



# VOORZIENINGEN

Naar welke voorzieningen kunt u doorverwijzen?

**Werkwijzer in het kader  
van het project**

# 'Schoenmaker blijf niet bij je leest!'

Januari 2016  
Hogeschool Utrecht

Vivian den Hartogh  
Nadja Jungmann

## **Werkwijzers schulden**

### Werkwijzer 1 - **Impact**

Hoe beïnvloeden schulden het gedrag van mensen?

### Werkwijzer 2 - **Gespreksvoering**

Hoe activeer je mensen om met hun schulden aan de slag te gaan?

### Werkwijzer 3 - **Voorzieningen**

Naar welke voorzieningen kunt u doorverwijzen?

### Werkwijzer 4 - **Praktische tips**

Wat kunt u concreet doen om een cliënt met schulden te helpen?





## INHOUD

- Verwijshulp
- Sociaal raadslieden
- Het Juridisch Loket
- Zelfhulpsites
- Budgetcoaching
- Budgetbeheer
- Beschermingsbewind
- Vrijwilliger of maatje
- Gemeentelijke schuldhulpverlening en sociaal wijkteam
- Particuliere schuldhulpverlening
- Wet schuldsanering natuurlijke personen
- Voedselbank
- Routekaart
- Voorzieningentabel



## INLEIDING

Als professionals met mensen werken hebben zij ook te maken met mensen die in een schuldsituatie verkeren. De professional hoeft hier niets van te merken, zolang de schulden geen belemmerende invloed hebben op het contact, het traject en/of het gedrag van de cliënt<sup>1</sup>.

Wanneer dit wel het geval is, u bemerkt dit bijvoorbeeld door verbale of non-verbale signalen die uw cliënt afgeeft (uw cliënt is rusteloos, neemt soms onbegrijpelijke beslissingen, oogt gestrest, doet vreemde uitspraken, komt niet opdagen op afspraken of vertelt u over problemen met een deurwaarder of verhuurder), is het vaak zoeken naar welke instantie u het beste kan doorverwijzen. Mogelijk vraagt u zich af wat u kan doen voor deze cliënten, maar ontbreekt het u aan goede voorbeelden of een volledig beeld van de mogelijkheden.

Deze werkwijzer geeft u inzicht in de doorverwijzingsmogelijkheden die er zijn voor mensen met (kans op ernstige) schulden. Als u signaleert dat uw cliënt schulden heeft, of de kans erg groot is dat deze binnen korte termijn (ongeveer drie maanden) ontstaan, dan kunt u aan de hand van de bijgevoegde tabel en route kaart een gerichte keuze maken naar welke instantie of vorm van hulp u uw cliënt het beste kan doorverwijzen.

In de tabel kunt u in een oogopslag zien welke voorziening het meest passend is bij de kernproblematiek van de cliënt. Bij ieder probleem staan minimaal twee mogelijke oplossingen, zodat uw cliënt kan kiezen welke vorm van hulp het beste bij hem of haar past. De routekaart gebruikt u om stapsgewijs te bepalen waarmee uw cliënt geholpen kan worden. Bij zowel de tabel als de routekaart is er ruimte vrij gelaten om de plaatselijke of regionale voorzieningen in uw werkgebied op te nemen, zodat u uw cliënt gericht kan doorverwijzen naar het juiste adres. In de werkwijzer diepen we de voorzieningen uit de tabel en routekaart uit. De werkwijzer is bedoeld om inzicht te

<sup>1</sup> U leest meer over het effect van schuldproblematiek op het gedrag van de cliënt in werkwijzer 1.

geven in welke voorzieningen inzetbaar zijn voor mensen met schuldproblematiek en geeft u ook (de benodigde) achtergrond informatie. Per voorziening beschrijven wij wie er voor hulp kan aankloppen, wat zij bieden en wanneer doorverwijzing niet mogelijk is, maar een andere voorziening geïndiceerd is. Een belangrijke aandachtspunt is de landelijke diversiteit in het aanbod. Maar ook het verschil in benaming. We schetsen een zo globaal en compleet mogelijk beeld en geven aan hoe de lokale invulling kan verschillen.

## VERWIJSHULP

Grofweg staan er in deze werkwijzer drie soorten vraagstukken waarvoor u doorverwijst: juridische vraagstukken, beperkte financiële zelfredzaamheid en ernstige schuldenproblematiek.

1. Als het gaat om juridische vraagstukken, onduidelijkheden over beslag, vorderingen, het niet op orde zijn van het inkomen of lichte schuldproblematiek dan kunnen het Juridisch Loket of bureau sociaal raadslieden een uitkomst zijn. U kunt een zelfredzame cliënt ook verwijzen naar zelfhulpsites. Minder zelfredzame cliënten komen in aanmerking voor ondersteuning van een vrijwilliger of maatje.
2. Is uw cliënt beperkt in zijn of haar financiële zelfredzaamheid dan is het van belang om het inkomen (zo snel mogelijk) op orde te brengen en het ontstaan of verergeren van schulden te voorkomen. Budgetcoaching, budgetbeheer of beschermingsbewind zijn geïndiceerd. Deze interventies kunnen worden ingezet naast een schuldregeling of een traject bij een vrijwilliger of maatje.
3. Gaat het om ernstige schuldproblematiek dan is een zelfhulpsite of hulp van een maatje vaak niet afdoende en is voor het oplossen van de schulden een professional nodig via de gemeentelijke schuldhulpverlening, het sociaal wijkteam, de particuliere schuldhulpverlening of het wettelijke traject (de Wsnp).

Naar welke voorziening u doorverwijst hangt af van de problematiek van de cliënt, de cliënt zelf en hoe de cliënt dit ervaart. Cliënten met een hoge huurschuld en een op handen zijnde ontruiming zijn vooral bezig met het mogelijke verlies van hun woning. En wie door de schulden nauwelijks geld over heeft om te leven, richt de aandacht op het voeden van het gezin. Daarnaast kunnen er andere ernstige problemen spelen (al dan niet schuld gerelateerd) waar u mogelijk geen zicht op krijgt, omdat de cliënt zich het meeste zorgen maakt over waar te wonen of hoe aan eten te komen.

Wilt u een vollediger beeld krijgen van wat er speelt?

Vraag dan door. In de werkwijzer 'In gesprek over schulden' beschrijven we welke slimme vragen u kunt stellen om een goed beeld van de financiële situatie van uw cliënt te krijgen. Lukt dat niet, of heeft u een ander soort professioneel contact, dan is de voorzieningentabel in deze werkwijzer voor u een handige verwijshulp. Hanteer daarbij de volgende vuistregels:

1. Bij twijfel: verwijs altijd voor naar de gemeentelijke schuldhulpverlening.
2. Vraag of er een crisissituatie van toepassing is. In dat geval is de gemeentelijke schuldhulpverlening de aangewezen partij.
3. Als uw cliënt is afgewezen voor de gemeentelijke schuldhulpverlening betekent dit niet dat er geen hulp meer mogelijk is.

Voor sommige cliënten is een doorverwijzing niet genoeg. Het is de vraag of deze cliënten in staat zijn om hulp te vragen, hun hulpvraag te formuleren of de stap te maken om naar de hulpverlenende instantie te gaan. Zij hebben vaak meer baat bij 'stut- en steunvormen' van hulpverlening. Het gaat om cliënten die:

- verminderd of niet zelfredzaam zijn,
- belangrijke vaardigheden onvoldoende of niet hebben ontwikkeld,
- laagbegaafd zijn,



- hun situatie onvoldoende overzien,
- kampen met een verslaving of een psychische stoornis.

Deze cliënten zijn vaak meer gebaat bij een combinatie van een maatje, vrijwilliger of professional die de mogelijkheid heeft de cliënt 'bij de hand te nemen' en te begeleiden met het aangaan van het professionele contact.

## 1. SOCIAAL RAADSLIEDEN

Bureaus voor sociaal raadslieden bieden mensen laag-drempelige hulp bij juridische problemen of vragen over regelingen en voorzieningen. Zij geven informatie, adviseren en ondersteunen cliënten heel gericht. De raadslieden bieden bijvoorbeeld ondersteuning bij het aanvragen van toeslagen en het schrijven van een bezwaarschrift of checken of iemand wel gebruik maakt van de voorzieningen waar hij of zij recht op heeft.



