



Beleidsplan Schulddienstverlening 2012 - 2016

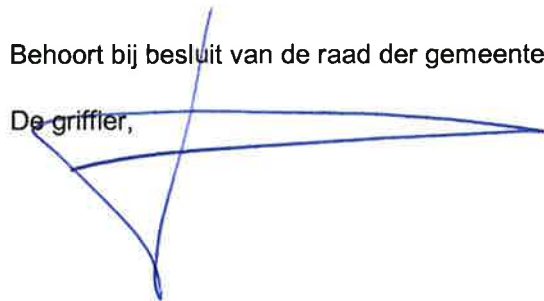
Beleidsplan Schulddienstverlening

Oldenzaal 2012-2016

De kanteling van schuldhulpverlening naar schulddienstverlening

Behoort bij besluit van de raad der gemeente Oldenzaal van 17 december 2012, nr. 290

De griffier,



Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Hoofdstuk 1. Schuldhulpverlening in een breder kader.....	5
1.1 Inleiding	5
1.2 De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening	5
1.3 Actuele ontwikkelingen in de samenleving.....	5
1.4 Integrale benadering.....	6
1.5 Regierol gemeente	6
1.6 De kanteling naar schulddienstverlening.....	7
Hoofdstuk 2. Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.....	9
2.1 Wettelijke kaders	9
2.2 Moratorium en basisbankrekening	9
Hoofdstuk 3. Schulddienstverlening in Oldenzaal	11
3.1 De huidige situatie	11
3.2 Visie op schulddienstverlening	12
Hoofdstuk 4. Wat willen we bereiken.....	15
4.1 Schulddienstverlening breed toegankelijk	15
4.2 Uitsluitingsgronden	15
4.3 Het aanbod	16
4.4 Preventie en nazorg	17
Hoofdstuk 5. Resultaten schulddienstverlening.....	21
Hoofdstuk 6. De doorontwikkeling van integrale dienstverlening	23

Voorwoord

Schuldhelpverlening is niet alleen een kwestie van mensen helpen hun financiële situatie weer op orde te krijgen. Schulden hebben een oorzaak en als die niet bij de bron wordt aangepakt ontstaan er snel weer nieuwe schulden. Goede schuldhelpverlening draagt bij aan de bestrijding van armoede en geeft mensen meer mogelijkheden om actief deel te nemen aan het sociaal-maatschappelijk leven en te (blijven) participeren op de arbeidsmarkt.

De economische crisis en de oplopende werkloosheid vormen een verhoogd risico op problematische schulden. Naast mensen met lage inkomens of een uitkering gaat het nu ook om mensen met hogere inkomens. Dit komt dan bijvoorbeeld door baanverlies in combinatie met hoge hypotheek.

Met dit beleidsplan wil de gemeente Oldenzaal op basis van samenhangend beleid meer richting geven aan integrale schuldhelpverlening. Dit betekent dat er niet alleen aandacht is voor de financiële situatie, maar ook voor de omstandigheden waaronder die schulden zijn ontstaan.

De basis voor de doorontwikkeling van integrale schuldhelpverlening wordt gevormd door het onlangs vastgestelde Oldenzaalse beleidskader maatschappelijke ondersteuning.

Hoofdstuk 1. Schuldhulpverlening in een breder kader

1.1 Inleiding

Het aantal aanvragen om schuldhulpverlening neemt toe. Nieuwe doelgroepen vragen om hulp. Gemeenten staan voor flinke bezuinigingsopgaven. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is in werking getreden op 1 juli 2012. Gemeenten staan juist nu voor de uitdaging om scherpe en doordachte keuzes te maken voor de realisatie van een effectief en betaalbaar aanbod van schuldhulpverlening. Zo ook de gemeente Oldenzaal. Wij staan voor de uitdaging de integrale schuldhulpverlening te organiseren, de dienstverlening te optimaliseren maar ook om dit te doen binnen de grenzen van onze begroting.

Dit beleidsplan beoogt:

- een aanbod schulddienstverlening op te leveren dat maatwerk biedt;
- een integrale werkwijze tot stand te brengen waarmee schulddienstverlening een blijvend resultaat heeft en leidt tot minder recidive;
- meer in te zetten op de zelfredzaamheid en participatie van de klant;
- extra aandacht te besteden aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen;
- een vermindering van maatschappelijke problematiek en kosten als gevolg van huisuitzetting, afsluiting van energie en belemmering van re-integratie;
- een betere sturing op resultaten van het aanbod door een heldere regierol van de gemeente.

1.2 De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Per 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) ingevoerd om de effectiviteit van schuldhulpverlening te vergroten. Deze wet geeft gemeenten de regierol om een integraal aanbod schuldhulpverlening tot stand te brengen. Een integraal aanbod besteedt naast de schuldensituatie ook aandacht aan de achterliggende problematiek omdat dit bijdraagt aan een duurzame oplossing.

Met de invoering van de Wgs is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van toepassing op de gemeentelijke schuldhulpverlening. Op grond van de Wgs dienen gemeenten een beleidsplan voor maximaal vier jaar vast te stellen waarin zij richting geven aan de integrale schuldhulpverlening. Het beleidsplan kan tussentijds bijgesteld worden.

In hoofdstuk 2 gaan wij nader in op de nieuwe wet.

1.3 Actuele ontwikkelingen in de samenleving

Mede als gevolg van de economische crisis hebben steeds meer huishoudens te maken met problematische schulden. In het verleden deden vooral huishoudens met een uitkering of een laag inkomen een beroep op schuldhulpverlening. De laatste jaren neemt het aantal aanvragen van hogere inkomensgroepen toe. Vaak is daar sprake van schulden ontstaan door baanverlies veelal in combinatie met (hoge) hypotheek en/of verbreking van relaties.

Uit het onlangs gepresenteerde jaarverslag 2011 van de NVVK (Nederlandse vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren) blijkt dat de kenmerken van de populatie schuldenaren die zich bij schuldhulpverlening meldt, wijzigt. Er kloppen nieuwe doelgroepen aan die eerder niet zo zichtbaar waren. Zo is het aantal aanvragen van huishoudens met een (hoofd)inkomen uit werk – ten opzichte van het totaal aantal aanvragen - gestegen van 18% in 2007 en in 2008, naar respectievelijk 37%, 40% en 49% in 2009, 2010 en 2011. Ook doen er meer 65plussers een beroep op schuldhulpverlening. In 2008 en 2009 was 3% van de aanvragers 65plusser, in 2010 gaat het om 5% en in 2011 is dit percentage gestegen naar 9%. Door de crisis is de samenstelling van de groep mensen met problematische schulden aan het veranderen.

