid. In 2015 komt de jeugdzorg naar de gemeente. Dit maakt een integrale aanpak vanuit de gemeente mogelijk. Bovendien is de verwachting dat juist die groepen die in de jeugdzorg zitten ook eerder te maken kunnen krijgen met schulden omdat zij zich minder makkelijk zelf kunnen handhaven dan die jongeren die niet in verband staan met de jeugdzorg.

Een belangrijk kenmerk van die veranderende rol van de overheid is een (centrale) overheid die zich meer terugtrekt op haar kerntaken. Lagere overheden zien zich gesteld voor de opgave om meer met minder te doen, slimmere verbindingen te maken (koppeling van beleidsvelden) en effectiever en efficiënter te zijn in de uitvoering.

### **2.3 Rolverdeling**

#### *De burger: eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid*

De eindverantwoordelijkheid voor het slagen van een schuldhulpverleningstraject ligt bij de klant. Het slagen van een traject hangt voor een groot deel af van de eigen inzet. Van de burger wordt verwacht dat hij of zij de eigen verantwoordelijkheid neemt. Dit betekent dat afspraken worden nagekomen, dat informatie op tijd wordt aangeleverd, dat tijdens het traject geen nieuwe schulden worden gemaakt en dat inzet wordt getoond. Tevens wordt van de klant verwacht dat al het mogelijke gedaan wordt om de aflossingsmogelijkheid te vergroten door te solliciteren, mee te werken aan een re-integratietraject of aanvulling op het inkomen aan te vragen. De klant ondertekent bij aanvang van een traject een plan van aanpak waar deze afspraken en verantwoordelijkheden in beschreven staan. Wanneer de klant niet meewerkt kan besloten worden om een traject te weigeren dan wel te beëindigen. Niet alle burgers zijn in staat eigen verantwoordelijkheid te nemen. In zo'n geval wordt gezocht naar ondersteuning binnen de flankerende hulpverlening. Ook wordt zo veel mogelijk het netwerk van de persoon (buren, vrienden, familie en vrijwilligers) betrokken bij het proces. Het doel van de inzet van deze hulp is op de lange termijn de zelfredzaamheid van de klant te vergroten.

#### *De vrijwilliger: ondersteuning*

Wanneer blijkt dat de burger niet kan terugvallen op het eigen netwerk, kan de ondersteuning van een vrijwilliger zeer waardevol zijn. Deze hulp kan een belangrijke rol spelen bij het vergroten van de zelfredzaamheid van de klant. Belangrijke uitgangspunten bij de inzet van vrijwilligers zijn dat zij professionele ondersteuning krijgen om deze taak goed te kunnen vervullen en dat via de schuldhulpverlener of gemeentelijke regisseur een goede afstemming plaats vindt met de professionele hulpverleners.

#### *De schuldhulpverlener: intermediair*

De schuldhulpverlener opereert als intermediair tussen de klant en de schuldeisers. De eerste verantwoordelijkheid is te komen tot een schuldregeling, waar schuldeisers akkoord mee gaan. De schuldhulpverlener stelt een plan van aanpak op en zorgt voor een goede en tijdige uitvoering van de verschillende onderdelen binnen het traject. Daarbij zorgt de schuldhulpverlener voor samenwerking en afstemming van hulp binnen de gemeente en indien nodig ook met flankerende organisaties. Het tweede aspect is dat de schuldhulpverlener de klant ondersteunt bij het vergroten van de financiële zelfredzaamheid. Op deze manier wordt voorkomen dat de klant na afloop van het traject terugvalt in de oude situatie.

#### *De schuldeisers: medewerking*

De klant is afhankelijk van de schuldeisers of zij akkoord gaan met een schuldregeling. In verband met deze afhankelijke relatie is het van groot belang dat de schuldhulpverlener een goede relatie heeft met de schuldeisers, zodat zij zoveel mogelijk bereid zijn om mee te werken aan een schuldregeling. Steeds meer overheidsschuldeisers (de belastingdienst e.d.) krijgen meer bevoegdheden om bedragen te vorderen, ongeacht of er voldoende op de rekening van de klant staat voor de kosten van levensonderhoud. De gemeenten hebben weinig invloed op deze landelijke ontwikkelingen. Wel kan in samenwerking met schuldeisers gewerkt worden aan een preventieve aanpak en het vroegtijdig signaleren van betalingsachterstanden.

#### *De gemeenten: regierol*

De gemeenten krijgen per 1 juli 2012 de wettelijke taak de regie te voeren op schuldhulpverlening. Dit houdt in dat ze zorgen dat een integrale aanpak tot stand komt door de juiste partners met elkaar te verbinden. Tevens zorgen ze dat de kwaliteit en het resultaat worden geborgd en gemonitord. De gemeenten geven deze rol inhoud door een klantmanager schuldhulpverlening in te zetten. De klantmanager bewaakt of de juiste hulp- en dienstverlening wordt ingezet en of het proces goed verloopt. De gemeenten zijn tevens verantwoordelijk voor preventie en nazorg. Eén van de onderdelen van preventie is het maken van afspraken met schuldeisers als woningbouwcorporaties, zorgverzekeraars en energieleveranciers om schulden vroegtijdig te signaleren.

In de volgende matrix wordt de rol van de gemeente bij iedere kerntaak benoemd.



Geformuleerde kerntaak	Doel	Producten	Rol gemeente Alkmaar
Schulden beheersbaar houden	Een financieel bewuste burger	Producten die samenhangen met preventie en saneringsrijp maken	- wijk- en doelgroepgerichte aanpak - aanmoediging inzet preventie flankerende organisaties - versterken netwerk
Problematische schulden als belemmering beperken	Hanteerbare schulden voor iedereen	Producten die samenhangen met stabilisatie	- eerder in traject zorgen voor stabilisatie - inkomensbeheer tijdelijk en gericht op zelfstandigheid
Problematische schulden oplossen	Iedereen schuldenvrij	Producten die samenhangen met saneringsrijp maken van verzoeker (gericht op het succesvol doorlopen van het minnelijk traject)	- schuldregeling alleen waar haalbaar - waar mogelijk inzetten op sanering - zakelijk werkproces
Verhelpen oorzaken	Schulden dat lossen we samen op	Producten die samenhangen met hulpverlening	- samenwerkingsafspraken maken met flankerende organisaties

Bron: Stimulansz

#### *De maatschappelijke partners: samenwerking met flankerende hulp*

Schuldhelpverlening staat niet op zich. De flankerende organisaties binnen de gemeente werken nauw samen. Dit houdt in dat de organisaties die betrokken zijn bij de klant de hulp op elkaar afstemmen. Waar nodig wordt per casus in het netwerk van partners informatie uitgewisseld, afspraken gemaakt, vindt afstemming plaats en wordt de voortgang bewaakt. Het inhoudelijke klantmanagement wordt vaak gevoerd door de schuldhelpverlener, maar wanneer sprake is van multi-problematiek hebben meerdere partners een rol in het laten slagen van het traject. Bij de start van een hulpverleningstraject wordt bepaald waar de zwaarte van het probleem ligt en wie optreedt als klantmanager. Het uitgangspunt is dat de partners elkaar nodig hebben om de hulpverlening in het algemeen te laten slagen. In Bijlage II is een overzicht opgenomen van de flankerende organisaties waarmee afspraken zijn of momenteel worden gemaakt.