Niet iedere gemeente beschikt over een bureau sociaal raadslieden. Via [www.mogroep.nl](http://www.mogroep.nl) van de MO-groep kunt u zien in welke gemeenten sociaalraadslieden actief zijn:

### Wanneer verwijst u door?

Als iemand sociaal-juridische vragen heeft over wetten, regels, voorzieningen en organisaties:

#### Uitkeringen

- Vragen op welke uitkering recht bestaat.
- Vragen over de regels rondom de uitkering, zoals rechten en plichten.
- Hulp bij het invullen van een formulier.
- Vragen over inkomensaanvullende voorzieningen.

#### Belastingzaken zoals toeslagen en kwijtschelding

- Vragen over de belastingteruggaaf.
- Vragen of iemand recht heeft op de zorg-, huur- of kinderopvangtoeslag.
- Vragen over het verrekenen van een toeslag.
- Vragen over de huurtoeslag terugbetalen.
- Vragen over kwijtschelding of kwijtschelding aanvragen.

#### Geldzaken en schulden

- Vragen over het treffen van een betalingsregeling.
- Vragen over regels rondom beslaglegging.
- Vragen over bezwaar maken tegen beslag op het inkomen of de boedel.

#### Arbeids- en consumentzaken

- Vragen over rechten en plichten van de werkgever en de werknemer.
- Welke regels gelden er voor uitbetaling van loon tijdens ziekte?
- Welke regels gelden er rond een flexibel arbeidscontract?
- Vragen over garanties en hulp bij het behalen van consumentenrecht.
- Opstellen van een bezwaarschrift of indienen van een klacht.
- Hulp bij het ongedaan maken van een koop of verbintenis.

#### Personen- en familierecht

- Wat komt er kijken bij een scheiding?
- Wat moet er geregeld worden?
- Wat zijn de (financiële) gevolgen van scheiden?



### Voor wie zijn sociaal raadslieden bedoeld?

De meeste bureaus sociaal raadslieden werken met een inkomensgrens. Mensen met een inkomen tot 130 procent van de bijstandsnorm kunnen gratis gebruik maken van de diensten. Zie voor de huidige bijstandsnorm [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) en zoek op 'bijstandsnorm'.



### Wat levert het op?

Sociaal raadslieden geven informatie en advies. Ze bespreken met de cliënt wat de voor- en nadelen kunnen zijn van de mogelijke oplossingen voor een probleem. Als het nodig is, kunnen ze contact opnemen met andere instanties om cliënten door te verwijzen.

Een sociaal raadslid kan een burger ook helpen door telefonisch contact te zoeken met een (overheids)instantie of een schuldeiser, een klacht in te dienen, te bemiddelen, een formulier in te vullen of een bezwaarschrift of brief op te stellen. In het geval van schulden kan het sociaal raadslid een inkomenscheck en inkomensaanvullende voorzieningen aanvragen, contact zoeken met schuldeisers of een betalingsregeling treffen.

### Wanneer kunt u niet doorverwijzen?

Als het inkomen van uw cliënt boven het normbedrag ligt. Als uw cliënt niet in staat is om zelfstandig of met behulp van zijn netwerk hulp te vragen of de hulpvraag te formuleren.

Kern probleem	Sociaal-juridische vraagstukken Inkomenscheck, voorzieningen aanvragen, contact zoeken schuldeisers, betalingsregelingen treffen, enzovoort
Zelfredzaamheid	Laag en gemiddeld. Sociaal raadslid kan voor de cliënt telefoneren, brieven schrijven, warm doorverwijzen, enzovoort

Uitsluitingsgronden	Ja, hoogte inkomen
Dekkingsgraad	Landelijk gezien relatief groot. Grote gemeenten hebben vaak spreekuren voor kleine randgemeenten.
Aandachtspunt	-

## 2. HET JURIDISCH LOKET

Bij het Juridisch Loket kan uw cliënt dezelfde soort vragen stellen als bij de sociaal raadslieden. Het verschil is dat een sociaal raadslid kan handelen namens de cliënt. De medewerker van het Juridisch Loket geeft juridisch advies, maar onderneemt geen acties. Het Juridisch Loket is via de telefoon (0900 8020 - 0,25 p/m), [www.hetjl.nl](http://www.hetjl.nl) of e-mail bereikbaar. In sommige gemeenten is er ook een inloopspreekuur.



### Wanneer verwijst u door?

Bij juridische vraagstukken. Zie ook de onderwerpen benoemd bij de sociaal raadslieden. Het Juridisch Loket kan ook helpen bij juridische vraagstukken over:

#### Wonen

- Wat te doen tegen overlast van burens?
- Wat zijn regels over afscheidingen?
- Wanneer is een kapvergunning nodig voor een boom?

#### Schade en letsel (op het werk en privé)

- Wanneer kan er een schadevergoeding worden geëist?

#### Politie en justitie

- Vragen over een strafblad, boetes, aangifte doen.
- Vragen over de na het plegen van een strafbaar feit.



Verblijf en immigratie

- Vragen over de EU-regels en wonen in Nederland.
- Vragen over een buitenlandse partner of gezin.
- Vragen over de regels rondom inburgering.

#### Voor wie is het Juridisch Loket bedoeld?

Voor iedereen met een juridisch probleem. Er zijn wel voorwaarden gesteld aan de hoogte van het inkomen. Kijk voor de inkomensregels op de website van het Juridisch Loket. Kijk bij Over ons en dan bij Werkwijze.

Let op, het Juridisch Loket gaat uit van het inkomen van het voorgaande jaar. Heeft uw cliënt een lager inkomen dan hij had op de peildatum? Dan is er soms wel (gratis) juridische hulp mogelijk. Dit bepaalt de medewerker van het Juridisch Loket.

#### Wat levert het op?

Juridisch advies, informatie over hulp- en dienstverlening van een instantie of een antwoord op een juridische vraag.

De site van het Juridisch Loket is een zelfhulpsite. Wie meer vragen heeft, of er zelf niet uitkomt, kan contact opnemen via het telefonisch spreekuur of langsgaan tijdens een inloopspreekuur.

#### Wanneer kunt u niet doorverwijzen?

Als de cliënt een te hoog inkomen heeft of ondernemer, werkgever of verhuurder is. Bij een te hoog inkomen verwijst het Juridisch Loket uw cliënt door naar de rechtsbijstandsverzekering, de vakbond, een advocaat of een mediator. Als uw cliënt niet in staat is om zelfstandig of met iemand uit zijn netwerk hulp te vragen of een hulpvraag te formuleren.

Kern probleem	Juridische vraagstukken Informatie en advies over inkomensaanvullende voorzieningen, incassokosten en werkwijze deurwaarders, positie van schuldeisers, het treffen van een betalingsregeling, enzovoort.
Zelfredzaamheid	Hoog en gemiddeld. Uw cliënt kan veel zelf uitzoeken op de website of vragen stellen via het telefonisch spreekuur.
Uitsluitingsgronden	Ja, hoogte inkomen. Daarnaast wordt er geen advies aan werkgevers, verhuurders of ondernemers gegeven.
Dekkingsgraad	Via telefoon en website goed te bereiken. In enkele gemeenten is er een inloopspreekuur.
Aandachtspunt	-





### 3. ZELFHULPSITES

Er bestaan verschillende zelfhulpsites. We hebben een selectie gemaakt uit sites die met publieke middelen of vanuit professionele (overheids)instanties zijn opgesteld. Ze verwijzen niet naar commerciële partijen die aanbieden voor geld of tegen enorme rentes de schuldproblematiek mee op te lossen. De sites zijn bedoeld voor mensen die gericht informatie kunnen opzoeken en toepassen. Heeft u de indruk dat uw cliënt hier niet toe in staat is, verwijs dan niet door naar deze sites.

#### Wanneer verwijst u door?



#### [WWW.NIBUD.NL](http://www.nibud.nl)

Bij vragen over:

##### Inkomen

- Hoe zit het met belastingen en toeslagen?
- Welke inkomensaanvullende voorzieningen zijn er?

##### Financiële planning

- Welke kosten kun je verwachten als je gaat studeren, werken, kinderen krijgt, werkloos raakt, een huis koopt, met pensioen gaat, gaat scheiden of samenwonen enzovoort.
- Vergelijking situatie nu en in de toekomst.

##### Huishoudboekje

- Grip krijgen op uitgaven.
- Besparingstips.
- Zicht op vergelijkingsbedragen.

##### Administratie

- Hoe houd je overzicht en pak je het aan?

##### Hulp bij schulden

- Hulp hoe schulden opgelost kunnen worden.
- Tips voor het omgaan met schuldeisers.
- Uitleg over professionele voorzieningen of instanties die kunnen helpen.

Tools, zoals

- een persoonlijk budgetadvies (inclusief besparingstips),
- de bufferberekenaar,
- de waardescan enzovoort.

