



De schaamte voorbij

Van schuldig naar schuld(en)vrij

Uitvoeringsplan schuldhulpverlening

2023-2025

Inhoud

Inhoud	1
Samenvatting.....	2
1. Inleiding.....	3
2. Met schuldhulpverlening dragen we bij aan de bestaanszekerheid van onze inwoners	4
2.1 Wettelijk kader en gemeentelijke opdracht	4
2.2 Het beleidsplan biedt de kaders waarmee we bijdragen aan bestaanszekerheid	4
2.3 Waarderend vernieuwen: we bouwen voort op de opgedane ervaring sinds 2021	5
2.4 Faseren van de aanpak.....	5
3. Bouwsteen 2023: Beter kennen en bereiken van inwoners met schulden	7
3.1 Toegang & bereik schuldhulp	7
3.2 Vroegsignalering	7
3.3 Onderzoek en aanpak curatieve instrumenten	8
4. Bouwsteen 2024: Uitbreiden en aanscherpen van onze aanpak	9
4.1 Doelgroepgericht werken.....	9
4.2 Integraliteit binnen de schuldhulpverlening	10
4.3 Mobility Mentoring® en Stress sensitieve dienstverlening.....	10
5. Bouwsteen 2025: Inzetten op voorkomen van schulden.....	12
5.1 Financiële educatie, voorlichting, preventie en nazorg	12
6. We monitoren en verantwoorden beleid en financiën	13
7. Bijlagen	15
a. Samenvatting beleidsdoelen	15
b. Begrippenlijst	18

Samenvatting

Op 18 februari 2021 stelde de gemeenteraad het beleidsplan Schuldhulpverlening “De schaamte voorbij” vast. Daarbij zegde het college toe dat een uitvoeringsplan zou volgen. In de tussentijd boden we onze inwoners schuldhulp, startte de ketenregisseur schuldhulpverlening en ondersteunden we inwoners met betalingsachterstanden via Vroegsignalering.

Het college geeft richting aan de uitvoering

Met dit uitvoeringsplan geeft het college invulling aan de ambities uit het eerder vastgestelde beleidsplan “De schaamte voorbij”. Het college maakt hierin belangrijke keuzes:

- We kiezen bewust voor onze regierol in een netwerk van samenwerkingspartners;
- We faseren de uitvoering van de beleidssporen;
- We verlengen de looptijd van het uitvoeringsplan met een jaar tot en met 2025.

Bestaanszekerheid als belangrijk thema

We versterken en verbeteren de huidige uitvoering van schuldhulpverlening binnen onze gemeente. En we helpen inwoners met financiële problemen en schulden om weer op eigen kracht verder te gaan. Zo vergroten we de bestaanszekerheid voor inwoners van Lansingerland en sluiten we aan op de opgaves in de Samenlevingsvisie. Dat doen we door in te zetten op:

- Het beter bereiken van de groep inwoners met schulden en het verlagen van de drempels om hulp te vragen;
- Het onderzoeken en ontwikkelen van nieuwe vormen van schuldenbemiddeling en ondersteuning.
- Het voorkomen van (problematische) schulden;

1. Inleiding

Dit uitvoeringsplan is een uitwerking van het beleidsplan Integrale Schuldhulpverlening 'De schaamte voorbij'. Het beschrijft de manier waarop en de volgorde waarin wij de doelstellingen uit het beleidsplan uitvoeren. Daarmee bieden we inwoners met financiële problemen en schulden een integraal en passend hulpaanbod en zetten we in op het voorkomen van problematische schulden.

De samenlevingsvisie als kompas en afwegingskader

Bij het maken van de uitvoeringskeuzes is aangesloten bij het kompas van onze Samenlevingsvisie, de leidende thema's. In hoofdstuk 2 beschrijven we de belangrijkste ontwikkelingen en keuzes waarmee we bijdragen aan bestaanszekerheid.