### **Hoofdstuk 3. Doelgroep integrale schuldhelpverlening gemeente Alkmaar**

Alle ingezetenen van de gemeente Alkmaar van 18 jaar en ouder kunnen zich tot het college wenden voor schuldhelpverlening.

Als onderdeel van het traject om uit de schulden te komen, wordt iemand geacht wel zelfstandig een minimuminkomen te verwerven, hetzij door werk of aanspraak op een uitkering. Drie onderdelen van de doelgroep lichten we hieronder nader uit, namelijk het stellen van een maximale inkomensgrens, de positie van de zelfstandigen en dienstverlening naar overige specifieke groepen.

#### ➤ *Maximale inkomensgrens*

Bij het bepalen van de doelgroep is niet gekozen voor een maximale inkomensgrens voor de toegang tot schuldhelpverlening. Het stellen van deze grens sluit niet aan bij het uitgangspunt van het kabinet dat schuldhelpverlening breed toegankelijk dient te zijn. Ook wordt op deze manier ingezet op het voorkomen van (grotere) schulden. Parallel met de crisis zijn er meer mensen met een hoger inkomen in de schuldhelpverlening terecht gekomen. Bij hen is een hogere aflossingscapaciteit mogelijk en dus sprake van een hogere schuld alvorens de situatie problematisch wordt en schuldhelpverlening aan de orde is. Bij deze doelgroep past een andere benadering vanwege de grotere mate van zelfstandigheid. Er zal altijd worden gekeken naar mogelijkheden wat iemand zelf kan doen om de schuldsituatie te voorkomen of op te lossen. De kosten van budgetbeheer wordt voor mensen met ruimte binnen hun vrij te laten bedrag, zelf bekostigd.

#### ➤ *Zelfstandigen*

In de geest van de wet is gemeentelijke schuldhelpverlening niet toegankelijk voor zelfstandigen met een nog functionerende onderneming. Indien het niet mogelijk is het benodigde extra krediet bij een bank te verkrijgen, kan een zelfstandige beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004 (Bbz).

Het Bbz is bedoeld voor zelfstandigen die al een zekere tijd een eigen bedrijf of zelfstandig beroep hebben. Er is sprake van een eigen bedrijf als met een duurzame organisatie van kapitaal en arbeid aan het maatschappelijk verkeer wordt deelgenomen met als oogmerk het behalen van winst, die redelijkerwijs ook te verwachten moet zijn. Zelfstandige is in dit verband degene die:

- tussen 18 en 65 jaar is;
- grotendeels, maar minimaal 1225 uren per jaar in het eigen bedrijf werkt (4 à 5 dagen per week);
- zijn bedrijf in Nederland uitoefent; en
- over alle vereiste vergunningen beschikt.

Het Bbz heeft tot doel om beginnende zelfstandigen uit een werkloosheidssituatie te krijgen, door een bedrijf dat (op termijn) levensvatbaar is. Een ander doel is de gevestigde zelfstandigen buiten de bijstandswet te houden, door er voor te zorgen dat zij weer in het eigen levensonderhoud kunnen voorzien door middel van hun onderneming. De Bbz wordt in Alkmaar uitgevoerd door het Zelfstandigenloket Alkmaar (ZLA). Iedere zelfstandig ondernemer kan zich melden bij het ZLA voor hulp bij schulden, zowel persoonlijke als zakelijke schulden. Er wordt vervolgens onderzoek verricht naar de levensvatbaarheid van de onderneming. Kanttekening is dat de Bbz 2004 in beginsel zorgt voor bedrijfskredieten en een eventuele uitkering op bijstandsniveau en richt zich in mindere mate op integrale schuldhulpverlening.

- Indien de zelfstandige onderneming levensvatbaar wordt beoordeeld, kan besloten worden over te gaan tot hulp bij schulden. Voor dit traject verwijst het ZLA door naar externe schuldhulpverleners. Als de schuldeisers akkoord zijn en een schuldregeling tot stand komt, dan verstrekt het ZLA het krediet aan het externe schuldhulpverleningsbureau. Zij betalen de schuldeisers en zo is de finale kwijting geregeld. De zelfstandige heeft in dat geval alleen nog maar een Bbz-krediet bij de gemeente.
- Indien de zelfstandige onderneming niet levensvatbaar wordt beoordeeld, dan komt de zelfstandige niet in aanmerking voor een Bbz-krediet. Er zal geen schuldhulpverlening aangeboden worden. Voor de zelfstandige rest vaak geen andere mogelijkheid dan het staken van de onderneming om grotere financiële problemen te voorkomen. In het geval dat de zelfstandige feitelijk met zijn onderneming stopt, zich uitschrijft bij de Kamer van Koophandel en alle schulden definitief en bekend zijn, kan hij zich als een 'natuurlijk persoon' wenden tot de gemeente voor schuldhulpverlening. Dit sluit aan bij de gedragscode van de NVVK.

Het aantal zelfstandigen is de afgelopen jaren toegenomen. Een flink percentage van deze ondernemingen dreigt door de huidige economische situatie te stranden (denk aan de ZZP-ers in de bouw). Deze zelfstandigen met persoonlijke danwel zakelijke schulden komen in sommige gevallen niet in aanmerking voor het Bbz. Dit kan bijvoorbeeld als de betrokkene een partner of inwonende kinderen met inkomen heeft, waardoor hij/zij niet in een bijstandsbehoefte situatie verkeert. In het kader van de brede toegankelijkheid kunnen gemeenten op basis van de wet zelfstandigen met een functionerende onderneming onder voorwaarden toelaten tot de gemeentelijke schuldhulpverlening. Vanwege de beoordeling van de levensvatbaarheid van de onderneming brengt dit hoge kosten met zich mee. Als de onderneming niet levensvatbaar is, dan is schuldhulpverlening niet de oplossing maar zal de zelfstandige met de onderneming moeten stoppen. Als de onderneming wel levensvatbaar blijkt, dan zijn er geen mogelijkheden om een bedrijfskrediet te verstrekken zoals dat gedaan wordt bij de Bbz<sup>4</sup>. Om die reden is dit geen onderdeel van onze dienstverlening.

#### ➤ *Specifieke groepen*

De zogenaamde 5-voor-12-zaken, de mensen in crisissituaties waarbij sprake is van dreigende afsluiting van de nutsvoorzieningen en/of huisuitzetting, worden prioritair behandeld. In het verleden was de wachtlijst aanleiding tot discussie betreffende het onderscheiden van prioritaire doelgroepen. Alkmaar kent vanaf begin 2011 geen wachtlijsten meer, iedereen met een problematische schuldsituatie wordt direct geholpen. Hieronder worden drie groepen nader uitgelicht.

- ex-gedetineerden

Een goede terugkeer in de maatschappij van (ex)gedetineerden is van belang. Voor de (ex)gedetineerden om te voorkomen dat zij in hun oude gedrag terugvallen en voor burgers, omdat zij gebaat zijn bij een veilige omgeving met minder overlast en criminaliteit. De gemeente speelt een

<sup>4</sup> In de Bbz is geregeld dat gemeenten 90% van de onderzoekskosten en 75% van de kredieten kunnen declareren.

belangrijke rol bij de nazorg van ex-gedetineerden op vijf relevante leefgebieden, waaronder schuldhulpverlening. De regionaal coördinator nazorg (ex)gedetineerden, die functioneert vanuit het Veiligheidshuis, is een spil die het proces van toeleiding van de (ex)gedetineerde naar schuldhulpverlening coördineert. Om dit vroegtijdig op te pakken, maakt de coördinator hierover procedurele afspraken met de medewerker maatschappelijke dienstverlening binnen detentie en de consulenten van de afdeling schuldhulpverlening van de gemeente Alkmaar.