#### [WWW.BEREKENUWRECHT.NL](http://www.berekenuwrecht.nl)

Bij vragen over: op welke inkomensaanvullende voorzieningen heb ik recht?



Let op, dit is een landelijke site. Sommige gemeenten hebben een eigen, gemeentelijke versie van Bereken uw recht. In andere gemeenten zullen mensen voor gemeentelijke voorzieningen contact op moeten nemen met hun gemeente.

#### [WWW.ZELFJESCHULDENREGELEN.NL](http://www.zelfjeschuldenregelen.nl)

Bij vragen over: wat kan ik doen om schulden op te lossen? Deze site biedt een vijf stappenplan aan waarmee je zelf schulden op kunt lossen.



#### Voor wie zijn de sites bedoeld?

Voor mensen die in staat zijn om zelf informatie op te zoeken en toe te passen.

#### Wat levert het op?

Duidelijke en eerlijke informatie en antwoorden op vragen. Daarna is uw cliënt aan zet. Hier vinden ze informatie en adviezen die zij vervolgens zelf moeten gaan toepassen of uitvoeren.

#### Wanneer kunt u niet doorverwijzen?

Als uw cliënt niet in staat is zijn weg te vinden binnen de sites (digitaal niet vaardig) of niet kan lezen of begrijpen wat er staat (laagbegaafd of de Nederlandse taal onvoldoende machtig en geen steun uit het eigen netwerk). In deze gevallen is doorverwijzen naar een professionele instantie die kan ondersteunen geïndiceerd. Als uw cliënt met ernstige of problematische schulden kampt en onvoldoende geld overhoudt om van te leven of professionele inzet nodig heeft om binnen vijf jaar uit de schuldsituatie te geraken. In deze gevallen kunt u beter direct doorverwijzen naar de (gemeentelijke) schuldhulpverlening.



Kern probleem	Afhankelijk van de site. Bijvoorbeeld vragen over: uitkomen met het budget, besparen, aanvragen van inkomensaanvullende voorzieningen, het treffen van een betalingsregeling, doorverwijzing naar professionele (schuld)hulp, enzovoort.
Zelfredzaamheid	Hoog en gemiddeld. Op de websites kunnen mensen zelf veel uitzoeken of de instantie vinden die hen verder kan helpen.
Uitsluitingsgronden	Geen, maar deze sites zijn mogelijk niet geschikt voor digitaal onvaardige mensen, laagbegaafde mensen, of mensen met een taalachterstand.
Dekkingsgraad	De websites zijn altijd bereikbaar. Ze beschrijven landelijke hulpverleningsvormen, die lokaal anders ingevuld kunnen zijn. Sommige websites hebben telefonische spreekuren of mogelijkheden om vragen aan een helpdesk te stellen, maar andere ook niet.
Aandachtspunt	Wijs uw cliënt erop dat betaalde 'hulpverlening' voor het oplossen van schulden vaak malafide is.

#### 4. BUDGETCOACHING

Budgetcoaching is een vorm van hulp waarbij de cliënt leert financieel zelfredzaam te worden, door inzicht te krijgen in de cijfermatige kant (het opstellen van een realistische begroting) maar ook door aan zijn gedrag te werken. Hierdoor leert de cliënt strategieën om financiële problemen in de toekomst te voorkomen. Budgetcoaching heeft een preventief karakter. Budgetcoach is een vrij beroep. In principe kan iedereen zich budgetcoach noemen, wat in de praktijk betekent dat er grote kwaliteitsverschillen zijn tussen coaches. Verwijs in geval van twijfel door naar budgetcoaching van de gemeentelijke schuldhulpverlening, de kredietbank of van een welzijnsinstelling zoals het maatschappelijk werk. Vaak gaat budgetcoaching samen met budgetbeheer. Voor budgetcoaching wordt meestal een vergoeding gevraagd. Soms is deze (deels) met een pgb te betalen, of is de coaching onderdeel van een schuldhulpverleningstraject en daardoor kosteloos.

##### Wanneer verwijst u door?

Als u een van de volgende signalen krijgt over de financiële zelfredzaamheid van de cliënt:

- U ziet dat zijn administratie niet op orde is. Dit zorgt voor het ontstaan van schulden of andere problemen.
- U heeft de indruk dat uw cliënt geen of een gebrekkig zicht heeft op de financiën en geen grip op de uitgaven.
- U vermoedt dat uw cliënt niet in staat is een realistische begroting te maken en uit te komen met het beschikbare budget.
- Uw cliënt heeft geen idee hoe zijn financiële problemen zijn ontstaan of hoe hij die aan moet pakken.
- Uw cliënt kan leren.

##### Voor wie is budgetcoaching bedoeld?

Voor financieel niet zelfredzame mensen die wel in staat zijn om financieel redzaam te worden. Uw cliënt moet dus in staat zijn om nieuwe vaardigheden en gedrag aan te leren. Kan de cliënt dat niet, dan is budgetbeheer of beschermingsbewind geïndiceerd.



Uw cliënt leert om een maandbegroting op te stellen en hierop het uitgavenpatroon aan te passen en passend te houden. Ook krijgt uw cliënt hulp bij het op orde brengen van het inkomen en betalingen. En leert uw cliënt op welke manier hij kan besparen en kan sparen voor onverwachte uitgaven.

### Wat levert het op?

Mensen krijgen inzicht in hun eigen bestedingspatronen en handvatten om die patronen te doorbreken. De budgetcoach stelt samen met uw cliënt een realistisch budgetplan op en uw cliënt leert om zich aan het plan te houden. Dit voorkomt financiële problemen en lost de huidige problemen op.

### Wanneer kunt u niet doorverwijzen?

- Als uw cliënt niet of nauwelijks kan leren. Bijvoorbeeld doordat uw cliënt een lichte verstandelijke beperking heeft, laagbegaafd is of niet open staat voor deze vorm van hulp of het veranderen van zijn gedrag.
- Als uw cliënt geen financiële ruimte heeft om budgetcoaching te financieren.

Kern probleem	Cliënt is niet financieel zelfredzaam; administratie is niet op orde. Geen zicht of grip op inkomsten en uitgaven. Gedrag veroorzaakt of verergert financiële problemen.
Zelfredzaamheid	Hoog, gemiddeld en laag. Een budgetcoach helpt de cliënt een financieel overzicht te maken en begeleidt hem of haar naar een gezonde financiële situatie die hij daarna zelfstandig gezond houdt. Een budgetcoach kan ook helpen met het verwijzen van de cliënt naar de juiste hulpverlener.

Uitsluitingsgronden	Geen. Budgetcoaching is minder geschikt voor cliënten die niet goed kunnen leren, of laagbegaafd zijn. Er wordt vaak een vergoeding gevraagd. Dat kan een belemmering zijn voor cliënten met een zeer krap budget.
Dekkingsgraad	Per gemeente zijn verschillende (particuliere) budgetcoaches actief. Verwijs uw cliënt naar coaches die zijn aangesloten bij professionele (overheids)instanties, zoals de gemeentelijke schuldhulpverlening, het maatschappelijk werk of welzijnsinstellingen.
Aandachtspunt	Let op de kwaliteit!

## 5. BUDGETBEHEER

Bij budgetbeheer wordt het inkomen van uw cliënt beheerd door een budgetbeheerder. Dat kan een particuliere budgetbeheerder zijn of een professional van de gemeentelijke schuldhulpverlening of kredietbank. Budgetbeheer houdt in dat het inkomen van de cliënt naar een beheerrekening gaat. Afhankelijk van de vorm van het budgetbeheer worden van die rekening de vaste lasten betaald en reserveringen voor grote of onverwachte uitgaven gemaakt. De cliënt krijgt de beschikking over huishoudgeld. Dit alles is vastgelegd in een budgetplan. In het plan staat ook een overzicht van de inkomsten en uitgaven van de cliënt. Budgetbeheer zorgt voor stabilisatie. Vanuit deze situatie kan er aan het oplossen van de schulden worden gewerkt. Aan budgetbeheer zijn kosten verbonden, tenzij het budgetbeheer een onderdeel is van een minnelijk schuldtraject bij de gemeentelijke schuldhulpverlening of kredietbank.