Landelijk worden grote wijzigingen (transities) doorgevoerd dan wel voorbereid binnen het sociale domein. Het gaat daarbij ondermeer om de jeugdzorg, de overheveling van de begeleiding uit de Awbz naar de Wmo en de (aangekondigde) stelselwijzigingen op het gebied van arbeidsmarktbeleid

en de invulling van het sociale zekerheidsbeleid. Deze veranderingen brengen ons verder op weg van verzorgingsstaat naar een zorgstelsel waar participatie voorop staat. Gemeenten zijn bezig in het kader hiervan samenhangend beleid te ontwikkelen. Hoewel nog lang niet alle wettelijke kaders duidelijk zijn, is de tendens van het ingezette rijksbeleid dat de gemeente de verantwoordelijkheid over de totale ondersteuning aan kwetsbare burgers krijgt, met uitzondering van de medische zorg.

Na de val van het kabinet Rutte, dit voorjaar en de landelijke verkiezingen in september 2012, is er nog geen uitsluitsel over de voortgang van deze beleidswijzigingen. Onze verwachting is dat de koers van het ingezette rijksbeleid, na de nieuwe formatievorming in grote lijnen voortgezet zal worden. Bovendien staan gemeenten – mede door de voortdurende recessie en landelijk ingezette beleidswijzigingen – al enkele jaren voor stevige bezuinigingsopgaven.

Een bezuiniging op schuldhulpverlening kan hoge maatschappelijke kosten op andere terreinen tot gevolg hebben. Inzet op integrale dienstverlening, niet alleen vanuit financiële perspectieven, maar ook vanuit te verwachten hogere maatschappelijke rendementen, blijft van belang.

1.4 Integrale benadering

We plaatsen schuldhulpverlening in het perspectief van de Wet werk en bijstand (Wwb) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Via beide wetten vervult de gemeente een zorgtaak. Beide wetten geven als opdracht zo veel mogelijk burgers te laten participeren.

Participatie in de samenleving vraagt een financieel stabiele situatie. Zonder dak boven je hoofd of middelen om in je basisvoorzieningen te voorzien is arbeidsparticipatie lastiger. Problematische schulden belemmeren een volwaardig deelname aan de samenleving.

Ook zien we dat schulden tot hoge maatschappelijke kosten leiden.

De gemeente Oldenzaal zet meer en meer in op een verdergaande integrale aanpak op het gebied van – de toenemende vraag naar – zorg en dienstverlening, waaronder schuldhulpverlening. De verwachting is dat de burger hierdoor beter ondersteund kan worden en dat de (gebundelde) inzet van de schaarse financiële middelen effectiever is.

1.5 Regierol gemeente

Wij hebben vanuit wet- en regelgeving en vooral zichtbaar via subsidierelaties, veel invloed op wat er binnen onze gemeente aan dienstverlening wordt geboden. Deze relaties – ketenpartners op het gebied van wonen, werken, welzijn, zorg en veiligheid – worden ingezet om de totale dienstverlening en hulpverlening rondom een burger te verbeteren. De financieel-technische dienstverlening wordt op dit moment voor onze gemeente grotendeels uitgevoerd door de gemeenschappelijke regeling “Stadsbank Oost Nederland”(SON). De SON is een samenwerkingsverband van 22 gemeenten uit Twente en de Achterhoek. De SON is lid van de hierboven genoemde NVVK.

Net als bij de kanteling binnen de Wmo willen we bereiken dat de burger zelf verantwoordelijkheid neemt voor zijn eigen leven, in dit geval meer specifiek: zijn financiën. Hij weet zelf het beste hoe zijn huishouding en administratie is of kan zijn. Hoe iemand zijn geld wenst uit te geven is eigen keuze, zolang hij ook verantwoording neemt voor die keuzes.

Niet iedereen neemt deze verantwoordelijkheid en niet iedereen kan deze verantwoordelijkheid nemen. Zo nodig kan de gemeente passende dienstverlening bieden of doorverwijzen.

De vorm van deze dienstverlening worden bepaald door het schuldenpakket, de motivatie en de vaardigheden van de schuldenaar.

Kortom, regie bij de gemeente, maar, waar mogelijk, de cliënt aan het roer.

Oldenzaal kent een uitgebreide netwerk- en zorgstructuur, onder regie van gemeentelijke procesmanagers. Deze structuur is vooral de laatste jaren flink doorontwikkeld. Inzet is dat er – bij meervoudige problematiek, waar ook schulden deel van kunnen uit maken – steeds meer gewerkt wordt op basis van multidisciplinaire overleggen, met als uitgangspunt: één gezin, één plan, één contactpersoon. In de toekomst willen we in het kader van integrale dienstverlening op een breed terrein, deze structuur

doorontwikkelen naar multidisciplinaire organisaties, waarbij de onlangs vastgestelde algemene beleidskaders maatschappelijke ondersteuning de leiddraad vormen.

1.6 De kanteling naar schulddienstverlening

De ontwikkelingen, de nieuwe wet en de (landelijke) ervaringen met de uitvoering van de schuldhulpverlening geven aanleiding de uitvoering te kantelen. De gemeente Oldenzaal onderschrijft de kantelinggedachte van de Wmo. Het belangrijkste doel van de kanteling is de huidige uitvoering zo te kantelen dat participatie, eigen kracht en verantwoordelijkheid centraal staan zodat iedereen kan meedoen in de samenleving en de zelfredzaamheid wordt vergroot. Het vraagt om een nieuwe manier van denken en doen.

Het is verstandig om de kanteling ook door te voeren in de uitvoering van de schuldhulpverlening in Oldenzaal. De huidige uitgangspunten van de schuldhulpverlening vragen om een oplossing voor (bijna) iedere burger die zich meldt. Veelal neemt de gemeente (of de SON namens de gemeente) het stuur over, voorkomt escalatie en lost situaties voor de klant op. In die situaties is niet de klant, maar de gemeente probleemeigenaar. Bij een gekantelde werkwijze laat de gemeente de verantwoordelijkheid voor het verloop van het traject bij de klant en werkt in een relatie van wederkerigheid. De gemeente – of de in opdracht van de gemeente werkende instelling – is in het traject ondersteunend en adviserend.