#### - dak- en thuislozen

Soortgelijke problematiek (overlast, criminaliteit) speelt zich af bij dak- en thuislozen. De centrale poort voor toegang tot faciliteiten van maatschappelijke opvang van dak- en thuislozen in Alkmaar is dnoDoen<sup>5</sup>. Binnen dnoDoen zijn de trajectbegeleiders de spil om de klant toe te leiden naar de balie schuldhulpverlening. De integrale aanpak, waarbij samen wordt gewerkt met flankerende organisaties, en het werken met vaste consulenten is ook in de lijn van de doelstellingen van het stedelijk Kompas (persoonsgerichte aanpak).

#### - gezinnen met inwonende minderjarige kinderen

Ook voor deze doelgroep staan alle mogelijkheden binnen de integrale schuldhulpverlening open. Daarbij wordt eveneens bekeken of een netwerk van flankerende hulpverleningsorganisaties ingezet moet worden, waarbij ook de school van de kinderen en Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) in beeld zijn. Het CJG kan uiteraard ook zelf actief gebruik maken van de mogelijkheden van schuldhulpverlening ten behoeve van hun cliënten.

Bij onze preventie activiteiten verzorgt Kern8 namens de gemeente Alkmaar voorlichting op MBO en VMBO scholen. In het Jongerenloket kunnen jongeren vanaf 16 jaar terecht met financiële vragen. Het Jongerenloket geeft advies en helpt bij het ordenen van de administratie en bij het maken van een budgetoverzicht. In het Alkmaarse minimabeleid richten we ons specifiek op kinderen uit arme gezinnen, zowel inkomensondersteunend (Regeling maatschappelijke participatiekosten) als in natura gekoppeld aan de AlkmaarPas (Korting op lidmaatschap van een vereniging).

## Hoofdstuk 4. Aanbod schuldhulpverlening

### 4.1 Dienstverlening gemeente Alkmaar

Om onze visie te bereiken is in 2011 het werkproces grondig geanalyseerd en vandaar uit is een nieuw effectief en efficiënt werkproces ontwikkeld. Het werkproces is 'lean' gemaakt waarbij alle specifieke handelingen binnen het schuldhulpverleningsproces zijn aangescherpt. De ontwikkeling is in gang gezet dat één consulent de klant begeleidt. Hierdoor zijn er weinig overdrachtsmomenten wat de dienstverlening ten goede komt. De technische afwikkeling met bijvoorbeeld de schuldeisers wordt verzorgd door een procesmanager. Er wordt een actieve houding van de klant verwacht, hij/zij moet zelf een schuldenoverzicht maken en zelf contact opnemen met bijvoorbeeld de Brijder. De klant behoudt zelf regie op het proces. Gechargeerd gesteld: dat wij een schoenendoos met rekeningen uit gaan zoeken voor de klant behoort tot de verleden tijd. Wel kan een klant in de Budgetwinkel of bij andere flankerende organisaties zoals Humanitas en Leger des Heils waar nodig begeleid worden bij het ordenen van zijn post of administratie.

Deze werkwijze past in de visie waarbij de klant in eigen kracht gezet wordt en wij een duidelijke en betrouwbare partner zijn.

#### *Financiële zelfredzaamheid*

De gemeente Alkmaar zet zich in om zoveel mogelijk mensen uit de uitkering te laten stromen. Tegelijkertijd willen we dat die mensen hun betalingsverplichtingen aan de gemeente nakomen en dat zij zelfstandig in staat zijn aan hun overige financiële verplichtingen te voldoen. Geringe financiële zelfredzaamheid levert niet alleen verlies aan niet terug betaalde vorderingen op, maar levert ook extra kosten op doordat klanten langer een beroep doen op een bijstandsuitkering en vergroot de kans op beroep op schuldhulpverlening en bijzondere bijstand. Om de uitstroom te bevorderen en de opbrengst van incasso op vorderingen te verhogen is een nieuwe aanpak en werkwijze ontwikkeld: "werken aan financiële zelfredzaamheid". De klant wordt financieel weerbaar gemaakt door bewustwording, ondersteuning, een integrale aanpak en een andere wijze van aflossen.

<sup>5</sup> dnoDoen biedt onderdak en hulpverlening aan mensen met psychosociale en psychiatrische problemen, die niet meer thuis kunnen wonen of dakloos zijn. De opvang die dnoDoen biedt is: Nachtopvang, Trainingshuis / Sociaal Pension en Begeleid wonen.

### *Geen wachtlijst*

Alkmaar kent geen wachtlijst meer voor schuldhulpverlening. Via internet, KCC of de balie schuldhulpverlening in het Stads kantoor kan de klant na een zogenaamde 'quickscan' (waaruit blijkt of er sprake is van betalingsproblemen) direct een afspraak maken met de consulent van de afdeling schuldhulpverlening. Er hoeft van te voren geen aanvraagformulier meer te worden ingevuld. Tijdens het aanmeldgesprek wordt de schuldenproblematiek van de klant systematisch doorgenomen en besproken. In dit gesprek wordt vastgesteld wat de beste vervolgacties zijn voor de klant.

#### **4.1.1 Preventie (preventie activiteiten worden vooralsnog niet ingezet voor inwoners van de regio gemeenten**

Voordat schuldhulpverlening aan de orde is, probeert de gemeente Alkmaar te voorkomen dat inwoners risicovolle schulden maken. Om een zo hoog mogelijk inkomen te genereren worden Alkmaarders via de Formulierenbrigade gewezen op inkomensondersteunende maatregelen. Via de Budgetwinkels in de wijken Overdie, Oudorp en de Mare worden alle Alkmaarders op een laagdrempelige manier van informatie en advies voorzien wat betreft hun huishoudfinanciën. Specifiek voor de doelgroep 'jongeren' verzorgt Kern8 namens de gemeente Alkmaar voorlichting op scholen. Om goed naar elkaar te kunnen doorverwijzen zijn met lokale professionals, zoals maatschappelijk hulpverleners en vrijwilligers in bijvoorbeeld de thuisadministratie werkafspraken gemaakt. Daarnaast hebben we convenanten afgesloten met de Alkmaarse woningcorporaties en landelijk -via de NVVK- met energieleveranciers. Ook wordt in sommige gevallen vaste lasten (zorgverzekering/ huur) uit de uitkering doorbetaald. In Bijlage I staan de preventie-activiteiten gespecificeerd.

In sommige gevallen komen mensen zonder enig inkomensbeheer verder in de problemen. Als zij (nog) niet in aanmerking komen voor schuldhulpverlening en hulp van flankerende organisaties niet aansluit, kunnen we Duurzame Financiële Dienstverlening aanbieden.

### *Duurzame financiële dienstverlening (DFD)*

DFD is een product met een preventief karakter. Het doel van DFD is het in evenwicht houden van inkomsten en uitgaven van de klant, waarbij is vastgesteld dat het bestaande schuldprobleem door in of bij die persoon gelegen omstandigheden nog niet duurzaam opgelost kan worden. DFD is erop gericht om de maatschappelijke positie van de klant niet te laten verslechteren. Het kan gebruikt worden om die klanten te kunnen helpen, waarvan het schuldprobleem niet opgelost kan worden middels Herfinanciering, Betalingsregeling, Saneringskrediet of Schuldbemiddeling. DFD is een belangrijk in te zetten product in de preventie en nazorgfase. Ook om de regie te behouden op de ontwikkeling van de klant en op tijd waar nodig andere maatregelen te treffen.