Met de leidende principes van de Samenlevingsvisie maken we uitlegbare keuzes over de rol die we als gemeente hebben en welke aanpak we kiezen in de uitvoering van onze beleidssporen. De afweging voor onze rol en aanpak spitst zich in dit plan vooral toe op deze principes:

- We zetten in op een duurzaam effect. Daarom kiezen we voor een integrale aanpak en instrumenten die eraan bijdragen dat inwoners uit de schulden raken en uit de schulden blijven;
- We gaan kansrijke allianties aan. We investeren in de samenwerking met (keten)partners en nieuwe samenwerkingen aangaan;
- We kiezen bewust voor onze rol als presterende overheid bij de uitvoering van onze (wettelijke taak), als regisseur binnen ons netwerk van cruciale samenwerkingspartners. We hebben daarnaast oog voor de uitvoerbaarheid van ons beleid. Daarom faseren we de uitvoering van de beleidssporen en verlengen we de looptijd van het uitvoeringsplan met een jaar tot en met 2025;
- Waarderend vernieuwen: we bouwen verder op opgedane ervaring sinds het vaststellen van het beleidsplan in 2021.

Leeswijzer

Op basis van onze analyse in hoofdstuk 2 beschrijven we onze inzet en plannen voor de komende periode. Dit doen we per beleidsspoor in hoofdstukken 3, 4 en 5. Tot slot gaan we in op de monitoring van ons beleid en de financiën (hoofdstuk 6).

2. Met schuldhulpverlening dragen we bij aan de bestaanszekerheid van onze inwoners

2.1 Wettelijk kader en gemeentelijke opdracht

In 2021 wijzigde de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Op basis van deze wet is de gemeente verantwoordelijk om inwoners met financiële problemen, zoals schulden of dreigende schulden te helpen. Vroegsignalering is een bijzonder onderdeel van deze wet en heeft als doel schulden te voorkomen. Deze wettelijke bepaling biedt de mogelijkheid mensen met een betalingsachterstand bij 'vaste lasten partners' (bijvoorbeeld: woningbouwcorporaties, zorgverzekeraars en nutsbedrijven) hulp en informatie te bieden bij het oplossen van hun betalingsproblemen. De wet regelt dat deze organisaties een signaal aan de gemeente mogen sturen over de inwoner met een betalingsachterstand, zodat de gemeente de inwoners kan benaderen.

Op 1 juli 2023 treden daarnaast wijzigingen in de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) in werking. Belangrijk voor onze uitvoering op het gebied van schuldhulpverlening is dat de duur van een traject Wsnp in principe wordt verkort tot 18 maanden. Ook het minnelijk traject wordt vanaf 1 juli 2023 verkort naar 18 maanden. Gemeente Lansingerland geeft hier samen met PLANgroep, die namens de gemeente deze trajecten uitvoert, uitvoering aan.

2.2 Het beleidsplan biedt de kaders waarmee we bijdragen aan bestaanszekerheid

In 2021 stelde de gemeenteraad het beleidsplan integrale schuldhulpverlening 'De schaamte voorbij' vast. Schulden zijn een grote belemmering om regie over het eigen leven te houden. Met een passend aanbod schuldhulpverlening en een goed ingevulde regierol van de gemeente dragen we eraan bij dat de stress bij onze inwoners met (problematische) schulden afneemt. Door zo vroeg en passend mogelijk onze inwoners schuldhulpverlening te bieden dragen we bij aan hun bestaanszekerheid en ontstaat er perspectief in hun leven.

In de periode vanaf de vaststelling van dit beleidsplan implementeerden wij belangrijke elementen. In mei 2022 namen wij een collega in dienst voor de nieuwe functie van ketenregisseur schuldhulpverlening. Daarmee is er een startpunt en regiehouder van het schuldhulpverleningstraject voor inwoners met schulden. Zowel binnen de informele schuldhulp, als de formele schuldhulp. Daarbij kijken wij ook of inwoners nog de juiste hulp (op meerdere leefgebieden) ontvangen. Dit past binnen de opdracht om als gemeente regie te voeren. Wij zien dat inwoners de ketenregisseur goed weten te vinden. De samenwerking met verschillende ketenpartners, die een rol hebben binnen de toegang en schuldhulp is een kracht. Daardoor weten we elkaar op uitvoeringsniveau goed te vinden.