Er zijn burgers die om duidelijke redenen niet in staat zijn om de eigen verantwoordelijkheid te nemen. In die situatie pakt de gemeente tijdelijk vanuit de regierol het dossier op en schakelt de omgeving en/of ketenpartners in om de burger te ondersteunen om weer financieel zelfstandig te zijn.

Om de gedachte van de kanteling door te voeren wordt voorgesteld om in Oldenzaal – zoals momenteel ook in meerdere gemeenten gebeurt – geen schuldhulpverlening, maar schulddienstverlening aan te bieden. De schuldenproblematiek wordt niet meer 'overgenomen' maar de klant wordt zo nodig ondersteund om weer financieel zelfstandig te zijn. Net als bij de Wmo staat de eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid van de burger centraal. Aanvullend op wat de klant zelfstandig of met behulp van zijn sociale netwerk zelf kan regelen, wordt dienstverlening ingezet. De uitvoering wordt dan gekenmerkt door een zakelijker manier van werken, heldere verwachtingen over en weer en wederkerigheid in inzet. Een bijkomend voordeel van een dienstverlenende rol is dat de uitvoering effectiever en efficiënter wordt. Het zet de klant in de kracht; er wordt wat van hem verwacht!

De vraag naar schulddienstverlening neemt toe terwijl de beschikbare middelen niet groeien. Vanuit deze realiteit vraagt de te ontwikkelen visie om zorgvuldige en duidelijke keuzes. Toekomstbestendig beleid vraagt een nieuwe kijk op schulddienstverlening!

Hoofdstuk 2. Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Per 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) ingevoerd om de schuldhulpverlening een wettelijke basis te geven en om de effectiviteit van schuldhulpverlening te vergroten. Deze wet geeft gemeenten de regierol om een integraal aanbod schuldhulpverlening tot stand te brengen. Een integraal aanbod besteedt naast de schuldsituatie ook aandacht voor de achterliggende problematiek omdat dit bijdraagt aan een duurzame oplossing. Zoals eerder al vermeld spreken we voortaan over schulddienstverlening in plaats van schuldhulpverlening.

2.1 Wettelijke kaders

De wet is een kaderwet waarin vooral is uitgewerkt wat gemeenten verplicht zijn te doen. Gemeenten houden een grote vrijheid in de wijze waarop zij hun dienstverlening vormgeven. Het belangrijkste uitgangspunt is dat de gemeente moet voorzien in een integrale aanpak, inclusief activiteiten gericht op preventie en nazorg. Klanten die zich melden moeten binnen vier weken het eerste gesprek krijgen waarin de hulpvraag wordt vastgesteld (intakegesprek). Als er sprake is van een crisissituatie zoals een dreigende huisuitzetting moet de intake binnen drie werkdagen plaatsvinden. Een belangrijk uitgangspunt van de wet is dat er sprake is van een brede toegang. De manier waarop de gemeente richting wil geven aan integrale schulddienstverlening moet worden opgenomen in een beleidsplan. Dit plan moet worden vastgesteld door de gemeenteraad. Het college is verantwoordelijk voor de uitvoering van het plan. In het plan legt de gemeente ook vast hoe zij ondersteuning biedt aan gezinnen met kinderen, de kwaliteit van de uitvoering borgt, wat de nagestreefde wachttijd is (met een maximum van vier weken) en wat de beoogde resultaten zijn die de gemeente wil behalen. De wet valt onder de werking van de Algemene wet bestuursrecht en een beschikking het kader van schuldhulpverlening zal dus vatbaar zijn voor bezwaar en beroep.

Bovenstaande punten komen in dit beleidsplan aan de orde.

Dit beleidsplan heeft een geldigheidsduur van 4 jaar en kan tussentijds bijgesteld worden.

2.2 Moratorium en basisbankrekening

Twee onderdelen van de wet zijn nog niet ingevoerd, dit betreft het moratorium en de basisbankrekening. Zij treden op een later (bij Koninklijk Besluit) te bepalen moment in werking.

Middels het moratorium kan het college de rechtbank verzoeken een afkoelingsperiode van maximaal zes maanden af te kondigen waarin alle schuldeisers hun bevoegdheden tot verhaal op de schuldenaar niet kunnen uitoefenen. Dit wordt in een later stadium middels een algemene maatregel van bestuur uitgewerkt.

Een basisbankrekening is een betaalrekening waarbij debetstand niet mogelijk is. Onder nog nader te bepalen voorwaarden kan het college een verzoeker om schuldhulpverlening, verplichten een basisbankrekening te openen.

Hoofdstuk 3. Schulddienstverlening in Oldenzaal

3.1 De huidige situatie

Er is in Oldenzaal altijd gestreefd naar een goed toegankelijke, laagdrempelige schulddienstverlening.

De financieel technische dienstverlening wordt voor de gemeente Oldenzaal grotendeels uitgevoerd door de SON. De burger kan een aanvraag om ondersteuning bij financiële problematiek rechtstreeks indienen bij de SON, maar kan hiervoor ook terecht op hun inloopsprekuren bij de gemeente zelf. De SON verzorgt de intake voor de gemeente. Zij brengen de financiële situatie van de klant in beeld en stellen een plan van aanpak op en gaan hier samen met de klant mee aan de slag. Wanneer de aanvrager tevens een uitkering en/of WMO-voorziening van de gemeente ontvangt is er afstemming met de afdeling WIZ. Schulddienstverlening kan onderdeel van het re-integratietraject zijn.

Onderstaande tabel geeft een indruk van de kerntaken van de SON en de inzet in Oldenzaal over 2011 gerelateerd aan het totale werkgebied.

Het werkgebied van de SON bevat 22 gemeenten met in totaal 703518 inwoners (stand 1 jan 2011), waaronder Oldenzaal met 32176 inwoners: 4,6% van het totaal. De gegevens zijn ontleend aan het jaarverslag van de SON over 2011.

Inzet SON over 2011

	Werkgebied SON Aantallen	Oldenzaal Aantallen en (per- centage totale werk- gebied)
Inwoners	703518	32176 (4,6%)
Kernproducten SON:		
Indicatiestellingen	3441	122 (3,6%)
- Waarvan crisis	256	5 (2,0%)
Sociale leningen	684	29 (4,2%)
Schuldregelingen	649	24 (3,7%)
Budgetbeheer;		
- actief op 31-12-11	6675	254 (3,8%)
- instroom 2011	1722	50 (2,9%)
- uitstroom 2011	1664	54 (3,2%)

Uit de tabel valt af te lezen dat inwoners van Oldenzaal op alle productcategorieën een minder hoog beroep doen dan gemiddeld binnen het gehele werkgebied.