### Wanneer verwijst u door?

Als u signalen krijgt dat uw cliënt (tijdelijk) niet in staat is om zijn financiën op orde te houden. Zoals:

- Uw cliënt heeft moeite met rondkomen en weet niet wat te doen om dit te doorbreken.
- Uw cliënt vindt het moeilijk om rekeningen op tijd te betalen of vergeet rekeningen te betalen.
- U krijgt de indruk dat de financiële situatie van de cliënt voor veel onrust zorgt, omdat uw cliënt er geen grip op heeft. Het helpt als duidelijk wordt hoeveel geld er te besteden is.
- Uw cliënt gedraagt zich passief als het om financiële situaties gaat; geen post openmaken, geen actie ondernemen als er een aanmaning of betalingsherinnering komt.
- Uit gesprekken komt naar voren dat uw cliënt niet meer weet wat hij moet doen om grip te krijgen op de financiële situatie en daar graag ondersteuning bij wil.

### Voor wie is budgetbeheer bedoeld?

- Voor cliënten die het overzicht kwijt zijn, die geen grip meer hebben en waarbij het huidige uitgavenpatroon al heeft geleid tot schulden of hoogstwaarschijnlijk zal leiden tot schulden.
- Voor cliënten waarbij het aanleren van financiële vaardigheden om schuldproblemen te voorkomen op de korte termijn niet realistisch is.
- Voor cliënten die gebaat zijn bij financiële rust om te kunnen werken aan het oplossen van (schuld)problemen.

### Wat levert het op?

Budgetbeheer kan in verschillende vormen worden ingezet. Bij de zwaarste vorm krijgt de cliënt alleen leefgeld ('huishoudgeld') ter beschikking. De vaste lasten, kosten voor abonnementen en dergelijke, reserveringen en afbetalingen worden door

de budgetbeheerder vanuit het inkomen van de cliënt betaald. Bij mildere vormen krijgt de cliënt meer leefgeld om daar zelf betalingen van te doen. Meestal betaalt de budgetbeheerder wel de vaste lasten, ook bij lichtere vormen. Budgetbeheer werkt preventief; het voorkomt dat een cliënt afgesloten wordt van water en energie, ontruimd uit de woning of de zorgverzekering niet betaalt.

Budgetbeheer levert enerzijds de 'garantie' op dat de vaste lasten worden betaald en er geen verdere financiële problemen op dat gebied ontstaan. Anderzijds geeft het cliënten rust: zij kunnen er op rekenen dat belangrijke uitgaven worden gedaan en betalingsregelingen worden nageleefd.

### Wanneer kunt u niet doorverwijzen?

Bij budgetbeheer is het noodzakelijk dat de cliënt bereid is om de voorwaarden na te leven. Een cliënt in budgetbeheer kan immers nog steeds nieuwe schulden maken. Voor de cliënten die meer een stok achter de deur nodig hebben of meer bescherming is beschermingsbewind geïndiceerd.

Kern probleem	Cliënt is (tijdelijk) niet in staat om zelfstandig zijn financiën bij te houden.
Zelfredzaamheid	Hoog, gemiddeld en laag. Budgetbeheer is voor cliënten die (tijdelijk) het beheren van de financiële administratie aan professionals moeten overlaten om problemen te voorkomen. Omdat budgetbeheer niet 'dwingend' is, kan de cliënt nieuwe schulden maken waardoor de problemen groter worden.



Uitsluitingsgronden	Cliënt moet bereid zijn mee te werken. Er wordt vaak een vergoeding gevraagd. Dat kan een belemmering zijn voor cliënten met een zeer krap budget.
Dekkingsgraad	Per gemeente zijn verschillende (particuliere) budgetbeheerders actief. Verwijs uw cliënt naar budgetbeheerders die zijn aangesloten bij professionele (overheids)instanties, zoals de gemeentelijke schuldhulpverlening, het maatschappelijk werk of bij welzijnsinstellingen.
Aandachtspunt	Let op de kwaliteit!

## 6. BESCHERMINGSBEWIND

Beschermingsbewind kan worden uitgesproken als een cliënt door lichamelijke of geestelijke beperkingen niet in staat is om zijn financiën te beheren. Sinds 1 januari 2015 zijn ook 'schuldenbewinden' mogelijk. Problematische schulden zijn daarmee een grond geworden om onder beschermingsbewind te komen. Deze bewinden worden opgetekend in het Centraal curatele- en bewindregister.

Beschermingsbewind is een maatregel die door de rechter wordt uitgesproken en ook alleen door een rechter kan worden opgeheven. Je kunt zelf een beschermingsbewind aanvragen, maar ook je partner, een familielid en bepaalde professionals.

Een beschermingsbewindvoerder beheert en beschermt het vermogen van degene die onder bewind staat. Dat betekent dat

uw cliënt niet zelf meer over de financiële middelen beschikt. Beschermingsbewind grijpt dus veel verder in op iemands leven dan bijvoorbeeld budgetbeheer. De beschermingsbewindvoerder handelt namens de cliënt en legt hierover jaarlijks verantwoording af aan de rechter. Een beschermingsbewindvoerder is niet een bewindvoerder in het kader van de Wsnp (zie meer bij hoofdstuk 10).

### Wanneer verwijst u door?

Als iemand tijdelijk of voor een langere duur niet in staat is om zelfstandig zijn financiën bij te houden, of zulke ernstige schulden heeft, dat het nodig is om de financiën op de korte en lange termijn over te nemen. Het overnemen is van belang om de inkomsten en uitgaven op orde te brengen en daarmee een stabiele situatie te creëren, bestaande schulden af te lossen en nieuwe schulden te voorkomen.

### Voor wie is beschermingsbewind bedoeld?

Voor mensen die door hun lichamelijke of geestelijke toestand hun zaken niet zelf kunnen waarnemen en voor mensen met problematische schulden. Schuldenbewinden zijn uitdrukkelijk tijdelijk van aard. Naast betrokkene zelf kan ook het college van b&w om opheffing verzoeken. Bewinden in verband met lichamelijke en geestelijke beperkingen zijn vaak langdurig van aard.

Voor mensen met een laag inkomen (rond bijstandsniveau) worden de kosten die de beschermingsbewindvoerder maakt meestal volledig vergoed via de bijzondere bijstand van de gemeente. Dat regelt de beschermingsbewindvoerder.

### Wat levert het op?

Een stabiele financiële situatie, waarin het inkomen op orde is en eventuele schulden in kaart zijn gebracht en waar mogelijk worden afgelost. De beschermingsbewindvoerder zorgt voor:

- het inventariseren van de inkomsten, uitgaven en schulden;
- het regelen van inkomensaanvullende voorzieningen,



- toeslagen, uitkeringen, kwijtschelding lokale belastingen;
- het afsluiten van verzekeringen;
- het opstellen en uitvoeren van het budgetplan;
- het doorbetalen van vaste lasten;
- het eventueel regelen van betalingsregelingen en zorgen dat deze worden nagekomen;
- het leggen van contact met relevante instellingen voor het op orde krijgen en houden van het inkomen en vermogen;
- het doorverwijzen naar gemeentelijke schuldhulpverlening of het aanvragen van een Wsnp-verklaring;
- het behandelen van de post.

### Wanneer kunt u niet doorverwijzen?

De cliënt moet wel bereid zijn om de adviezen van de beschermingsbewindvoerder op te volgen en uit te komen met het opgestelde budgetplan. De cliënt kan onder een beschermingsbewind nog nieuwe schulden blijven maken, hij wordt niet handelsonbekwaam. Maar in geval van een schuldenbewind hoeft hij of zij deze in beginsel niet te betalen<sup>2</sup>.

2

Dit komt doordat een schuldenbewind wordt opgetekend in het Centraal curatele- en bewindregister. Daarin kunnen schuldeisers zien dat er schulden zijn en dat er een beschermingsbewindmaatregel is opgelegd.

Kern probleem	Cliënt is door lichamelijke of geestelijke beperkingen (tijdelijk) niet in staat om zelfstandig zijn financiën bij te houden of cliënt heeft problematische schulden.
Zelfredzaamheid	Laag en gemiddeld. Schuldenbewinden zijn bedoeld als een tijdelijke interventie om cliënten weer op de rit te krijgen en hun problemen te laten aanpakken. Beschermingsbewind wegens lichamelijke en geestelijke beperkingen is voor een langere tijd bedoeld.