Hiermee bereikten we het volgende:

- Met de komst van de ketenregisseur is er sprake van een nauwe samenwerking tussen beleid en uitvoering;
- We maakten afspraken met de verschillende ketenpartners over de samenwerking en doorverwijzing;
- Vroegsignalering van betalingsachterstanden is geïmplementeerd en een vast onderdeel in de aanpak om problematische schulden te voorkomen;
- We maakten afspraken met de schuldenfunctionaris van de rechtbank Rotterdam; zodat zij inwoners direct naar de gemeente kunnen verwijzen als er schulden worden gesignaleerd.

2.3 Waarderend vernieuwen: we bouwen voort op de opgedane ervaring sinds 2021

In het beleidsplan kwamen wij tot de conclusie dat bereik en integraliteit binnen de schuldhulpverlening in Lansingerland aandacht verdienen. Zo stelden wij vast dat het:

- Het bereik van doelgroep zelfstandig ondernemers en mensen met een middelbare tot hogere opleiding achterbleef. Om deze verschillende doelgroepen goed te bereiken, kiezen wij voor manieren van communiceren en benaderen die passen bij deze doelgroepen.
- Het aanbod van schuldhulpverlening onvoldoende integraal is; door versnippering van het hulpveld.
- Er regie ontbrak op het traject van de inwoner: Hoewel de partners binnen en buiten de gemeente elkaar vaak op inwonersniveau weten te vinden, is er behoefte om meer regie te voeren en de integraliteit binnen de schuldhulpverlening te vergroten. Dat is de kern van het beleidsplan uit 2021. Dit is ook de reden dat er een ketenregisseur is aangesteld.

In de praktijk zien wij de volgende verbeterpunten sinds de ketenregisseur is gestart:

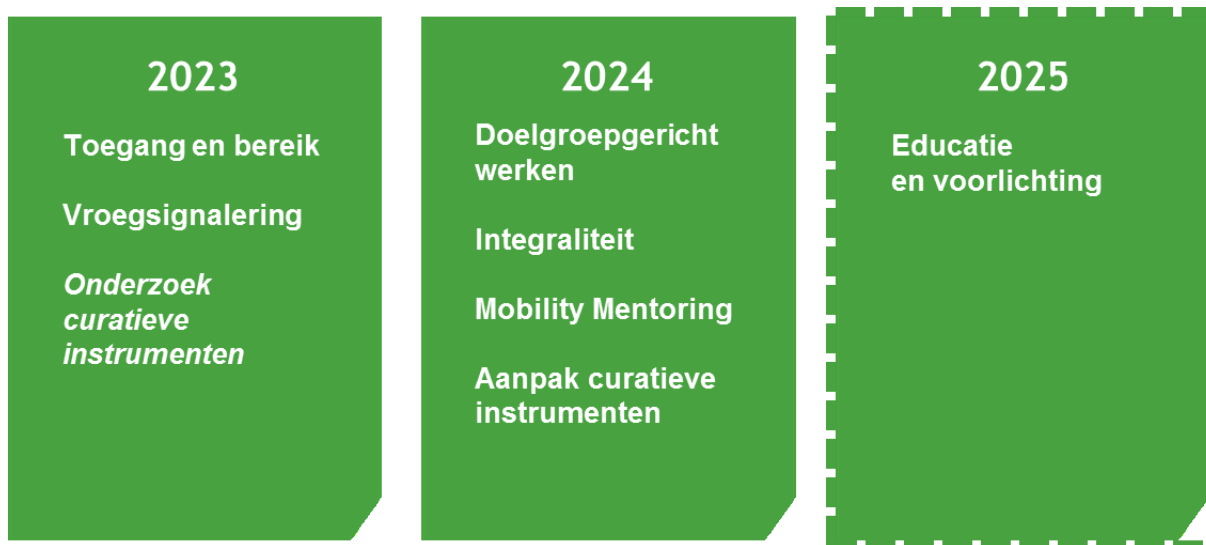
- Capaciteit in de uitvoering. Er zijn steeds meer aanmeldingen waardoor de ketenregisseur verantwoordelijkheid draagt voor een groot aantal casussen. Daarnaast heeft de ketenregisseur een adviserende rol naar Team MO. Wij constateren dat dit niet uitvoerbaar is met slechts één ketenregisseur. Het beleidsplan biedt financieel ruimte voor een tweede medewerker, het is daarom wenselijk een tweede collega te werven.
- Beperkt aanbod in de keten. Problematische schulden gaan veelal gepaard met mentale problemen en stress. Op het vlak van psychische ondersteuning mist nog passend aanbod in de keten.
- Integraliteit binnen de schuldhulpverlening. In de praktijk merkt de ketenregisseur dat ketenpartners meer betrokken willen worden. Het is belangrijk dat we de komende tijd verder werken aan de verbinding met deze partners zodat integraliteit gewaarborgd wordt.
- Regie en rolverdeling in de keten. Het is niet altijd bij iedereen duidelijk wat de rol is van de ketenregisseur en de netwerkpartners binnen de keten. Hiervoor is het van belang om goede afspraken met de ketenpartners te maken over regie vanuit de gemeente en de rol van de ketenregisseur binnen de keten.