Een sociale lening heeft een consumptief karakter, bijvoorbeeld de aanschaf van duurzame gebruiks- goederen. Een schuldregeling is gericht op de aflossing van reeds bestaande schulden en heeft nooit een consumptief karakter.

Wanneer er naast financieel-technische dienstverlening (ook of eerst) andere dienstverlening op sociaal- maatschappelijk vlak geïndiceerd is verwijst de SON door naar de gemeente en/ of desbetreffen-

de (hulpverlenende) instanties. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om ketenpartners zoals Carint (Algemeen Maatschappelijk Werk), Mediant (psychische dienstverlening) of Tactus (verslavingszorg).

Binnen de gemeente Oldenzaal functioneert al jaren een uitvoeringsoverleg in geval van huurachterstanden en voorkomen van dreigende uithuiszetting. Hieraan neemt naast een medewerker van de SON, een inkomensconsulent van de gemeente, een medewerker van Woningbouwvereniging Oldenzaal (WBO) en een medewerker van Carint deel.

Zoals aangegeven in H 1. kent Oldenzaal een uitgebreide netwerk- en zorgstructuur, onder aansturing van gemeentelijke procesmanagers. Deze structuur is vooral de laatste jaren flink doorontwikkeld. Inzet is dat er – bij meervoudige problematiek, waar ook schulden deel van kunnen uit maken – steeds meer gewerkt wordt op basis van multidisciplinaire overleggen (MDO's), met als uitgangspunt: één gezin, één plan, één contactpersoon.

In de praktijk blijkt dat – in het kader van samenwerking en (vroeg)signalering - diverse instanties en personen elkaar steeds beter weten te vinden, wanneer er sprake is van problemen op andere of meerdere leefbaarheidgebieden.

Kijkend naar de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening kunnen we stellen dat we in Oldenzaal al jaren in de geest van de nieuwe wet handelen. Dit beleidsplan maakt dit zichtbaar en geeft tevens richting aan onze ambities voor de doorontwikkeling van integrale (schuld)dienstverlening. Tevens worden – conform de nieuwe wet – enkele meer formele zaken vastgelegd, zoals termijnen, waarborgen en bezwaar en beroep.

De schulddienstverlening in Oldenzaal kent uiteraard ook een financiële kant. Wij willen dat schulddienstverlening breed toegankelijk blijft, waarbij het uitgangspunt geldt dat de kosten binnen de begroting blijven. Gelet op het toenemend aantal mensen dat te maken krijgt met problematische schulden waarvoor wij - indien noodzakelijk - de beschikbare middelen zo doelmatig mogelijk in willen zetten, is vanaf 1 januari 2012 recidive beleid van kracht. Het recidivebeleid biedt de burgers van Oldenzaal in principe één kans per twee jaar voor stabilisatie (creëren van financiële stabiliteit en rust/ budgetbeheer) en schuldbemiddeling (regelen schulden/ treffen aflossingsregeling en/of saneringskrediet). Indien een traject is doorlopen, de cliënt zelf tot beëindiging van de dienstverlening overgaat, of indien wij de dienstverlening moeten stoppen vanwege gedrag van de cliënt, dan wordt binnen twee jaar geen nieuw verzoek tot het regelen van schulden of het openen van een budgetbeheerrekening behandeld op kosten van de gemeente. Wel blijft het geven van informatie en advies mogelijk. Wat we willen bereiken met deze maatregel is dat mensen gaan beseffen dat schulddienstverlening wel gratis kan zijn, maar niet vrijblijvend is. Het brengt ook verplichtingen met zich mee.

3.2 Visie op schulddienstverlening

Wij bieden inwoners met problematische schulden een kans om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken. Het aanbod is breed toegankelijk en stelt het duurzaam vergroten van de zelfredzaamheid van de burger centraal.

De gemeente voert de regie op het proces, de burger is zelf verantwoordelijk voor het slagen van het traject.

Wanneer schulden leiden tot ongewenste maatschappelijke effecten zoals woningontnuiming, afsluiten van gas, water, elektra of het niet meer beschikken over voldoende leefgeld, is ingrijpen door de gemeente legitiem.

Wij bieden met schulddienstverlening een (tijdelijk) vangnet voor hen die het zelfstandig niet redden. Dit houdt in dat we mensen die (tijdelijk) niets of weinig aan de eigen situatie kunnen doen, een fatsoenlijk vangnet bieden. Wij hebben daarbij bijzondere aandacht voor het voorkomen van overerving van armoede en schuldenproblematiek bij kinderen en jongeren.

Schulddienstverlening heeft met de inzet van een stabilisatietraject een direct netto rendement: het voorziet inwoners in de basisbehoefte van voedsel, energie en onderdak. Om hoge maatschappelijke

kosten te voorkomen heeft de gemeente er belang bij dat er in de basisbehoeften is voorzien. Recent onderzoek toont aan dat de inzet van schulddienstverlening leidt tot baten op andere terreinen.¹ Deze zijn het hoogst op de terreinen van het wonen en de uitkeringsverstrekking. Gemiddeld genomen bespaart € 1,00 voor de inzet van schuldhulp € 2,40 aan uitgaven op andere terreinen.

Schulddienstverlening is vaak nodig om mensen actief richting arbeidsmarkt te krijgen of om hun baan te behouden. We hebben als algemeen uitgangspunt om in te zetten op de totale breedte en onderkant van de arbeidsmarkt. Iedereen telt mee. Via gerichte maatregelen op het gebied van arbeidsparticipatie, maatschappelijke activering, scholing, en ondernemerschap scheppen we (meer) kansen op betaald werk voor deze groep. De gemeente claimt een sterke regierol om de instroom in de WWB te voorkomen, maar vooral om uitstroom naar werk te stimuleren.

Inzetten op schulddienstverlening levert een goede bijdrage aan deze doelstelling.

Werk en participatie blijft een stevig uitgangspunt om uit de schulden te blijven of om uit de schulden te komen.

Vrijwel ieder mens is ingebed in een netwerk van relaties met familie, vrienden, collega's en andere bekenden. Via dit sociale netwerk zijn de meeste burgers nauw met elkaar verbonden. Ze hebben zo de mogelijkheid om een beroep op anderen te doen voor ondersteuning, informatie en advies. Dat betekent een relativering van de rol van de overheid: het grootste deel van de problemen lossen mensen zelf op. In onze WMO visie gaan wij uit van de kracht van de sociale netwerken en de zelfwerkzaamheid van burgers. De grondhouding zal zijn 'wat doet u er zelf aan'. We willen mensen motiveren om hun leven in eigen hand te nemen.