Uitsluitingsgronden	Er wordt een vergoeding gevraagd voor beschermingsbewind. Deze is ook wettelijk vastgelegd. Dit kan een belemmering zijn voor cliënten met een zeer krap budget die niet in aanmerking komen voor vergoeding uit de bijzondere bijstand van de gemeente.
---------------------	--

Dekkingsgraad	Per gemeente zijn vaak verschillende beschermingsbewindvoerders actief.
---------------	---

Aandachtspunt	Let op de kwaliteit! Juist bij deze ingrijpende maatregel is het van belang dat uw cliënt bij een professionele beschermingsbewindvoerder terecht komt. Probeer door te verwijzen naar beschermingsbewindvoerders die lid zijn van brancheorganisaties die de kwaliteit van hun leden beheren (zoals het BPBI). Enkele gemeenten of kredietbanken bieden ook zelf beschermingsbewind aan. Let op signalen van onprofessioneel handelen, bijvoorbeeld wanneer de beschermingsbewindvoerder zich gedraagt als eigenaar van de bezittingen en het vermogen van uw cliënt.
---------------	--



## 7. VRIJWILLIGER / MAATJE

Mensen met financiële problemen kunnen gebaat zijn bij de steun van een vrijwilliger of maatje. In Nederland zijn er verschillende initiatieven. Landelijke bekende vrijwilligersorganisaties zijn bijvoorbeeld de formulierenbrigades, Schuldhulpmaatje, Landelijk Steunpunt Thuisadministratie, Humanitas thuisadministratie en dergelijke. Lokaal zijn er allerlei initiatieven van vrijwilligers, verbonden aan bijvoorbeeld welzijnsinstellingen, die mensen thuis bezoeken en helpen bij financiële problemen. Ook zijn er initiatieven waarbij mensen die zelf geholpen zijn door schuldhulpverlening, lotgenoten helpen met budgetteren. Vrijwilligers kunnen op een laagdrempelige wijze ondersteunen, bijvoorbeeld door bij uw cliënt thuis te komen of mee te gaan naar belangrijke afspraken. Hun hulpverlening berust meestal op intensiever contact dan een professional kan bieden. Daarnaast kan juist een vrijwilliger, omdat hij of zij niet verwickeld zit in een professionele hulpverleningsrelatie, dichter bij de cliënt staan.

Vrijwilligers werken meestal samen met professionele dienstverlening. Ze werken ondersteunend aan het professionele proces en kunnen ook heel belangrijke onderdelen van dit proces bespoedigen. Denk hierbij aan het op orde maken van de administratie samen met de cliënt, het aanvragen van inkomensaanvullende voorzieningen, of steun bieden als maatje om bijvoorbeeld een langdurig hulpverleningstraject (zoals een minnelijke schuldregeling) vol te houden. Goed functionerende vrijwilligers zijn zich bewust van de grenzen aan hun hulpverlening en kunnen doorverwijzen naar de juiste professionele instantie als dat nodig is om de cliënt verder te helpen.

### Wanneer verwijst u door?

U kunt uw cliënt wijzen op vrijwilligersinitiatieven bij de volgende signalen:

- Uw cliënt kan op eigen kracht de weg naar de hulpverlening niet vinden.
- Uw cliënt is niet in staat om zelfstandig aan bepaalde

voorwaarden van de schuldhulpverlening te voldoen. Denk hierbij aan het op orde hebben van de administratie, het op orde brengen van het inkomen, het invullen van formulieren of het inschrijven voor verplichte cursussen.

- Uw cliënt heeft duidelijk een luisterend oor nodig. Iemand die meedenkt vanuit zijn of haar situatie.
- Uw cliënt vindt het prettig als iemand meehelpt met formulieren invullen of telefoongesprekken met instanties voeren.
- Uw cliënt heeft nog geen (ernstige) schulden, maar is wel bang dat ze ontstaan. Uw cliënt weet niet wat hij zelf kan doen en zoekt iemand die hem kan helpen om schulden te voorkomen.

### Voor wie is een vrijwilliger of maatje bedoeld?

Een maatje of vrijwilliger kan iedereen helpen. U verwijst cliënten door die een intensievere vorm van ondersteuning nodig hebben om schuldenvrij te blijven, te voldoen aan de voorwaarden van schuldhulpverlening of om het schuldhulpverleningstraject vol te houden.

### Wat levert het op?

Ondersteuning door een vrijwilliger zorgt vaak voor rust bij een cliënt. Er wordt hulp geboden, er worden gezamenlijk stappen gezet en de cliënt staat er niet meer alleen voor. Vrijwilligers zijn vaak goed op de hoogte van de sociale kaart en kunnen uw cliënt vaak naar een specifieke persoon binnen een instantie doorverwijzen of samen met uw cliënt naar een spreekuur gaan.

### Wanneer kunt u niet doorverwijzen?

Als uw cliënt geen behoefte heeft aan een niet-professional die meekijkt in zijn leven. Of als uw cliënt niet bereid is om adviezen aan te nemen van niet-professionals.



Kern probleem	<p>Cliënt heeft een helpende hand en (intensieve) ondersteuning nodig om schulden te voorkomen en aan te pakken. Denk aan ondersteuning bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het op orde brengen van de administratie</li> <li>• het aanvragen van voorzieningen</li> <li>• het treffen van betalingsregelingen</li> <li>• het aanmelden bij de schuldhulpverlening</li> </ul>
Zelfredzaamheid	<p>Laag en gemiddeld. Bedoeld voor cliënten die graag aan de hand worden genomen of ondersteuning van iemand nodig hebben om belangrijke stappen te zetten om schulden te voorkomen.</p>
Uitsluitingsgronden	Geen
Dekkingsgraad	<p>Per gemeente zijn vaak verschillende vrijwilligersinitiatieven actief.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op <a href="http://schuldhulpmaatje.nl">schuldhulpmaatje.nl</a> kunt u zien waar schuldhulpmaatjes actief zijn.</li> <li>• Op <a href="http://www.humanitas.nl">www.humanitas.nl</a> ziet u waar de vrijwilligers van Humanitas (thuisadministratie) actief zijn.</li> <li>• U ziet op <a href="http://steunpunthuisadministratie.nl">steunpunthuisadministratie.nl</a> welke andere thuisadministratie-initiatieven er landelijk actief zijn.</li> </ul>
Aandachtspunt	<p>Let op financiële 'niet pluis'-signalen. Bijvoorbeeld wanneer de vrijwilliger de bankpas van uw cliënt beheert, of het inkomen van de cliënt op zijn rekening laat storten. Of wanneer de vrijwilliger de cliënt niet doorverwijst naar professionele hulpverlening, maar onnodig laat aanmodderen.</p>



## 8. GEMEENTELIJKE SCHULDHULPVERLENING / SOCIAAL WIJKTEAM

Gemeentelijke schuldhulpverlening kan vele vormen aannemen. Zo verschilt het per gemeente waar uw cliënt zich kan melden: bij de afdeling schuldhulpverlening, de kredietbank of bij het sociaal wijkteam. Bij enkele gemeenten kan de aanmelding ook plaatsvinden bij een welzijnspartner, zoals het maatschappelijk werk. Komt uw cliënt in aanmerking voor gemeentelijke schuldhulpverlening, dan zijn er meerdere mogelijkheden zoals herfinanciering, duurzame financiële dienstverlening of een minnelijk traject.

Bij een minnelijke schuldregeling probeert de schuldhulpverlener een regeling tot stand te brengen tussen uw cliënt en de schuldeisers. Als iedereen akkoord gaat moet de cliënt 36 maanden rondkomen van een vooraf vastgesteld budget<sup>3</sup>. Alle overige inkomsten worden gebruikt om de schulden af te lossen. De schulden die overblijven worden na 36 maanden aflossen kwijtgescholden door de schuldeisers. Er zijn twee vormen bij de ene vorm verstrekt de kredietbank een saneringskrediet, waarmee aan de schuldeisers in één keer het afgesproken bedrag wordt betaald. Uw cliënt lost het krediet in 36 maanden af aan de kredietbank.

De tweede vorm is een schuldbemiddeling. Daarbij wordt al het inkomen van uw cliënt boven een bepaald bedrag gereserveerd voor het aflossen van de schulden. Aan het einde van de rit, na 36 maanden, wordt de schuld dan afgelost.

De schuldeisers zijn vooraf akkoord gegaan met een prognose van het te ontvangen bedrag. Dat bedrag kan afwijken door wijzigingen in het inkomen van de schuldenaar. Tijdens de regeling vindt één keer per jaar een herberekening plaats.

Als niet alle schuldeisers akkoord gaan met de voorgestelde regeling, dan kan uw cliënt een beroep doen op de Wsnp (zie meer bij hoofdstuk 10). Maar soms biedt zowel de minnelijke als wettelijke schuldhulpverlening geen uitkomst.