Voor deze dienstverlening van de gemeente Alkmaar betaalt de klant indien hij/zij draagkrachtig is, een eigen bijdrage. Overige financiële dekking voor DFD is geregeld in de Wmo middelen gealloceerd voor schuldhulpverlening.

#### **4.1.2 Aanmelding en intake**

Schuldhulpverlening in Alkmaar begint met een goede analyse van het probleem. Vervolgens worden daar passende vormen van hulp- en dienstverlening bij gezocht. Dat gebeurt tijdens de intakefase, maar ook later in het traject is het zaak om continu te onderzoeken of de klant de juiste hulp krijgt. Een schuldhulpverlener ziet toe op goede en tijdige uitvoering van alle onderdelen van de schuldhulpverlening. Ook zorgt hij voor afstemming van de schuldhulpverlening met flankerende hulp zoals re-integratie, verslavingszorg en psychosociale hulp. Schuldhulpverlening begint met een kort aanmeldgesprek, ook wel het informatiegesprek. De gemeente informeert de klant over de schuldhulpverlening en zijn rechten en plichten. Daarna verwijst de gemeente de klant door voor een adviesgesprek, een uitgebreidere intake of naar een andere instantie. Bij de aanmelding gaat de gemeente na of er sprake is van een crisissituatie waarbij directe actie nodig is. Tot slot stelt de gemeente de klant op de hoogte van de volgende stappen in het schuldhulpverleningsproces en de verwachte wachttijd tot aanvang van de intake.

Doel van de intake is om goed inzicht te krijgen in de financiële situatie van de hulpvrager en de samenhang met immateriële problemen. Een intake kan resulteren in een plan van aanpak.

### *Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*

Vanaf 1 juli 2012 (inwerkingtreding Wet gemeentelijke schuldhulpverlening) is het bij wet geregeld dat het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld, uiterlijk vier weken plaatsvindt nadat een persoon zich heeft gewend tot de gemeente. Bij een crisissituatie -bijvoorbeeld bij dreigende

woningontuiming, ontbinding van de zorgverzekering of afsluiting van gas, water of elektriciteit- is de gemeente verplicht om binnen drie werkdagen het eerste gesprek te laten plaatsvinden waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. De gemeente moet inzicht geven in het aantal weken tussen het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld en het bereiken van het resultaat.

Bovenstaande wordt reeds in Alkmaar uitgevoerd conform de gedragscode van de NVVK. Als de gemeente niet binnen deze termijn een besluit neemt, kan zij (onder voorwaarden) een dwangsom verschuldigd zijn. Dit is ook geregeld in het schuldhulpverleningsproces en de meetpunten van de gemeente Alkmaar.

#### **4.1.3 Schuldregeling**

Bij een schuldregeling maken schuldeisers en schuldenaar afspraken over de hoogte en termijnen van de aflossing en gedeeltelijke kwijtschelding van de schuld. De gemeente heeft dan een bemiddelende rol. Een schuldregeling houdt meestal in dat de schuldenaar drie jaar lang leeft van een inkomen van ongeveer 95% van de bijstandsnorm. Alle inkomsten boven dit 'vrij te laten bedrag' worden aangewend voor aflossing van de schulden. Wanneer na drie jaar de schuld op deze wijze nog niet volledig is afgelost, wordt de rest van de schuld kwijtgescholden. Sommige schulden, zoals boetes bij het CJIB, worden niet kwijtgescholden en moeten na het derde jaar alsnog worden afgelost. Bij een schuldregeling worden alle schuldeisers betrokken. Een belangrijk uitgangspunt is dat alle schuldeisers eenzelfde percentage van hun vordering krijgen aangeboden. Er mogen dus -behoudens enkele uitzonderingen- geen schuldeisers worden bevoordeeld.

##### *Schuldbemiddeling, schuldsanering en betalingsregeling*

Er zijn drie soorten schuldregelingen. Bij een schuldbemiddeling ontvangen de schuldeisers periodiek een deel van het door de schuldenaar gereserveerde bedrag. De schuldenaar behoudt dus meerdere schuldeisers. Bij een schuldsanering verstrekt de Kredietbank Nederland namens de gemeente Alkmaar een krediet waarmee in één keer de schulden deels worden afgekocht. Het restant van de schulden wordt kwijtgescholden door de schuldeisers. De schuldenaar heeft daarna nog maar één schuldeiser, namelijk de gemeente. Schuldsanering is mogelijk bij een stabiele inkomens- en leefsituatie. Dit wordt bij voorkeur ingezet vanwege onder andere de lagere uitvoeringskosten. Doordat er meer korte arbeidscontracten verstrekt worden, is dit in de praktijk echter steeds minder vaak mogelijk. Bij een betalingsregeling maakt de gemeente Alkmaar een inventarisatie van de schulden. Het doel is om de klant de schulden door middel van een regeling voor 100% te laten aflossen.

Veelal is budgetbeheer noodzakelijk om zekerheid te bieden dat de schuldregeling daadwerkelijk nageleefd wordt.

##### *Budgetbeheer*

Bij budgetbeheer wordt het inkomen gestort op een rekening van de gemeente. De gemeente betaalt daarvan de vaste lasten, reserveert voor de aflossing van schulden en geeft de schuldenaar maand- of wekgeld voor de dagelijkse boodschappen. Budgetbeheer levert een bijdrage aan het oplossen of beheersbaar maken van bestaande financiële problemen en het voorkomen van nieuwe financiële problemen. Bij mensen met een laag inkomen is bijzondere bijstand mogelijk voor de eigen bijdrage.

Budgetbeheer wordt vanaf najaar 2011 in Alkmaar alleen in combinatie met een schuldregeling (problematische schuldensituatie) ingezet. Direct bij aanmelding waardoor er geen nieuwe schulden ontstaan en maximaal gedurende de looptijd van een schuldregelingstraject (3 jaar). Het bestaande klantenbestand van personen in budgetbeheer zonder lopende schuldregeling, wordt momenteel nader geanalyseerd. Als blijkt dat de persoon toch niet zelfstandig zijn/haar inkomen kan beheren, wordt de klant op het spoor van zijn/haar eigen netwerk gebracht of waar nodig toegeleid naar flankerende organisaties (bijv. thuisadministratie/beschermingsbewind). Als dit niet aansluit zetten we het product Duurzame Financiële Dienstverlening in om de maatschappelijke positie van de klant niet te laten verslechteren.

##### *Budgetbeheer uitbreiden met begeleiding*

We kunnen ervoor kiezen om het product budgetbeheer uit te breiden met extra begeleiding. Doel hiervan is naast het stabiliseren van de financiële situatie (middels budgetbeheer) ook te werken aan gedragsverandering door het aanleren van de benodigde vaardigheden. Zo wordt geprobeerd te voorkomen dat de klant in de toekomst opnieuw schulden gaat maken. Met deze begeleiding leert de

klant op een verantwoorde manier met zijn geld om te gaan en wordt weer zelfredzaam in zijn/haar financiën. Dit wordt gedurende het schuldregelingstraject uitgebouwd.

Deze extra begeleiding sluit aan bij de visie om waar mogelijk zelfstandigheid van de klant na te streven. Deze uitbreiding van dienstverlening heeft financiële gevolgen.