Het is belangrijk dat de schuldenaar weer zelf verantwoordelijkheid kan dragen voor zijn eigen financiën. De aandacht voor het schuldenvrij maken van de schuldenaar wordt verlegd naar de schuldenaar zelf. Centraal staat de vraag hoe iemand financieel sterker kan worden en daardoor kan blijven participeren: behoud van baan, afronden van de opleiding, meedoen aan sociale activiteiten, voorkomen van huisuitzetting. De schuldenaar moet weer perspectief krijgen. Hiervoor is het nodig dat hij zicht krijgt op de te zetten stappen en vooral weer eigenaar wordt van het proces. Een schulddienstverleningstraject begint daarom niet meer standaard met het schuldenvrij maken, wat vaak veel tijd en geld kost, maar met de vraag wat de schuldenaar zelf kan regelen. De schuldenaar kan vanuit de eigen kracht en inzet van de mensen om hem heen vaak al veel stabiliteit in zijn financiën verkrijgen. Waar dit nodig is, kan de gemeente zorgen voor tijdelijke aanvullende dienstverlening op zowel financieel-technisch als sociaalpsychisch gebied. Dit gehele proces richt zich op het versterken van de zelfredzaamheid en leidt daardoor tot een zoveel als mogelijk passende en duurzame oplossing voor de (financiële) problemen.

Deze manier van denken is ontleend aan de kantelinggedachte binnen de Wmo:

- Mensen zorgen voor zichzelf en/of gebruiken het eigen sociale netwerk;
- Mensen zorgen voor elkaar, eventueel aangevuld door vrijwilligers;
- Collectieve voorzieningen alleen waar nodig;
- Professionele inzet door of namens de overheid als sluitstuk.

Bovengenoemde uitgangspunten vormen samen met het Oldenzaalse beleidskader maatschappelijke ondersteuning de basis voor de doorontwikkeling van het aanbod schulddienstverlening.

¹ N. Jungmann & R. van Geuns, Hogeschool Utrecht/Regioplan, Schuldhulpverlening loont! (2011)

Hoofdstuk 4. Wat willen we bereiken

4.1 Schulddienstverlening breed toegankelijk

Wij bieden inwoners één mogelijkheid per 24 maanden om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken. Een traject om schulden op te lossen vraagt veel van betrokkene én van de samenleving. De persoonlijke omstandigheden en de inzet van de klant bepalen welk aanbod wordt ingezet in samenwerking met ketenpartners. In het ene geval is een adviesgesprek afdoende om de klant op het goede spoor te brengen. Al dan niet met een gerichte verwijzing naar een ketenpartner. In andere gevallen is de keuze voor een schulddienstverleningstraject geïndiceerd. Een crisis vraagt acuut een adequate actie om grotere problemen voor de klant en hoge maatschappelijke lasten te voorkomen.

De persoonlijke omstandigheden van de klant (en zijn gezinssituatie) vragen een op de klant toegesneden vorm van dienstverlening. Deze vraaggerichte dienstverlening gaat niet om “u vraagt, wij draaien” maar om een aanbod dat professioneel en maatschappelijk verantwoord is. Integrale schulddienstverlening vraagt nauwe afstemming met partners in de keten van zorg, welzijn, werk en veiligheid. Participatie in deze keten is overigens niet exclusief voorbehouden aan professionele dienstverleners. Ook de inzet van vrijwilligers of het netwerk van de klant (familie, bekenden, vrijwilligers) zien wij als waardevol.

Ingezetene van Oldenzaal

De burgers van de gemeente Oldenzaal komen in aanmerking voor schulddienstverlening in Oldenzaal. Deze domicilie-eis is gelijk aan de WWB. Een inwoner van een andere gemeente wordt doorverwezen. Als er al sprake is van een aanvraag schulddienstverlening, zal deze worden doorgestuurd naar de betreffende gemeente.

Gezinnen met kinderen

Het aanbod op basis van individueel maatwerk biedt geen voorrang aan bepaalde groepen. Op deze regel hanteren we één uitzondering: Bij het ontstaan van een wachtlijst krijgen gezinnen met inwonende minderjarige kinderen voorrang. Dit vanwege het belang dat wij hechten aan ondersteuning van kinderen die leven in een gezin met financiële problemen om overerving van schulden te voorkomen. Bij het aanbod schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen zal altijd afstemming plaatsvinden aan de hand van hun individuele situatie.

Ondernemers

Ondernemers die in de financiële problemen komen en schulden maken, kunnen een beroep doen op de dienstverlening van het Regionale Organisatie Zelfstandigen (ROZ). Ze kunnen of een beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz) of ze kunnen gebruik maken van de schuldhulpverlening voor ondernemers. Deze dienstverlening maakt geen onderdeel uit van dit plan.

4.2 Uitsluitingsgronden

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening bepaalt dat de gemeente een inwoner kan uitsluiten van schulddienstverlening wanneer deze:

- al eerder gebruik maakte van schulddienstverlening (*recidive*);
- is veroordeeld voor fraude met overheidsdienstverlening of daarvoor een bestuurlijke sanctie opgelegd heeft gekregen (*fraude*).

In dit beleidsplan regelen wij de toegang naar schulddienstverlening in Oldenzaal op hoofdlijnen. Er is al recidivebeleid opgesteld.

Recidive

De gemeente Oldenzaal heeft in overleg met de SON per 1 januari 2012 recidivebepalingen opgesteld. Deze passen wij per 1 juli 2012 vooralsnog ongewijzigd toe binnen de kaders van de wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

De kern van het recidivebeleid betreft het volgende:

Indien minder dan 2 jaar voorafgaande aan de dag waarop het verzoek is ingediend door verzoeker een traject schuldregeling (minnelijk en/of wettelijk) is doorlopen, tussentijds is beëindigd of door verzoeker is ingetrokken, kan een aanvraag schulddienstverlening worden geweigerd, met uitzondering van het geven van informatie, advies en/of een doorverwijzing en in geval van een crisissituatie.

Wanneer een uitsluitingsgrond feitelijk van toepassing is, kunnen wij deze vanuit het maatwerkprincipe in bijzondere gevallen buiten toepassing verklaren. Bijvoorbeeld wanneer de inzet van integrale schulddienstverlening een duidelijk perspectief biedt op een structurele oplossing van de financiële problemen en de oorzaken daarvan.