2.4 Faseren van de aanpak

Om uitvoering te geven aan alle sporen uit het beleidsplan, is het nodig om deze te faseren. Aansluitend bij het leidend principe dat we bewust kiezen voor onze rol, hebben we oog voor de uitvoerbaarheid van ons beleid. We

kunnen niet alle sporen tegelijk uitvoeren. Enerzijds omdat daarmee de ontwikkelopgave te complex wordt om effectief uit te voeren, anderzijds omdat daarvoor de capaciteit ontbreekt.

De fasering van uitvoering van de beleidssporen baseren we op basis van de analyse van knelpunten uit de praktijk en het beleidsplan. Deze fasering hebben we uitgewerkt in drie bouwstenen, weergegeven in onderstaand figuur. We lichten hierna per bouwsteen toe hoe we uitvoering geven aan de verschillende sporen. De uitvoering van de sporen loopt door in 2025, omdat we verwachten dat er meer tijd nodig is om de sporen uitvoering te geven. Dat betekent dat we de uitvoering van het beleidsplan verlengen met een jaar.



Figuur 1 Fasering uitvoering sporen uit het beleidsplan

3. Bouwsteen 2023: Beter kennen en bereiken van inwoners met schulden

3.1 Toegang & bereik schuldhulp

In het beleidsplan constateerden we dat een deel van de doelgroep de gemeente goed weet te vinden via de brede toegang en de sluitende aanpak. De doelgroep zelfstandigen en inwoners met een middelbare tot hoger opleiding weet ons echter minder goed te vinden. Een duurzaam effect heeft baat bij een goede integrale aanpak en ketensamenwerking. In aanvulling op de huidige structuur van toegang en sluitende aanpak brachten we daarom de ketenregisseur schuldhulp in als startpunt en regiehouder van het gehele traject van schuldhulpverlening. Daarnaast breiden we de mogelijkheden tot toegang schuldhulpverlening uit.

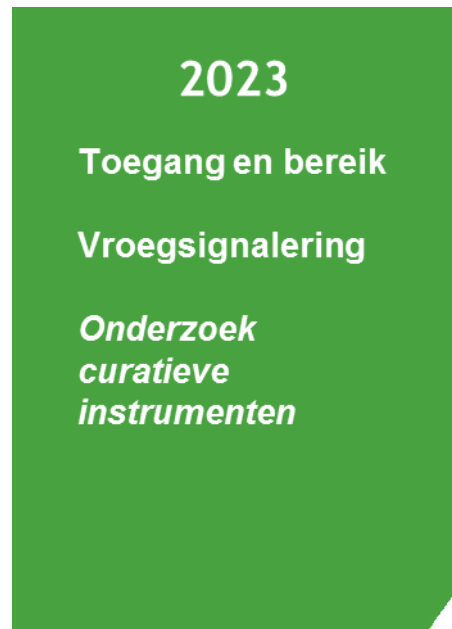
Inmiddels is sinds mei 2022 een ketenregisseur aangesteld. We zien dat inwoners de ketenregisseur weten te vinden en dat er na de intake een goede afweging kan worden gemaakt over welke hulp passend is. De komende periode ligt de focus op het vergroten van de toegang en het bereik van de doelgroep.