#### *Voorlopige voorziening, moratorium<sup>6</sup>*

Als er sprake is van een bedreigende situatie voor de schuldenaar, bijvoorbeeld bij naderende gedwongen woningontruiming, kan bij de rechter een zogeheten moratorium worden aangevraagd. Het moratorium geeft de schuldenaar en schuldhulpverlening zes maanden de tijd om samen met de schuldeisers tot een schuldregeling te komen. Soms lukt het niet om een schuldregeling te treffen doordat één of meer schuldeisers niet akkoord gaan met het aanbod. In dat geval kan een beroep worden gedaan op de rechter. Deze kan een onterecht weigerachtige schuldeiser over de streep trekken met een dwangakkoord. Als meerdere schuldeisers weigeren, kan de rechter de WSNP van toepassing verklaren. De rechter doet dit echter niet automatisch na een mislukte minnelijke schuldregeling.

#### **4.1.4 Nazorg**

Na afloop van de succesvol afgeronde schuldregeling is het raadzaam om nog enige tijd de vinger aan de pols te houden en te checken of de klant in staat is om schuldenvrij te leven. Bijvoorbeeld door de klant uit te nodigen of door contact op te nemen met andere hulpverleners. De klant wordt zowel voorafgaand aan het nazorgtraject als tijdens dit traject aangespoord om zelf een actieve houding aan te nemen. Dit om recidive te voorkomen. Na afloop van de schuldregeling wordt een plan van aanpak "nazorg" opgesteld waarin minimaal een analyse van de financiële situatie zit en waarin vervolgstappen en in te zetten flankerende hulp zijn opgenomen. De nazorg duurt maximaal 12 maanden.

#### **4.1.5 Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP)**

Als een minnelijke regeling van de schuldenlast op basis van de uitgangspunten van de Gedragscode Schuldregeling van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) niet mogelijk is, biedt de WSNP onder voorwaarden het perspectief op een schuldenvrije toekomst. De zogenaamde "schone lei". De gemeenten zijn verplicht aan de cliënt een WSNP-verklaring af te geven, waarin wordt aangegeven dat er geen reële mogelijkheid is om tot een minnelijke (buitengerechtelijke) schuldsaneringsregeling te komen.

#### **4.2 Flankerende hulp**

Soms volstaat een simpel advies waarmee de klant op eigen kracht zijn schulden aanpakt. In andere gevallen is het nodig om intensief aan de slag te gaan met de klant en om naast zijn gedrag ook de omstandigheden waarin hij verkeert, aan te pakken. Bijvoorbeeld wanneer er sprake is van verslaving(en), werkloosheid, echtscheiding of huiselijk geweld. De taak van de schuldhulpverlener is niet om deze problemen op te lossen. De schuldhulpverlener heeft echter wel een actieve rol in de afstemming tussen de schuldhulpverlening en flankerende trajecten.

Door mensen te leren om met geld om te gaan, probeert de gemeente op een duurzame manier te voorkomen dat inkomsten en uitgaven uit balans raken. Bij een deel van de klanten is dat echter niet mogelijk. Mensen zijn niet altijd in staat om hun geld te beheren, bijvoorbeeld door psychische problemen, verstandelijke handicap, echtscheiding, verslaving of gebrek aan motivatie. Deze problemen kunnen van tijdelijke of structurele aard zijn. In deze fase wordt begeleiding gegeven op weg naar zelfredzaamheid en wordt aandacht besteed aan de oorzaken van de schulden (flankerende hulp). Organisaties waar we in Alkmaar naar doorverwijzen zijn onder andere: Brijder, De Wering, MEE, GGZ-NHN en Humanitas. In Bijlage II is een overzicht opgenomen van de maatschappelijke partners waarmee afspraken zijn of worden gemaakt.

In deze fase worden schulden (nog) niet opgelost maar wordt getracht evenwicht te brengen in het inkomen/uitgaven van de klant en hem betrouwbaar te maken in het nakomen van afspraken. Uiteindelijk kunnen de klanten eventueel doorverwezen worden naar een schuldregeling bij de gemeente Alkmaar.

<sup>6</sup> Een wetswijziging voor een breed moratorium wordt voorbereid. Staatssecretaris De Krom verwacht dat het moratorium op 1 januari 2013 kan ingaan.

### **4.3 Externe (commerciële) dienstverlening**

In sommige gevallen is externe dienstverlening aan de orde. Dit kan aanvullend op een schuldregeling zijn (bijvoorbeeld bewindvoering) of als er nog geen sprake is van een problematische schuldensituatie.

#### *Inkomensbeheer en beschermingsbewind*

Er zijn twee instrumenten om de financiële positie te stabiliseren. Inkomensbeheer is budgetbeheer, maar dan zonder een schuldregeling. De vaste lasten worden vanuit het inkomen doorbetaald. Dit komt voor bij bijvoorbeeld niet regelbare schulden (strafrechtelijke boetes) waardoor er nog geen schuldregeling mogelijk is. Bij beschermingsbewind, curatele en mentorschap (via de rechtbank) wordt de verantwoordelijkheid van de klant nog verder ingeperkt. Ook hier wordt de klant gewezen op inkomensregelingen zoals bijzondere bijstand, zorgtoeslag of belastingteruggaaf. Daarnaast wordt onderzocht of besparingen mogelijk zijn op bepaalde uitgaven.

### Herfinanciering

Bij niet (dreigende) problematische schulden kan herfinanciering bij de Kredietbank Nederland uitkomst bieden. De klant wordt hiernaar verwezen en moet dan altijd 100% aflossen in 3 tot 5 jaar. In de praktijk komen veel klanten uiteindelijk toch in de schuldregeling terecht.

#### 4.4 Aanpassen aanbod aan doelgroep

Het aanbod van bovenstaande producten is afhankelijk van de persoonlijke hulpvraag van de klant. Hiernaast is nog een andere component bepalend voor het aanbod dat een schuldenaar krijgt. Namelijk de regelbaarheid van zowel het gedrag als de schuldsituatie van de schuldenaar. De gemeente houdt in haar werkwijze met beide componenten rekening. De twee centrale vragen in dat kwadrant luiden: Is de schuldenaar regelbaar? En: Is de schuldsituatie regelbaar? Een 'regelbare schuldenaar' houdt zich (met hulp) aan afspraken en is gemotiveerd. Ook is hij bereid zich in te zetten om indien mogelijk meer inkomen te verwerven en ten gunste van crediteuren keuzen te maken in het bestedingspatroon. Een 'regelbare schuldsituatie' wordt gekenmerkt door het ontbreken van schulden die niet voor een schuldregeling in aanmerking komen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan bepaalde boetes, fraudevorderingen, restschulden van nog te verkopen woningen of schulden waar nog juridische procedures voor lopen. Door de (on)regelbare schuldenaar af te zetten tegen het (on)regelbare schuldenpakket ontstaat een kwadrant:

	Wel regelbare schuldenaar	Niet regelbare schuldenaar
Wel regelbare schuldsituatie	Schuldsituatie is op te lossen met schuldhulpverlening	Mogelijkheden hangen af van individuele dossier: soms stabiliseren, soms geen oplossing
Niet regelbare schuldsituatie	Schuldsituatie is alleen te stabiliseren	Gemeente kan niets of nauwelijks iets doen

Bron: gemeente Tilburg

Dit model gebruiken we als handvat voor de bepaling van het aanbod gemeentelijke schuldhulpverlening. In de praktijk wordt ook gebruik gemaakt van onderzoeken over klantprofielen gericht op motivatie en vaardigheden van de klant. Bij het aanbod wordt ook gekeken naar de oorzaak van de schulden:

- *Overlevingsschulden:*

Ontstaan doordat de inkomsten te laag zijn in verhouding tot de vaste lasten. Dit is de groep die moeilijk te helpen is. De schuldhulpverlener kan de schuldenaar wijzen op andere inkomstenbronnen, en het uitgaven patroon kritisch bekijken.