Fraude

Schuldenaren met een fraudeschuld komen niet in aanmerking voor schuldbemiddeling, omdat dit een niet-regelbare schuld betreft. De gemeente kunnen echter wel vanuit de maatwerkgedachte een fraudeur een aanbod schulddienstverlening doen. Deze wordt afgestemd op het soort schulden, de motivatie en de vaardigheden van de cliënt. Wij kunnen bijvoorbeeld besluiten om ter ondersteuning tijdelijk budgetbeheer in te zetten, zodat de primaire vaste lasten geborgd zijn.

Wij stellen hier nog geen apart beleid voor op.

4.3 Het aanbod

De vaardigheden, motivatie en het schuldenpakket zijn bepalend voor het resultaat. Anders gezegd de zelfredzaamheid van de klant en de regelbaarheid van de schulden bepalen wat voor de klant (op dat moment) het hoogst haalbare is. Het aanbod van schulddienstverlening – inclusief preventie en nazorg - richten we daar op in.

In de afgelopen jaren lag de focus bij de uitvoering van schulddienstverlening op een schuldregeling. Landelijk onderzoek wijst uit dat deze ambitie vaak te hoog gegrepen is. Gemiddeld kan ongeveer een derde van de klanten die om ondersteuning vraagt met een schuldregeling uit de schulden komen. Ook blijkt uit onderzoek naar recidive en heraanmelding dat een derde van de schuldenaren die om hulp vraagt al eerder ondersteund werden. Een schuldevrije toekomst is dus niet voor iedereen (op korte termijn) mogelijk.

Wij vinden het belangrijk dat het aanbod voorziet in diensten om de financiële onrust bij de klant weg te nemen als een schuldregeling (nog) niet mogelijk is. Daarvoor zetten wij in op stabilisatie van de financiële situatie (borgen dat de vaste lasten worden betaald) en op het vergroten van de financiële zelfredzaamheid (het aanleren van goed financieel gedrag).

Conform de bepalingen van de Wgs vindt – conform de huidige afspraken - na aanmelding bij de SON het eerste inhoudelijke gesprek plaats binnen vier (4) weken. In geval van een bedreigende situatie (gedwongen woningontuiming, beëindiging van de levering van gas, elektra of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering) vindt dit gesprek binnen drie (3) werkdagen plaats, conform crisis-werkafspraken met de SON en de leveranciers van de primaire vaste lasten.

De cliënt ontvangt in principe binnen acht (8) weken een beslissing op zijn aanvraag voor schulddienstverlening. In de beschikking staat tevens een indicatie genoemd van de duur van het traject.

Wij hebben de uitvoering van de financieel-technische dienstverlening alsmede de daaruit voortvloeiende afgifte van beschikkingen – in het verlengde van de huidige samenwerking - gemandateerd aan de SON.

Naast deze financieel technische aspecten zetten wij zo nodig ook in op sociaal-psychische aspecten van dienstverlening via ketenpartners op het gebied van algemeen maatschappelijk werk, geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg.

Ondersteuning kan zowel vanuit het eigen netwerk van de klant, vrijwilligers als professionals plaatsvinden.

Beleidsregels schulddienstverlening

De beleidsuitgangspunten met betrekking tot het toegang verlenen tot de schulddienstverlening zoals verwoord in dit hoofdstuk en in de kaderstellende uitgangspunten van de Wgs hebben wij vastgelegd in de "Beleidsregels inzake het toegang verlenen tot de schulddienstverlening gemeente Oldenzaal"

Doorontwikkeling integrale schulddienstverlening

Wij werken toe naar één ingang voor dienstverlening, en dus ook voor schulddienstverlening, in Oldenzaal. Deze ingang zal liggen bij de gemeente, waar mogelijk en effectief zal deze gekoppeld worden met andere toegangen. In het laatste hoofdstuk geven wij een doorkijk naar onze ambities richting één loket voor integrale dienstverlening.

Een integrale aanpak begint bij een nauwe afstemming en zo mogelijk verbinding tussen relevante beleidsterreinen zoals armoedebeloid, re-integratie en zorg. De keten van werk (waaronder scholing en re-integratie), inkomen (uitkeringsverstrekking en armoede), bouwen en wonen (wijk, buurt, huisvesting) en welzijn en zorg (Wmo), moet zodanig in elkaar grijpen dat dit bijdraagt aan het behalen van de doelstellingen van integrale (schuld)dienstverlening. De uitwerking van het integrale beleid vindt plaats op de werkvloer en met ruimte voor professionals. Daar trekken de betrokken organisaties nauw met elkaar op om een passend aanbod en maatwerk voor de cliënt te creëren. Hierbij geldt dat er zoveel mogelijk slechts één dienstverlener in een gezin werkt. Deze dienstverlener vormt dan de spreekbuis naar andere dienstverleners.

Nu kan een aanvraag voor (financieel technische) schulddienstverlening nog rechtstreeks plaatsvinden bij de SON. Wanneer een verzoek tot ondersteuning bij de gemeente gedaan wordt, wordt zo nodig doorverwezen naar de SON. Zowel de gemeente, als de SON kijken of (ook) ondersteuning op andere terreinen van toepassing is. Zo nodig wordt deze ingeschakeld.

Wij beogen met de invoering van de Wgs nadrukkelijker in te zetten op integrale schulddienstverlening, naast extra aandacht voor inzet op eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de burger. Bovendien willen wij toewerken naar één integrale toegang voor diverse vormen van dienstverlening en indicatiestelling. Dit kan op termijn gevolgen hebben voor de (vorm van) dienstverlening die de gemeente van de SON en overige ketenpartners vraagt.

4.4 Preventie en nazorg

Het vroegtijdig signaleren van het eventueel ontstaan van problematische schulden biedt de beste garantie voor het oplossen hiervan. Voorkomen is altijd beter dan genezen. In de Wgs is opgenomen dat van gemeenten wordt verwacht dat zij maatregelen nemen op het gebied van preventie en nazorg om te helpen voorkomen dat burgers (opnieuw) in financiële problemen raken.