Waar zetten we op in?

1. Als gemeente starten wij in het 3^e kwartaal van 2023 met het inrichten de Nederlandse Schuldhulproute als laagdrempelige wijze naar de juiste ondersteuning en hulp. Zo weten inwoners waar zij terecht kunnen met vragen over geldzorgen. Daarnaast sluiten we ons aan bij berekenjerecht.nl
2. De ketenregisseur is de eerste toegang in de gemeente voor inwoners met (dreigende) schulden. In de praktijk merken we dat de ketenregisseur een positieve impact heeft op de toegankelijkheid van schuldhulp. Om het knelpunt van capaciteit op te lossen werven we als gemeente een tweede medewerker in het 2^e kwartaal van 2023 .
3. Het bereiken van de doelgroep begint bij onderzoek naar de grootte van mogelijke doelgroepen met financiële problemen. Hiertoe geven wij in het 4^e kwartaal van 2023 opdracht aan een externe partij om een armoede monitor uit te voeren.

3.2 Vroegsignalering

Per 1 januari 2021 is Vroegsignalering een wettelijke taak voor gemeenten. De gemeente is verantwoordelijk voor de verzameling van betalingsachterstanden. Op basis van deze signalen benadert de gemeente inwoners die in een dreigende schuldensituatie zitten met een hulpaanbod. Door vroegtijdig hulp te bieden hopen we te voorkomen dat de schulden problematisch worden.



Inmiddels is deze aanpak geïmplementeerd en melden zo'n 120 particuliere verhuurders, zorgverzekeraars, waterbedrijven, energiebedrijven en de woningcorporatie betalingsachterstanden bij de gemeente. De gemeente reageert op elk signaal. Via de verschillende signaalpartners ontvangen we maandelijks zo'n 100 signalen. Dit betreffen enkelvoudige en meervoudige signalen. Bij enkelvoudige signalen (één gemelde betalingsachterstand) sturen we indien mogelijk een sms-bericht en een brief aan de gesignaleerde inwoner waarin we deze uitnodigen om hulp te vragen. Bij meervoudige signalen (meer dan één gemelde betalingsachterstand) of oplopende huurachterstand leggen we altijd een huisbezoek af of wordt contact gezocht door een maatschappelijk werker van Kwadraad die is aangewezen voor 'Vroeg erop af'. Deze leidt de inwoner dan door naar de ketenregisseur of bij crisissituaties rechtstreeks naar de uitvoerder curatieve schuldhulp. Nu vroegsignalering loopt, starten we, in samenwerking met de verschillende partners in het 3^e kwartaal van 2023 met doorontwikkeling van de aanpak.

Waar zetten we op in?

1. We verbeteren de kwaliteit van de signalen;
Dit doen we door met de grootste, lokale melders in gesprek te gaan. Wij maken met hen afspraken over de manier waarop zij melding maken van een betalingsachterstand en welke informatie deze melding bevat.
2. We verbeteren het matchingsproces van de signalen en de registratie.
We maken afspraken over eenduidige registratie en informatieverzameling. Dit doen wij in samenwerking met de leverancier van het systeem, Kwadraad en de ketenregisseur.
3. Wij evalueren de inzet (de contactpogingen en het huidige hulpaanbod); Hierbij kijken we waar mogelijk al naar effecten van vroegsignalering.
4. We monitoren de uitvoering en de resultaten van vroegsignalering; Door aan te sluiten bij de monitor Vroegsignalering Schulden van Divosa.

3.3 Onderzoek en aanpak curatieve instrumenten

Het uitgangspunt in het beleidsplan is dat we als gemeente ons aanbod aan curatieve instrumenten¹ uitbreiden. Momenteel doen we dit door minnelijke schuldregelingen te treffen of inwoners te begeleiden naar een wettelijk saneringstraject. Het is belangrijk dat wij als gemeente beschikken over een breed palet aan schuldregelingen, om zo meer mensen met schulden beter te helpen.