- *Compensatieschulden:*

Ontstaan door psychosociale problemen, zoals drugs of koopverslaving. Dit is de groep die eigenlijk niet te helpen is zonder dat eerst de oorzaken van het compensatiegedrag zijn opgelost. Hiervoor moeten andere hulpverleners zoals bijvoorbeeld maatschappelijk werkers worden ingeschakeld.

- *Aanpassingsschulden:*

Zijn het gevolg van een grote verandering in uitgaven of inkomsten door een veranderde levenssituatie (scheiding). De groep met deze schulden zijn over het algemeen goed te helpen. Deze schuldenaren hebben hun uitgavenpatroon niet op tijd aangepast. Zodra dit wel weer het geval is, eventueel na begeleiding, kunnen ze verder.

- *Overbestedingsschulden:*

Ontstaan doordat er structureel meer wordt uitgegeven dan er binnenkomt. Verhoudingsgewijs zijn ook deze schuldenaren goed te helpen. Aanpassing en bewustwording staan centraal bij deze groep.

We steken alleen energie in schuldenaren die te helpen zijn. Als wij niets voor een klant kunnen betekenen, dan zorgen wij voor een warme overdracht naar de organisatie (bijv. een bewindvoerder, Brijder of De Wering) waar de klant wel begeleid kan worden. Mogelijk kan DFD aan de orde zijn.

#### 4.5 Recidive

Het college van burgemeester en wethouders mag (op basis van artikel 3 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening) een persoon die al eerder gebruik heeft gemaakt van schuldhulpverlening, weigeren. In Alkmaar wordt bij recidive een termijn van 2 jaar aangehouden. Bij de bepaling van de duur van 2 jaar is in ogenschouw genomen dat er in principe steeds sprake is geweest van een integraal traject schuldhulpverlening inclusief begeleiding en nazorg welk traject gemiddeld een tijdspanne van 4 tot 4,5 jaar beslaat. Dit betekent een forse financiële en personele inzet. Om die



reden is het gerechtvaardigd dat een termijn van 2 jaar wordt gehanteerd. Daarnaast mag verondersteld worden dat wanneer een dergelijk langdurig traject is doorlopen de verzoeker heeft bewezen met schulden c.q. de schuldensituatie om te kunnen gaan en een tweede verzoek binnen 2 jaar om die reden al niet gehonoreerd wordt. Ook als tussentijds door toedoen van de verzoeker een traject is beëindigd, wordt een termijn van twee jaar gehanteerd. De klant krijgt tijdens het traject waarschuwingen of een hersteltermijn geboden om bijv. zijn gedrag te veranderen, of aan de voorwaarden en verplichtingen te voldoen.

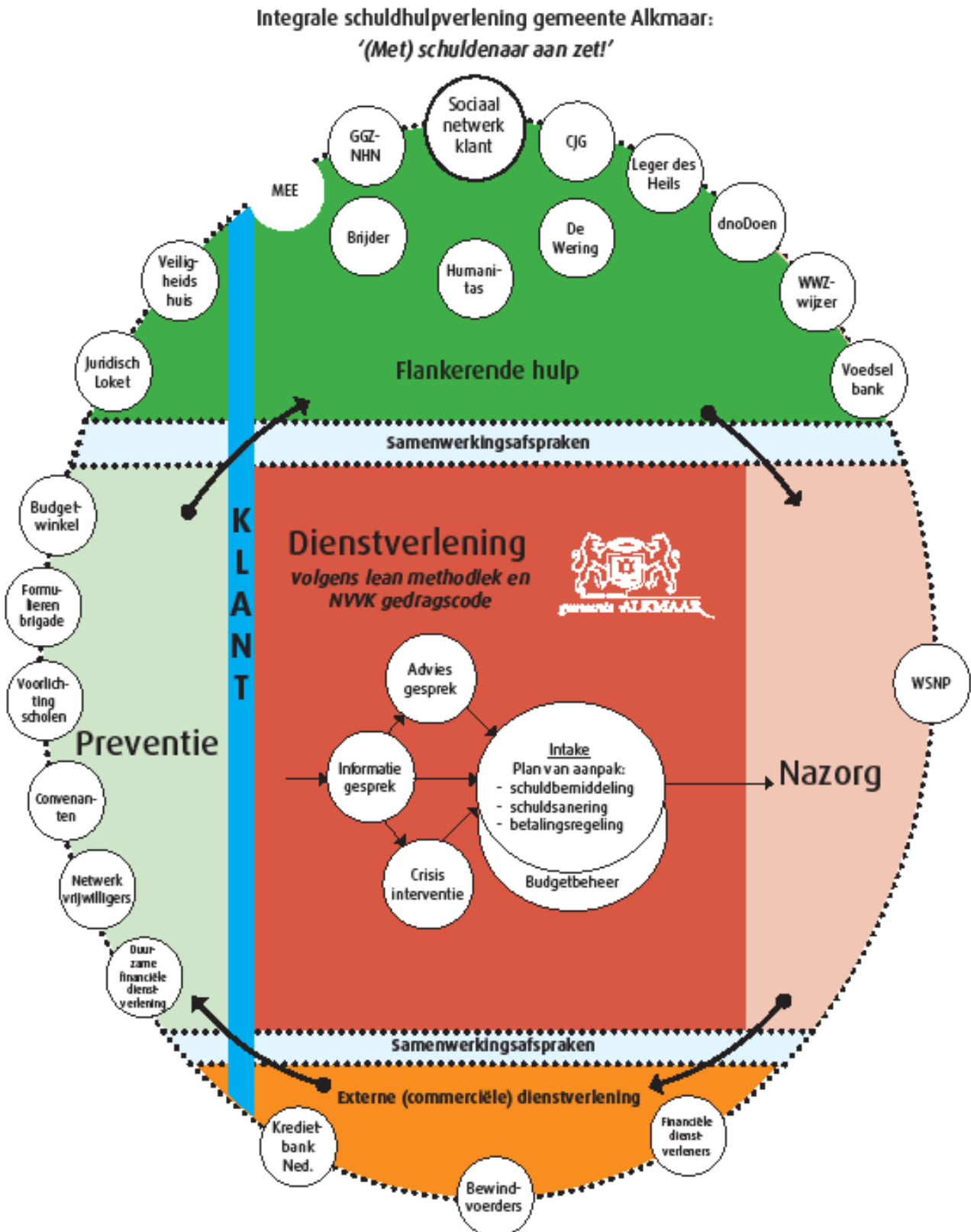
#### **4.6 Fraude**

Het college van burgemeester en wethouders mag ook (op basis van artikel 3 van de wet) een persoon die veroordeeld is voor fraude of daarvoor een bestuurlijke sanctie heeft opgelegd gekregen weigeren voor schuldhulpverlening. In de praktijk wordt dit als volgt ingevuld. Als er sprake is van fraudeschuld dan wordt bekeken of deze regelbaar is. Bij de instantie waar de fraude is gepleegd (zoals de gemeente, UWV en belastingdienst) wordt geïnventariseerd of medewerking aan de schuldregeling mogelijk is. Hierbij speelt de vraag of een schuldenaar zich heeft gehouden aan de betalingsverplichtingen omtrent de fraudeschuld een rol. Als blijkt dat een schuldregeling niet mogelijk is, dan kunnen wij geen aanbod doen en kan er een verzoek WSNP volgen.