De gemeente is vaak vroeg op de hoogte van zaken die onder meer invloed kunnen hebben op de financiële situatie van burgers. Denk hierbij aan gebeurtenissen zoals: voortijdig schoolverlaten, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid en scheiding. Ook krijgen we signalen van schulden van bijvoorbeeld WBO, energieleveranciers en Menzis voor wat betreft de collectief verzekerden. Dit gebeurt op grond van convenant of contract. Andere signalen komen van diverse hulp- en dienstverlening vanuit individuele klantsituaties. Een voorbeeld hiervan is het periodieke overleg tussen de gemeente, WBO, stadsbank en Carint in geval van huurachterstand.

Om verdere escalatie van schulden te voorkomen pakken we de signaleringsfunctie actief op. Door Stadsbank wordt actief ingezet op het voorkomen van huisuitzettingen en dreigende afsluiting van energie of water. Hiervoor zijn zogenaamde crisisprocedures opgesteld. Daarnaast kent de SON producten op het gebied van preventie en nazorg.

In Oldenzaal is in de afgelopen jaren sterk ingezet op het versterken van diverse netwerken. Denk hierbij aan de Oldenzaalse netwerk- en zorgstructuur, aangestuurd door gemeentelijke procesmanagers.

Bij schuldensituaties kunnen ook verkeerde keuzes een rol spelen, naast het ontbreken van bereidheid om bepaalde concessies te doen of het onvermogen om realistische inschattingen te doen. We willen contactmomenten binnen de gemeentelijke organisatie benutten om mensen actief te wijzen op de verantwoordelijkheid voor de eigen financiële huishouding. In eerste instantie is er aandacht voor schuldpreventie op het Werkplein en bij het Wmo-loket. Ook de contactmomenten met andere dienst- of hulpverlening levert vaak nuttige tips op. Door samen te werken in de hulpverlening rondom een cliënt komen signalen veel sneller op de juiste plek, waardoor op adequate wijze ondersteuning geboden kan worden.

Wij vinden het belangrijk dat iedereen vanaf het begin dezelfde boodschap uitspreekt naar de burger. Wat kan de burger wel of niet verwachten van financieel-technische schulddienstverlening en wat kan vanuit de dienstverlening op sociaal-maatschappelijk terrein hieraan bijgedragen worden. Daarom zullen wij periodiek alle samenwerkingsverbanden bevestigen of aanhalen.

Bij een schuldregeling is de medewerking van de schuldeisers van essentieel belang. Dit zijn ook vaak maatschappelijke partners zoals woningcorporaties.

Door schuldeisers aan te spreken op de maatschappelijke verantwoordelijkheid kan de gemeente hen motiveren om de samenwerking te intensiveren. Deze samenwerking gebeurt vooral op het terrein van preventie en vroegsignalering.

Bij de inzet op preventie gaat het vooral om voorlichting en informatievoorziening aan de individuele burger of groepen burgers waarbij een verhoogd risico bestaat dat zij met financiële problemen geconfronteerd worden. Een voorbeeld van de laatste categorie is groepsvoorlichting over omgaan met geld aan scholieren in het voortgezet onderwijs.

Nazorg is bedoeld om te voorkomen dat er opnieuw problemen met schulden ontstaan. Nazorg kan ook worden beschouwd als een vorm van preventie achteraf. Nazorg kan gaan over omgaan met geld, maar ook over andere problemen zoals verslavingen of psychische problemen. Bij de inzet op nazorg wordt beoordeeld of de burger in het vervolg zelfstandig zijn financiën kan beheren of dat er toch nog (tijdelijk) ondersteuning nodig is.

Wij willen de komende beleidsperiode extra inzetten op preventie en nazorg. Naast het voorkomen van (nieuwe) schulden dragen preventie en nazorg ook bij aan het wegnemen van belemmeringen voor (arbeids)participatie en het voorkomen van maatschappelijke kosten

De inzet van vrijwilligers

Uit onderzoek² blijkt dat de inzet van vrijwilligers zeer effectief kan zijn bij de uitvoering van schulddienstverlening. Waar een burger niet kan terugvallen op het eigen netwerk, kan ondersteuning door een vrijwilliger zeer waardevol zijn. Deze hulp kan een belangrijke rol spelen bij het vergroten van de zelfredzaamheid van de klant.

Vrijwilligers zetten hun eigen kwaliteiten in naast de professional. Ze bieden mensen praktische ondersteuning vanuit een vertrouwenspositie, vooral in preventieve zin. Vrijwilligers zorgen er vaak voor dat mensen niet wegzakken in de schulden en tijdig hulp krijgen om hun administratie op orde te krijgen. Ook kan een vrijwilliger mensen helpen om het traject vol te houden. En in het kader van nazorg

² Verwey-Jonker Instituut, 'Vrijwillig, effectief en efficiënt, Handreiking voor de inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening, 2011

kan de vrijwilliger ondersteunen om terugval te voorkomen en greep op het huishoudboekje te houden.

De gemeente Oldenzaal maakt momenteel gebruik van het project thuisadministratie van Humanitas. Vrijwilligers van de thuisadministratie bieden ondersteuning aan mensen die tijdelijk niet instaat zijn hun financiële administratie te voeren. Het gaat hierbij o.a. om het op orde brengen (en houden) van de thuisadministratie, het op een rij zetten van inkomsten en uitgaven, het maken van een huishoudboekje en het zoeken naar mogelijkheden tot geldbesparende maatregelen.

Wij gaan in de komende beleidsperiode onderzoeken of en op welke wijze we de waardevolle inzet van vrijwilligers kunnen vergroten in het schulddienstverleningproces in Oldenzaal. Waarbij tevens bekeken zal worden hoe de nieuw op te zetten welzijnsorganisatie hierin een rol kan spelen.

Sociaal Fonds gemeente Oldenzaal

De raad heeft middelen beschikbaar gesteld voor het instellen van een Sociaal Fonds en de herijking van het Minimabeleid. In de nota "Minimabeleid Oldenzaal 2013 e.v." die wij in december 2012 samen met dit beleidsplan ter vaststelling aan de raad aanbieden, staan de criteria voor de invulling van het Sociaal Fonds geformuleerd. Hierin is onder andere een voorstel opgenomen om op projectmatige basis middelen beschikbaar te stellen voor de nadere uitwerking van extra inzet op preventie en nazorg schulddienstverlening. Hierbij willen wij meerdere organisaties vragen wat zij hierin voor ons kunnen betekenen.