<sup>3</sup> Dit budget heet het Vrij te laten bedrag (Vtlb). Om de hoogte van het Vtlb vast te stellen wordt de recofa-methode (rechtshandelingen in faillissementen) toegepast. De vuistregel is dat de cliënt van 90% van de voor hem of haar geldende bijstandsnorm moet rondkomen. Voor bepaalde uitgaven zijn echter uitzonderingen mogelijk waardoor het Vtlb wordt verruimd. Dit heeft natuurlijk wel gevolgen voor de afloscapaciteit (de afbetaling aan de schuldeisers).





De Wet op het consumentenkrediet (art. 48 en 49 wck) verbiedt geld te vragen voor schuldhulpverlening. Er zijn een aantal uitzonderingen. Zo mag bijvoorbeeld een beschermingsbewindvoeder of een advocaat financieel gecompenseerd worden voor de schuldhulpverleningsactiviteiten die hij of zij voor de cliënt verricht.

Bij de aflossingen tellen de aflossingen aan een persoonlijke lening, studieschuld of hypotheek niet mee.

4 Minnelijke schuldhulpverlening is altijd kosteloos<sup>4</sup>. Wel kunnen er kosten in rekening worden gebracht voor budgetbeheer of inkomensbeheer. Hiervan kan sprake zijn als uw cliënt na de termijn van 36 maanden nog gebruik wil maken van deze diensten.

#### Wanneer verwijst u door?

Minnelijke schuldhulpverlening staat voor bijna iedereen open met problematische schulden. De volgende signalen zijn van belang:

- Uw cliënt geeft aan dat er nauwelijks of geen geld overblijft om van te leven (inkomsten minus uitgaven en aflossingen op schulden<sup>5</sup>).
- Uw cliënt doet er langer dan vijf jaar over om de schulden af te betalen.
- Uw cliënt zit in een crisissituatie: zijn woning wordt ontruimd, de energie wordt afgesloten, het water wordt afgesloten.

#### Voor wie is gemeentelijke schuldhulpverlening bedoeld?

In principe staat een minnelijke schuldhulpverlening voor iedereen open, behalve voor zelfstandig ondernemers met een nog lopende onderneming. Op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening hebben gemeenten de plicht om bij elke burger met problematische schulden na te gaan wat de mogelijkheden zijn om een schuldregeling te treffen. Dit vraagt een inhoudelijke en individuele beoordeling. In de praktijk hantieren veel gemeenten categoriale afwijzingscriteria. Zij hebben bijvoorbeeld in hun beleidsplan of de daar aan gerelateerde beleidsregels opgenomen dat mensen niet worden toegelaten tot schuldhulpverlening als zij: een woonhuis hebben, de afgelopen drie maanden geen vaste lasten betaalden, een fraudeschuld hebben et cetera. In mei 2015 heeft staatssecretaris Klijnsma in de verzamelbrief aan gemeenten laten weten dat zij dit soort categoriale afwijzingscriteria niet mogen hanteren. Ze heeft mensen die hier mee te maken krijgen opgeroepen om naar de gemeenteraad, ombudsman of zelfs de rechter te gaan.

Het gegeven dat er altijd een inhoudelijke en individuele beoordeling moet plaatsvinden, betekent niet dat gemeenten verplicht zijn om voor iedereen een schuldregeling te treffen. Er kunnen situaties zijn waarin een schuldregeling vooralsnog weinig of geen kans van slagen geeft. In die situaties kan een gemeente besluiten om (vooralsnog) niet te proberen om een schuldregeling te treffen.

In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening staat ook dat gemeenten op elk formeel verzoek om schuldhulpverlening een besluit moeten nemen. De gemeente moet de aanvrager een brief sturen waarin staat of hij of zij is toegelaten of wordt afgewezen. Bij een afwijzing moet de gemeente de grond onderbouwen. De aanvrager kan kosteloos een bezwaar indienen bij de commissie Bezwaar- en beroepschriften van de gemeente als hij het niet eens is met de afwijzing. Als iemand wordt toegelaten moet de gemeente in de brief zetten waar de ondersteuning uit gaat bestaan (budgetbeheer, schuldregeling enzovoort). Als alternatief kan de gemeente ook een brief sturen waarin staat dat iemand is toegelaten en dat de ondersteuning in een plan van aanpak wordt uitgewerkt.

Bij een aanpassing van het plan van aanpak moet de gemeente dan wel het aangepaste plan naar de aanvrager sturen. Mocht de aanvrager het niet eens zijn met de aanpassingen, kan hij ook een bezwaar indienen bij de commissie Beroep en bezwaarschriften.

#### Wat levert het op?

Na een traject van drie jaar aflossen volgt kwijtschelding van bijna alle schulden<sup>6</sup>.

Binnen een schuldhulpverleningstraject zijn meerdere oplossingen mogelijk. De gemeente bepaalt zelf welke inhoud zij geeft aan schuldhulpverlening. De volgende onderdelen van het proces kunnen worden aangeboden:

- Aanmelding en intake om de situatie in kaart te brengen.
- Stabilisatie, waarin het inkomen op orde wordt gebracht, schuldeisers worden geïnformeerd en alles wordt voorbereid om een minnelijke regeling op te starten.
- Het aanbieden van duurzame financiële dienstverlening

6 Enkele schulden worden niet kwijtscheldend, denk hierbij aan bepaalde CJIB-vorderingen, DUO-schuld (studie) of fraudeschulden jonger dan 5 jaar. Het CJIB biedt in enkele situaties maatwerkoplossingen, via het team persoonlijke aanpak.



(waarbij gefocust wordt op het stabiel houden van de cliënt, de vaste lasten worden doorbetaald en nieuwe schulden worden voorkomen).

- Het opstarten van budgetbeheer of budgetcoaching om te stabiliseren en om nieuwe schulden te voorkomen.
- Het toeleiden naar beschermingsbewind om te stabiliseren en om nieuwe schulden te voorkomen.
- Het regelen van een herfinanciering om de schulden (geheel) af te lossen.
- Het regelen van een schuldbemiddeling of een saneringskrediet om de schulden mee af te lossen en eventueel de restschulden kwijt te schelden.
- Het toeleiden naar een wettelijke schuldsanering (Wsnp) als een minnelijke schuldregeling niet tot stand kan komen.

### Wanneer kunt u niet doorverwijzen?

Als u merkt dat uw cliënt niet aan de gestelde voorwaarden kan voldoen. Bijvoorbeeld omdat uw cliënt geen afstand wil doen van een bepaalde leefvorm of bezittingen (denk aan het 'wegdoen' van honden of een auto). Of als uw cliënt niet van plan is om alle inkomsten boven het vrij te laten bedrag aan de schuldeisers te betalen.

Als uw cliënt aangeeft recent te zijn afgewezen bij de gemeentelijke schuldhulpverlening.

Kern probleem	Cliënt heeft problematische schulden of verkeert in een crisis-situatie (afsluiten energie of water, aangezegde woning-ontruiming)
Zelfredzaamheid	Laag, gemiddeld en hoog. Is bedoeld voor iedereen die problematische schulden heeft en deze dus niet zelfstandig kan oplossen.

---

Uitsluitingsgronden	Theoretisch mogen er geen categoriale uitsluitgronden zijn, maar het hebben van fraudeschulden of een eigen woning kunnen leiden tot uitsluiting. Ook niet-sa-neerbare schulden of een niet-meewer-kende cliënt leiden vaak tot uitsluiting. Zelfstandig ondernemers met een nog lopende onderneming worden vaak uitgesloten. Zij kunnen bij particuliere schuldhulpverlening terecht of moeten de onderneming eerst beëindigen. Op basis van een individuele afweging mag iemand uitgesloten worden voor de schuldhulp-verlening.
---------------------	--

---

Dekkingsgraad	Per gemeente wordt schuldhulpverlening aangeboden. Dat kan bij de gemeente zelf zijn of via het sociaal wijkteam. Het kan ook zijn dat uw cliënt zich moet melden bij de schuldhulpverlenings-afdeling van een grotere gemeente die dit uitvoert voor de gemeente waarin uw cliënt woont of bij een regionale krediet-bank. Welke uitvoerders lid zijn van de NVVK (de branchevereniging van schuldhulpverlening) vindt u op <a href="http://www.nvvk.eu">www.nvvk.eu</a> .
---------------	---

---

Aandachtspunt	Er zijn verschillen in kwaliteit van gemeentelijke schuldhulpverlening. Er kunnen (lange) wachtlijsten zijn! Ook kunnen de doorlooptijden wisselen. Kijk kritisch mee met uw cliënt. Zo mag de wachttijd formeel vier weken bedragen. Let op dat er geen geld wordt gevraagd voor de schuldhulpverlening. Verwijs uw cliënt in dat geval zo snel mogelijk door naar de gemeente.
---------------	--

---



## 9. PARTICULIERE SCHULDHULPVERLENING

Particuliere schuldhulpverlening werkt hetzelfde als de (gemeentelijke) minnelijke schuldhulpverlening. Het verschil is dat deze vorm van schuldhulpverlening tegen betaling is. Particuliere schuldhulpverlening wordt ingezet en betaald door werkgevers voor werknemers met schulden of kan een oplossing zijn voor zelfstandig ondernemers die niet binnen de voorwaarden van de Bbz-regeling<sup>7</sup> vallen.