Er is een wetsvoorstel Aanscherping handhaving en sanctiebeleid bij de Tweede Kamer ingediend. Artikel 60 sub c van dit wetsvoorstel heeft mogelijk verstrekkende gevolgen voor de minnelijke schuldregeling. Hierin wordt namelijk geregeld dat door het college geen medewerking wordt verleend aan een schuldregeling indien de vordering is ontstaan door het niet of niet behoorlijk nakomen van de verplichtingen (als bedoeld artikel 17 WWNV, eerste lid) en hiervoor een bestuurlijke boete is opgelegd of aangifte is gedaan op grond van het Wetboek van Strafrecht. Inwerkingtreding wordt 1 januari 2013 verwacht.

## Hoofdstuk 5. Organisatiemodel

De Alkmaarse werkwijze schuldhulpverlening wordt samengevat in het volgende Alkmaarse organisatiemodel.



## BIJLAGE I Preventie-activiteiten gemeente Alkmaar \*

(preventie activiteiten worden vooralsnog niet ingezet voor inwoners van de regio gemeenten)

### Budgetwinkel

Inwoners van Alkmaar vragen soms 'te laat' of geen hulp bij het voorkomen van of oplossen van schulden. Wanneer zij niet tijdig geholpen worden vergroot dit de kans op problematische schulden wat vervolgens andere maatschappelijke kosten tot gevolg kan hebben. De Budgetwinkel wil schulden voorkomen en vroegtijdig doorverwijzen naar schuldhulpverlening of flankerende hulp.

De medewerkers van de Budgetwinkel bieden ondersteuning bij het opzetten en ordenen van de huishoudfinanciën. Zij geven tips en adviezen over het ordenen van post, bewaren en opvolgen van documenten. Daarnaast bieden zij ondersteuning bij het maken van een budgetoverzicht, kijken zij met klanten waar bezuinigd kan worden en kan worden doorverwezen naar voorliggende voorzieningen. Wanneer klanten in aanmerking komen voor het aanmeldgesprek schuldhulpverlening zullen zij hiernaar worden doorverwezen. Intussen kunnen zij ondersteuning bieden bij het contact opnemen van schuldeisers, zoals het voorbereiden van telefoongesprekken of aanschrijven van schuldeisers. Het uitgangspunt is hierbij het aanleren van vaardigheden, zodat de klant leert en mogelijk een volgende keer geen hulp nodig heeft van de medewerkers van de budgetwinkel.

Daarnaast wordt wanneer mogelijk/nodig, doorverwezen naar de flankerende hulp.

De Budgetwinkel wordt bemand door twee 3<sup>e</sup> jaars HBO stagiaires Sociaal Juridische Dienstverlening of Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (kosten circa € 13.400 p.j.). Op verschillende locaties (buurthuizen en wijkcentra) in Alkmaar, houdt de Budgetwinkel spreekuur. Het doel hiervan is de dienstverlening laagdrempelig aan te bieden (kosten circa € 3.000 p.j.).

### Formulierenbrigade

Met de bijzondere bijstand en andere regelingen voor mensen met een laag inkomen, wordt niet iedereen bereikt die daar wellicht recht op heeft. De Formulierenbrigade helpt inwoners bij het aanvragen van deze voorzieningen en regelingen. Naast het tegen gaan van niet-gebruik, door inwoners van Alkmaar ondersteuning te bieden bij het invullen van formulieren voor voorzieningen en regelingen, heeft de formulierenbrigade ook een tweede doelstelling. De Formulierenbrigade kan ook gezien worden als een re-integratie instrument, een werkervaringsplaats voor mensen die gebruik maken van een bijstandsuitkering. De Formulierenbrigade wordt bemand door de coördinator (4 uur) en 5 brigadiers. De brigadiers zijn inwoners uit de gemeente Alkmaar met een WWB uitkering. Zij krijgen een vergoeding voor de werkzaamheden die zij verrichten voor de Formulierenbrigade. Deze vergoeding komt uit het participatiebudget van het werk-deel/sociale activering van de WWB. De Formulierenbrigade houdt op verschillende locaties in Alkmaar spreekuur. Het doel hiervan is laagdrempelige dienstverlening aan te bieden. Voor deze locaties wordt geen huur in rekening gebracht, hier zijn dus geen kosten aan verbonden.

### Voorlichting scholen (uitgevoerd door Kern8)

Steeds meer jongeren gaan niet bewust om met geld waardoor zij al op jongere leeftijd in de schulden raken<sup>7</sup>. Onder de naam MoneyTalk wordt voorlichting gegeven op scholen over Schulden en Reclame & Verleiding om de bewustwording bij jongeren te bewerkstelligen.

De voorlichting is ontwikkeld door de voormalige afdeling schuldpreventie en is overgedragen aan Kern8. Als prioritaire doelgroep is benoemd de leeftijdsgroep 14 t/m 18 jaar en voor wat betreft opleidingsniveau Vmbo en Mbo niveau 1 en 2 op de volgende scholen:

- Vmbo 3<sup>e</sup> of 4<sup>e</sup> jaar: Van der Meijcollege, PCC Oosterhout seniorcollege en Clusiuscollege.
- MBO niveau 1 en niveau 2: Horizoncollege en Clusiuscollege.

### Convenanten

Met de woningcorporaties in Alkmaar zijn convenanten afgesloten om te voorkomen dat mensen uit huis worden gezet. Wanneer bewoners een huurachterstand hebben, krijgen zij een betalingsherinnering. Bij een tweede herinnering worden zij gewezen op hulp die zij kunnen krijgen bij de afdeling schuldhulpverlening van de gemeente Alkmaar. Wanneer klanten niet aan hun betalingsverplichting voldoen en geen hulp vragen bij de gemeente Alkmaar, krijgen zij een brief met het onderwerp dreigende uithuisplaatsing. Zij worden wederom gewezen op de afdeling

<sup>7</sup> Van alle jongeren tussen de 15 en 25 jaar zegt een derde wel eens geld te lenen. Van de jongeren tussen de 21 en 34 jaar heeft 48% een lening en ruim 30% een schuld (vanaf € 5.000). Problematische schulden komen steeds vaker voor bij jongeren die zelfstandig gaan wonen. Uitwonende jongeren staan vaker rood dan jongeren die nog thuis wonen, 56% tegen 33%. Ook hebben zij vaker een lening dan thuiswonende jongeren, 36% tegen 29%.

schuldhulpverlening. Wanneer de klant hier geen gebruik van maakt zal de deurwaarder een vonnis aanvragen bij de rechtbank waarna een datum voor uithuisplaatsing zal worden bepaald. Wanneer klanten hiervan melding ontvangen kunnen zij nog tot maximaal 3 dagen voor de datum van uithuisplaatsing bij de afdeling schuldhulpverlening terecht waarna getracht zal worden alles in het werk te stellen om uithuisplaatsing te voorkomen.