Zoals aangegeven: Voorkomen is beter dan genezen. Naast de inzet op preventie en nazorg willen wij onderzoeken of er in onze stad behoefte is aan de ondersteuning van burgers bij het aanvragen van diverse inkomensaanvullende maatregelen. Het aanvragen van voorzieningen vergt een zekere mate van zelfredzaamheid, administratieve handigheid en een goede beheersing van de Nederlandse taal. Juist de mensen voor wie de meeste van deze voorzieningen bestemd zijn beschikken nog wel eens niet of in mindere mate over deze vaardigheden. Door te kijken waar burgers recht op hebben en ze daarbij te ondersteunen houdt men het inkomen op peil en kunnen schulden worden voorkomen. Denk daarbij naast gemeentelijke voorzieningen aan regelingen zoals de huurtoeslag, zorgtoeslag en schoolgeldregelingen of ondersteuning in natura van de voedselbank Oldenzaal. Mogelijk kunnen bestaande initiatieven op dit gebied gebundeld en versterkt worden onder de vlag van "Service in de Stad" of de nieuw vorm te geven welzijnsorganisatie. Naast ondersteuning bij het invullen van formulieren kan ook gekeken worden of er extra behoefte is aan begeleiding. Vrijwilligers en uitkeringsgerechtigden (reïntegratietraject) kunnen bij de uitvoering een rol spelen.

Hoofdstuk 5. Resultaten schulddienstverlening

Om de situatie van de schulddienstverlening inzichtelijk te maken, werken wij tot op heden met de definities en criteria van de SON. Hiermee is inzicht in het aantal aanvragen en de ingezette producten conform het productenboek van de SON. De managementinformatie die de SON levert heeft hierop betrekking. Deze cijfers leveren wij u jaarlijks aan via de jaarrekening van de SON.

Daarnaast hebben wij de beschikking over gegevens die gegenereerd kunnen worden uit de registratiesystemen van de afdeling WIZ met betrekking tot de doelgroep uitkeringsgerechtigden (GWS en Competensys). Verder is er ook belangrijke informatie te genereren op basis van gegevens uit de Oldenzaalse Zorg- en netwerkstructuur.

De komende periode zetten wij in op het verbinden van deze output zodat wij een integraler beeld krijgen van de verleende dienst- en hulpverlening en ons inzicht in de achtergrond van de groep burgers met (problematische) schulden vergroot wordt. Deze inzichten vormen dan weer de basis voor een zo effectief mogelijke inzet van integrale (schuld)dienstverlening. Waarbij wij ons tevens willen richten op de ontwikkeling van een integrale toegang en diagnosestelling voor diverse vormen van dienstverlening. Hierover gaat hoofdstuk 6.

Hoofdstuk 6. De doorontwikkeling van integrale dienstverlening

In de nabije toekomst wil de gemeente Oldenzaal vanuit haar regiefunctie, de toegang tot diverse vormen van dienstverlening integraal organiseren. Schulddienstverlening zal hier onderdeel van uit maken.

Het streven naar een eenduidig aanspreekpunt en een integrale aanpak is een grote opgave. Binnen het sociaal-maatschappelijk domein zijn er nu diverse laagdrempelige toegangen. Denk bijvoorbeeld aan het Wmo-loket, Centrum voor Jeugd en Gezin, Werkplein, UWV, etc. Zeker wanneer huishoudens kampen met een meervoudige problematiek, zijn er soms vele professionals betrokken en kan het ontbreken aan overzicht en regie.

De integrale toegang wordt zo belangrijk omdat gemeenten geconfronteerd worden met verschillende beleidsmaatregelen die vanuit een samenhangend kader zouden moeten worden ingevuld. Vanuit preventieperspectief draagt de gemeente zorg voor samenhang tussen voorzieningen binnen de sociale zekerheid, zorg en welzijn en onderwijs.

Ons vertrekpunt is: waar heeft de burger belang bij?

Door aan de voorkant (indicatie) voor een integrale aanpak te kiezen kan winst worden geboekt. Integrale diagnosestelling maakt een effectief beleidsinstrumentarium mogelijk. Omdat de vraagstelling en mogelijkheden van een cliënt vanaf de start bekend zijn kunnen innovatieve combinaties van werkaanpakken worden gerealiseerd.

Onderdeel van een integrale toegang is ook de sterkere inzet op de eigen kracht, het eigen netwerk en de mogelijkheden om vrijwilligers te betrekken.

Het voordeel van een integrale toegang tot dienstverlening is:

- Dat inwoners bij hulpvragen een eenduidige toegang en aanspreekpunt hebben;
- Dat inwoners maar eenmalig gegevens hoeven te verstrekken;
- Dat er sprake is van een betere regie volgens de gedachte van één gezin, één plan, één regievoerder;
- Dat inwoners gelijkwaardig worden behandeld (niet volgens uiteenlopende protocollen), maar dat er door overzicht ook ruimte is voor maatwerk;
- Dat leemtes en overlap wordt gesignaleerd;
- Dat maatschappelijk rendement beter verantwoord kan worden.

De aanwezigheid van problemen op meerdere leefbaarheidgebieden en een toenemende samenhang tussen die problemen zal steeds meer van gemeenten vergen dat zij zich richten op domeinoverstijgende dienstverlening.

Deze dienstverlening zal vooral gericht moeten zijn op participatiebevordering. Een integrale indicatie/brede vraagverheldering is daarbij heel belangrijk. Door een integrale insteek worden de problemen in samenhang in beeld gebracht. De behoefte aan en noodzaak van ondersteuning maakt onderdeel uit van het advies. Het vervolgtraject is er op gericht de cliënt zelf (weer) regie te laten voeren. Hierbij wordt steeds gezocht naar de beste balans tussen (bevorderen) van zelfredzaamheid en zo nodig de tijdelijke onderbrenging van de regie bij de professional. De begeleiding vindt plaats door één regievoerder.

Klantprocessen en indicatiestellingen worden nu nog vanuit diverse instanties en loketten opgezet en uitgevoerd. Daardoor zijn ze erg gefragmenteerd en gedifferentieerd en minder kosteneffectief. Een integrale toegang werkt een doelmatige en kosteneffectieve werkwijze in de hand. Door betrokken organisaties te faciliteren en te regisseren vanuit een eenduidige, onafhankelijke toegang kunnen de werkprocessen na het (indicatie)advies in samenhang worden georganiseerd.

Op basis van het beleidskader maatschappelijke ondersteuning zal de integrale toegang nader worden ontwikkeld.

Onze doelstelling hierbij is: aandacht voor de integrale leefwereld van de klant met als centraal uitgangspunt (arbeids)participatie naar vermogen en meedoen beter mogelijk te maken!