### Wanneer verwijst u door?

In principe is de gemeentelijke schuldhulpverlening vaak de beste oplossing voor uw cliënt. Maar soms kan de inzet van particuliere schuldhulpverlening een betere keuze of noodzakelijk zijn.

Het kan een afweging zijn van de werkgever om particuliere schuldhulpverlening voor een werknemer in te zetten. Bijvoorbeeld als de gemeentelijke schuldhulpverlening lokaal onder de maat functioneert, of als de uitvoering te traag is en de cliënt daardoor nog meer schade oploopt. De werkgever betaalt de hulpverlening, niet de werknemer zelf.

Voor zelfstandigen kan particuliere schuldhulpverlening de enige manier zijn om het bedrijf in de lucht te houden. Bij aanmelding bij de gemeentelijke schuldhulpverlening is beëindiging van het bedrijf vaak een voorwaarde.

### Voor wie is particuliere schuldhulpverlening bedoeld?

Particuliere schuldhulpverlening is vooral bedoeld voor zelfstandig ondernemers met een nog lopende onderneming en werknemers die nog in dienst zijn bij een werkgever. Voor beiden geldt dat ze bereid moeten zijn om concessies te doen, de voorwaarden na te leven en in staat zijn om het traject vol te houden.

<sup>7</sup> Bbz (Besluit bijstand zelfstandigen) is een regeling voor zelfstandig ondernemers die moeite hebben het bedrijf voort te zetten, door bijvoorbeeld hun schuldsituatie. Aan deze regeling zijn bepaalde voorwaarden verbonden, zoals de hoogte van het inkomen van de ondernemer of van zijn partner.

### Wat levert het op?

Particuliere schuldhulpverlening is minnelijke schuldhulpverlening. Het traject kan bestaan uit stabilisatie, herfinanciering of een minnelijke schuldregeling waarbij producten zoals budgetbeheer of coaching worden ingezet. De particuliere schuldhulpverlening leidt tot stabilisatie of tot een oplossing van de schuldsituatie.

### Wanneer kunt u niet doorverwijzen?

Als uw cliënt niet kan voldoen aan de voorwaarden. Of als uw cliënt werknemer is en zelf moet betalen voor de schuldhulpverlening.

Kern probleem	Cliënt heeft problematische schulden of verkeert in een crisis-situatie (afsluiten energie of water of een aangezegde woningontruiming) en kan of wil niet terecht bij de gemeentelijke schuldhulpverlening.
Zelfredzaamheid	Gemiddeld en hoog. Cliënten moeten kunnen beoordelen of dit een oplossing is voor hun probleem. Vooral in het geval van zelfstandig ondernemers die de hulpverlening zelf betalen.
Uitsluitingsgronden	Mensen die niet in staat zijn om aan de voorwaarden te voldoen.
Dekkingsgraad	Dit is heel verschillend. <a href="http://www.nvvk.nl">www.nvvk.nl</a> biedt een overzicht met schuldhulpverleningsinstanties voor ondernemers die regionaal en landelijk werken.
Aandachtspunt	Waarschuw uw cliënt voor malafide bedrijfjes.



## 10. WSNP

De Wsnp staat voor Wet schuldsanering natuurlijke personen. Dit is een wettelijke regeling voor schuldhulpverlening. Een aanvraag voor de Wsnp staat open voor iedereen die geen minnelijke schuldregeling heeft kunnen treffen, bijvoorbeeld doordat schuldeisers niet akkoord gaan. Schuldhulpverleners van de gemeente of kredietbank kunnen een Wsnp aanvragen, maar ook beschermingsbewindvoerders of advocaten kunnen dat namens hun cliënt doen. Je kunt niet voor jezelf een aanvraag doen.

De rechter beslist of iemand wordt toegelaten tot de Wsnp, op basis van stukken en de rechtszitting. Als uw cliënt wordt toegelaten tot de regeling, dan wordt dit gepubliceerd in de Staatscourant. De rechter wijst een bewindvoerder en een rechter-commissaris aan. De bewindvoerder beheert de boedel en controleert of betalingen aan de schuldeisers plaatsvinden en of er geen nieuwe schulden ontstaan. Daarnaast berekent de bewindvoerders maandelijks hoeveel de cliënt kan afdragen aan de schuldeisers. Al het geld dat voor de aflossing van de schulden wordt gereserveerd (alle inkomsten boven het Vtlb) gaat naar een boedelrekening. De bewindvoerder beheert deze rekening. Hieruit worden de schuldeisers de kosten van de bewindvoerder betaald.

De bewindvoerder krijgt een bepaalde periode de post van de cliënt en heeft de mogelijkheid om waardevolle spullen uit de boedel te verkopen. Ook kan de bewindvoerder toezien op de sollicitatieplicht van uw cliënt als hij of zij geen werk heeft. Uw cliënt is verplicht om informatie te verstrekken aan de bewindvoerder.

8

De rechter-commissaris houdt toezicht op de bewindvoerder. Wie alle verplichtingen is nagekomen, krijgt na afloop van de Wsnp een 'schone lei'. Dat wil zeggen dat het restant van de schulden wordt kwijtgescholden<sup>8</sup>. De wettelijke schuldregeling duurt in ieder geval drie en maximaal vijf jaar. Houdt iemand zich niet aan de voorwaarden, dan kan de Wsnp worden beëindigd en volgt er een faillissement. Uw cliënt is dan tien jaar lang uitgesloten van de Wsnp.

### Wanneer verwijst u door?

Als uw cliënt aangeeft dat hij is afgewezen bij de gemeentelijke schuldhulpverlening en geen andere mogelijkheden meer ziet.

### Voor wie is de Wsnp bedoeld?

Voor mensen die het niet gelukt is om een minnelijke regeling te treffen.

### Wat levert het op?

- Als uw cliënt is toegelaten en zich aan de voorwaarden houdt, dan volgt er na drie of maximaal vijf jaar een schone lei.
- Alle restschulden zijn dan kwijtgescholden.

### Wanneer kan er niet doorverwezen worden?

- Als uw cliënt recent is afgewezen voor de Wsnp.
- Als uw cliënt minder dan tien jaar geleden een Wsnp-traject is gestart.
- Als schulden zijn ontstaan door onverantwoord koopgedrag, en/of fraude, en/of een misdrijf.

---

Kern probleem	Cliënt heeft problematische schulden en is afgewezen bij de gemeentelijke schuldhulpverlening of een minnelijke schuldregeling komt niet tot stand.
---------------	---

---

Zelfredzaamheid	Laag, gemiddeld en hoog. Cliënten moeten in staat zijn zich aan de voorwaarden te houden.
-----------------	---

---

Schulden aan Dienst Uitvoering Onderwijs en CJIB-boetes vallen hier buiten. Nadat de schone lei kunnen die resterende bedragen nog worden geïnd bij uw cliënt.



Uitsluitingsgronden	Mensen die niet in staat zijn om aan de voorwaarden te voldoen, mensen die minder dan tien jaar geleden een Wsnp-traject zijn gestart of mensen die niet te goeder trouw hebben gehandeld en daardoor in de schulden terecht zijn gekomen. Een verslaving leidt ook vaak tot uitsluiting.
Dekkingsgraad	Wsnp wordt door de rechter uitgesproken. Rechtbanken zijn regionaal verspreid.
Aandachtspunt	Cliënt wordt niet begeleid op gedragsverandering tijdens een Wsnp-traject, waardoor de kans op terugval reëel is. Er kunnen wachtlijsten zijn!

## 11. VOEDSELBANK

Een voedselbank is bedoeld als uiterste redmiddel voor mensen die zo'n krap budget hebben dat er nauwelijks middelen overblijven om boodschappen van te doen.

### Wanneer verwijst u door?

Als uw cliënt geen geld meer heeft voor boodschappen, of zo krap bij kas zit dat noodzakelijke uitgaven niet gedaan kunnen worden.