### **Informereren vrijwilligers**

Vrijwilligers zien cliënten vaak als eerste omdat zij achter de voordeur komen. Vervolgens bouwen zij veelal een vertrouwensband op. Vrijwilligers hebben dan ook een belangrijke rol in de signalering en doorverwijzing van inwoners met schulden. Er zijn samenwerkingsafspraken gemaakt met vrijwilligersorganisaties. Omdat de huidige manier van voorlichting aan vrijwilligers arbeidsintensief is, wordt in Alkmaar digitaal voorlichtingsmateriaal ontwikkeld specifiek afgestemd op de doelgroep vrijwilligers. Mogelijk zal de vrijwilligersacademie hier een verdere rol in spelen.

### **Netwerkoverleg/doorverwijsafspraken**

Eens in het half jaar vindt er een netwerkoverleg plaats met vertegenwoordigers van de gemeente Alkmaar (WWB en afdeling schuldhulpverlening), WWZ-Wijzer, GGZ-NHN, MEE, Humanitas, het Veiligheidshuis en De Wering. Dit overleg heeft als doel op de hoogte te zijn en blijven van de organisaties, de veranderingen, het aanbod, de manier van werken zodat er wederzijds op een goede manier kan worden overgedragen. Er zijn doorverwijsafspraken gemaakt en men weet elkaar door dit overleg snel te vinden. Voorkomend uit het netwerkoverleg vinden er werkbezoeken/stages plaats.

### **Duurzame financiële dienstverlening (DFD)**

DFD is een product met een preventief karakter. Het doel van DFD is het in evenwicht houden van inkomsten en uitgaven van de klant, waarbij is vastgesteld dat het bestaande schuldprobleem door in of bij die persoon gelegen omstandigheden nog niet duurzaam opgelost kan worden. DFD is erop gericht om de maatschappelijke positie van de klant niet te laten verslechteren. Het kan gebruikt worden om die klanten te kunnen helpen, waarvan het schuldprobleem niet opgelost kan worden middels Herfinanciering, Betalingsregeling, Saneringskrediet of Schuldbemiddeling. DFD is een belangrijk in te zetten product in de preventie en nazorgfase. Ook om de regie te behouden op de ontwikkeling van de klant en op tijd waar nodig andere maatregelen te treffen.

## **BIJLAGE II Overzicht van flankerende organisaties**

### **Vrijwillige thuisadministratie van De Wering en Humanitas**

Zowel De Wering als Humanitas bieden vormen van vrijwillige thuisadministratie, kortdurend (maximaal 1 jaar). Wanneer klanten tijdens, voor of na de schuldhulpverlening ondersteuning behoeven bij het op orde houden van de administratie en financiële zaken willen structureren, verwijzen wij hen door naar deze vorm van dienstverlening. Het doel hierbij is, de klant op weg te helpen naar financiële zelfredzaamheid. Hier zijn geen kosten aan verbonden voor de klant en de begeleiding bestaat uit getrainde vrijwilligers.

### **Brijder**

Brijder Verslavingszorg biedt verschillende behandelmogelijkheden voor mensen van jong tot oud die problemen hebben met hun middelengebruik of verslaving (alcohol, drugs, medicijnen, gokken, internet).

### **Centrum voor Jeugd en Gezin**

Het Centrum voor Jeugd en Gezin is er voor ouders én kinderen, het biedt ondersteuning op het gebied van opvoeden, opgroeien, jeugdgezondheid en welzijn.

### **De Wering**

De Wering heeft de volgende diensten:

- Maatschappelijk Werk: Voor mensen die tijdelijk moeilijkheden in hun (privé-)leven ervaren en daar graag met iemand over willen praten. Dit kan zowel individueel als in groepen. De Wering heeft een divers aanbod van groepstrainingen, zoals o.a. de cursus omgaan met geld, assertiviteitscursus en sterke mannen groep.
- Ouderenwerk: Om zolang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen kijkt de Wering samen met de ouderen, hoe zij dit het beste kunnen bereiken. De diensten die ze in dit kader onder andere aanbieden zijn de thuisadministratie, ouderenadvies en de maaltijdservice.
- Sociaal Raadslieden: Zij zijn er voor alle vragen over sociale voorzieningen, wetten en regelingen. Wanneer mensen bijvoorbeeld problemen hebben met hun uitkering, informatie wensen over echtscheiding of belastingzaken kunnen zij bij de sociaal raadslieden terecht voor informatie, advies, bemiddeling, of het opstellen van een brief of bezwaarschrift.

### **dnoDoen**

dnoDoen biedt onderdak en hulpverlening aan mensen met psychosociale en psychiatrische problemen, die niet meer thuis kunnen wonen of dakloos zijn. De opvang die dnoDoen biedt bestaat uit: Nachtopvang, Trainingshuis, Begeleid wonen en Wonen Extra (beschermd wonen). Er is begeleiding in de preventieve sfeer, crisishulpverlening, begeleiding tijdens opvang tot en met de nazorg. Zwerfjongeren krijgen intensieve trajectbegeleiding. dnoDoen biedt ook de service van briefadressen.

### **GGZ-NHN**

Met psychische problemen kan men terecht bij GGZ Noord-Holland-Noord voor specialistische hulp. Dat kan gaan om relatief milde klachten als angst, stress en burnout, maar ook voor mensen in acute crisis of met een psychose.

### **Humanitas**

Humanitas verleent diensten op het gebied van welzijn, zorg en wonen aan mensen die tijdelijk ondersteuning nodig hebben om de regie over het eigen leven te (her)nemen. Hiervoor zet Humanitas getrainde vrijwilligers in bij jong en oud. Thuisadministratie is een van de diensten waar veel gebruik van gemaakt wordt. Met tijdelijke ondersteuning wordt administratieve chaos, financiële rust.

### **Leger des Heils**

Het Leger des Heils biedt hulp op de volgende gebieden: maatschappelijke opvang, reclassering, jeugdzorg, ouderen- en gezondheidszorg, verslavingszorg, geestelijke gezondheidszorg, preventie en maatschappelijk herstel en kerkelijke sociale hulpverlening.

Het Leger des Heils bestaat uit diverse stichtingen.

- Het kerkgenootschap: "het korps Leger des Heils" te Alkmaar, biedt laagdrempelige hulpverlening aan mensen die in de knel zitten.

- Het Sociaal Spreekuur: hier kunnen mensen terecht voor hulp bij het op orde brengen van administratie, in kaart brengen van schulden, hulp bij acute nood betreffende kleding, eten en huisinrichting. Intake voor de Voedselbank.

### **Juridisch Loket**

Het Juridisch Loket is de onafhankelijke dienstverlener voor iedereen. Men krijgt goed, gratis en snel juridische informatie en advies op elk rechtsgebied.

### **MEE Noordwest-Holland**

Voor mensen met een lichamelijke, zintuiglijke, of verstandelijke beperking of mensen die beperkingen ervaren ten gevolge van een chronische ziekte. Of voor mensen met een autismespectrumstoornis of niet-aangeboren hersenletsel biedt MEE Noordwest-Holland hulp. Deze hulp bestaat uit het oplossen van vragen of praktische problemen.

Daarnaast worden cursussen omgaan met geld aangeboden.

### **Voedselbank**

De voedselbank verstrekt gratis levensmiddelen van goede kwaliteit, beschikbaar gesteld door de levensmiddelenindustrie en de groot- en detailhandel. De voedselpakketten worden verstrekt aan mensen die in financieel zwaar weer verkeren.

### **WWZ-Wijzer**

De WWZ-Wijzer is er voor alle burgers van Alkmaar met vragen over wonen, welzijn en zorg.

Consulenten van WWZ-Wijzer verduidelijken de vragen, geven advies en informatie en indien gewenst ondersteunen zij bij het verkrijgen van het juiste aanbod.