### Voor wie is de voedselbank bedoeld?

In principe kan iedereen in aanmerking komen voor hulp van de voedselbank. De meeste voedselbanken, in ieder geval aangesloten zijn bij Stichting Voedselbanken Nederland, hanteren inkomenscriteria.

Het gaat dan om het besteedbaar bedrag dat overblijft nadat van de netto inkomsten<sup>9</sup> de noodzakelijke uitgaven zijn afgetrokken<sup>10</sup>. De bovengrens is 110 euro per huishouden per maand. Daarbij wordt per persoon er 70 euro opgeteld:

Aantal kinderen	Alleenstaande	Echtpaar
0	180	250
1	230	320
2	280	390
3	390	460
4	460	530
5	530	600

De meeste voedselbanken hanteren de norm dat mensen na drie jaar geen pakket meer kunnen aanvragen. In de praktijk wordt hier soms coulance mee omgegaan, bijvoorbeeld als duidelijk is dat iemands situatie op korte termijn zal verbeteren (bijvoorbeeld door beëindiging van een schuldhulpverleningstraject).

### Wat levert het op?

Dat uw cliënt in ieder geval weer kan beschikken over voedsel om zichzelf en zijn gezin te voeden.

### Wanneer kunt u niet doorverwijzen?

Mensen met een te hoog inkomen kunnen geen aanspraak maken op een voedselpakket.

<sup>9</sup> Niet mee te tellen zijn inkomsten die een specifiek doel hebben, zoals: de langdurigheidstoeslag, bijzondere bijstand, inkomsten uit een hobby, vakantietoelage, de kinderbijslag of studiefinanciering van inwonende kinderen. Een persoonsgebonden budget en neveninkomsten van kinderen tellen ook niet mee.

<sup>10</sup> Zo worden kosten van een huisdier niet als noodzakelijk gezien, tenzij dit huisdier een hulp- of blindengeleidehond is. Ook premies voor spaar-, pensioen- of overlijdensrisicoverzekeringen tellen niet mee. Tot slot mogen autokosten worden meegenomen in de berekening als de auto op medische redenen noodzakelijk is, of nodig is om werk te behouden.



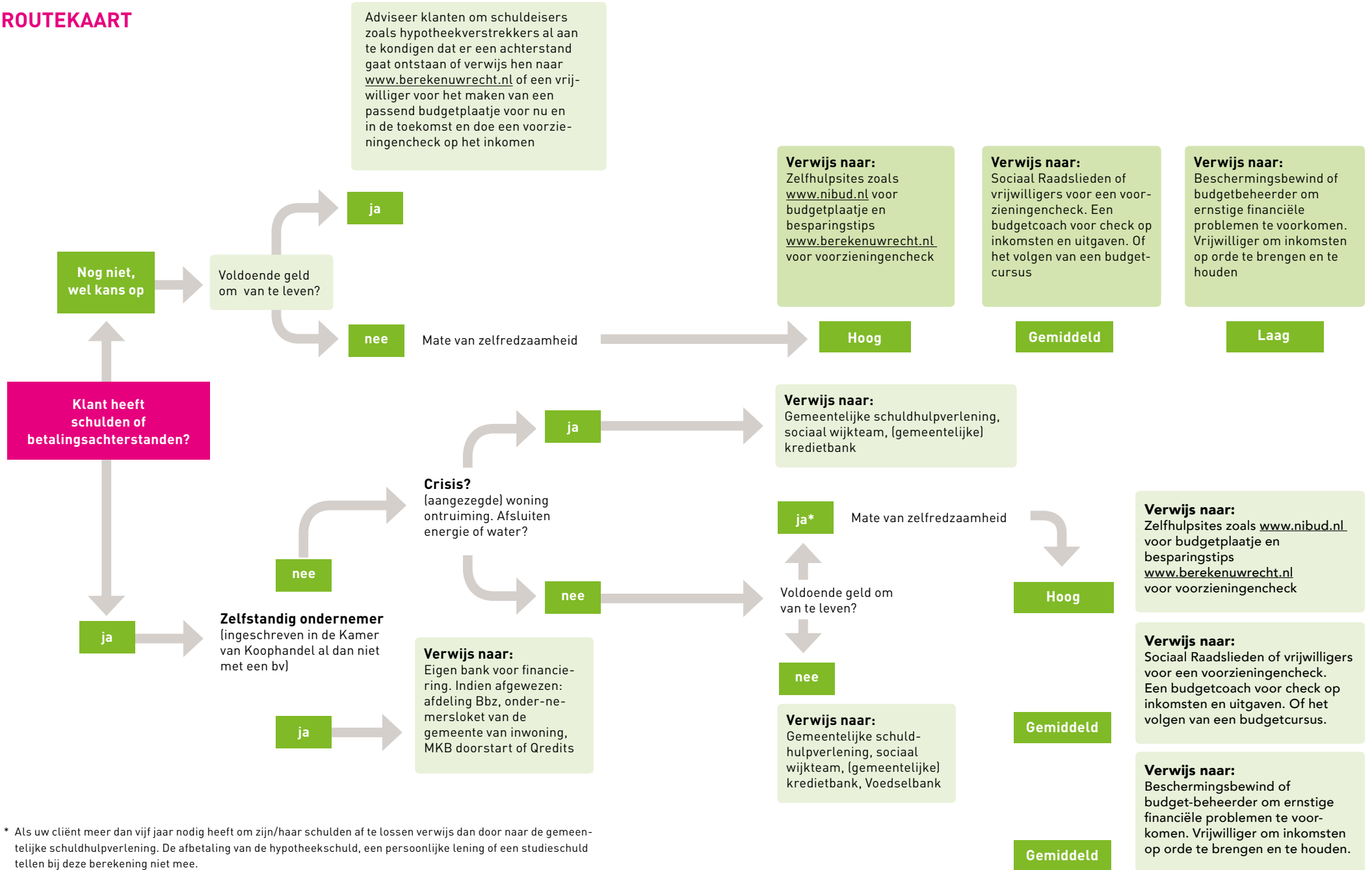
---

Kern probleem	Cliënt heeft geen geld om voedsel te kopen.
Zelfredzaamheid	n.v.t
Uitsluitingsgronden	Hoogte van het besteedbaar inkomen.
Dekkingsgraad	Landelijk gezien groot. Vaak bedienen grote gemeenten de kleinere randgemeenten. Op <a href="http://www.voedselbankennederland.nl">www.voedselbankennederland.nl</a> kunt u zien of er een voedselbank aanwezig is in de gemeente waarin uw cliënt woont.
Aandachtspunt	Let op, sommige voedselbanken werken samen met de gemeente. De gemeente beoordeelt of iemand in aanmerking komt voor hulp. Sommige voedselbanken hebben een wachtlijst.

---



# ROUTEKAART



## VOORZIENINGENTABEL

	Budget-coach / budget-beheer	Beschermingsbewind	Sociaal raadslieden *	Juridisch loket *	Maatschappelijk werk	Maatje / vrijwilliger	Gemeentelijke schuld hulpverlening	WSNP	Voedselbank	Nationale ombudsman	sites
Gebrek overzicht inkomsten en uitgaven	●				●	●					<a href="http://www.nibud.nl">www.nibud.nl</a>
Niet in staat zelf inkomsten en uitgaven te beheersen	●	●			●	●					<a href="http://www.nibud.nl">www.nibud.nl</a>
Vermoeden niet-gebruik voorzieningen			●	●		●					<a href="http://www.berekenuwrecht.nl">www.berekenuwrecht.nl</a>
Vermoeden van gebreken in berekening beslagvrije voet			●	●							<a href="http://www.zelfjeschuldenregelen.nl">www.zelfjeschuldenregelen.nl</a>
Overheid of deurwaarder gedraagt zich niet zoals zou moeten			●	●						●	<a href="http://www.kbvq.nl">www.kbvq.nl</a>
Budget te krap door hoge afbetaling(en)			●	●			●				<a href="http://www.zelfjeschuldenregelen.nl">www.zelfjeschuldenregelen.nl</a>
Budget te krap om van te leven als gevolg van schulden		●					●				<a href="http://www.zelfjeschuldenregelen.nl">www.zelfjeschuldenregelen.nl</a>
Klant heeft niet genoeg te eten als gevolg van beslagen en aflossingen							●		●		<a href="http://www.voedselbankennederland.nl">www.voedselbankennederland.nl</a>
Dreiging ontruiming, afsluiting water en/of energie							●	●			
Klant is afgewezen voor gemeentelijke schuldhulpverlening								●		●	<a href="http://www.bureauwsnp.nl">www.bureauwsnp.nl</a>

\* Let op inkomensgrens bepaalt recht op hulp.