In het beleidsplan is dan ook besloten om de curatieve instrumenten uit te breiden met bijvoorbeeld saneringskredieten of het direct regelen van schulden. Deze varianten van schuldhulpverlening bieden zowel de inwoner, als de schuldeiser rust en mogelijk sneller perspectief op een schuldenvrije toekomst.

Uit onderzoek van de NVVK en SUNN blijkt echter wel dat deze instrumenten niet altijd de beste optie zijn. En dat de gemeente op basis van inhoudelijke argumenten en met oog voor de specifieke situatie van de inwoner een afweging maakt welk instrument het meest passend is en leidt tot een duurzaam effect.

Waar zetten we op in?

1. Als gemeente starten wij in het 3^e kwartaal 2023 met een onderzoek naar de mogelijkheden en kosten van de inzet van saneringskredieten en direct schulden regelen. We kijken bewust naar onze rol en de kansen

¹ Voor uitleg zie begrippenlijst; hoofdstuk 7, bijlage b.

die samenwerking met partners biedt. Hierbij hebben we ook aandacht voor de randvoorwaarden om deze instrumenten in te zetten;

2. Op basis van deze bevindingen stellen wij in 2024 een aanpak op en besluit het college hoe ze deze instrumenten in Lansingerland gaan inzetten.

4. Bouwsteen 2024: Uitbreiden en aanscherpen van onze aanpak

4.1 Doelgroepgericht werken

In het beleidsplan is besloten dat we doelgroepgericht werken en speciale aandacht hebben voor groepen die een verhoogd risico hebben op (problematische) schulden. Het is belangrijk om schuldhulpverlening af te stemmen op de verschillende doelgroepen, zodat wij werken aan duurzaam effect en zorgen dat inwoners uit de schulden raken en blijven:

- Zelfstandigen
- Jongeren
- Laaggeletterden
- Nieuw arbeidsbeperkten
- Licht verstandelijk beperkten
- Laag, middelbaar en hoog opgeleiden
- Migranten



Onze focus ligt op het bereiken van deze doelgroepen en het afstemmen van ons ondersteuningsaanbod op de mogelijk verschillende behoeften van deze doelgroepen. Zo zien we in de praktijk de afgelopen periode meer aanmeldingen van ondernemers binnen bepaalde sectoren, zoals de bouw. Ook de coronapandemie leidde tot meer aanmeldingen van ondernemers. Om deze doelgroep beter te bedienen is geïnvesteerd in de samenwerking met het Regionaal Bureau voor Zelfstandigen (RBZ), zij zijn een belangrijke ketenpartner voor deze doelgroep.

Waar zetten we op in?

1. Als gemeente doen (of geven we opdracht tot) een doelgroeponderzoek in het 1^e kwartaal van 2024. Zo vormen we een beeld over welke aanpak werkt voor elke doelgroep. Waar het zinvol is, zetten we in op een ongelijke aanpak;
2. Als gemeente stemmen we de informatieverstrekking en communicatiemiddelen af op de verschillende doelgroepen;
3. Als gemeente breiden ons bestaande aanbod aan schuldhulpverlening uit, als blijkt dat er aanbod ontbreekt om bovenstaande doelgroepen te ondersteunen.

4.2 Integraliteit binnen de schuldhulpverlening

In het beleidsplan constateerden we dat de wijze waarop de sluitende aanpak en de brede toegang is ingericht, zorgt voor voldoende aandacht voor de integraliteit binnen het sociaal domein. Daarom ligt in de uitvoeringsfase de nadruk op het versterken van de integraliteit binnen de schuldhulpverlening waarbij we nadrukkelijk de volgende drie elementen van schuldhulpverlening aan elkaar verbinden:

- Regelen van schulden
- Persoonlijke begeleiding
- Planning financiële zelfredzaamheid

De ketenregisseur bewaakt de integraliteit op casusniveau. En de samenhang tussen de verschillende instrumenten en partijen. De ketenregisseur is het aanspreekpunt over schuldhulp voor interne en externe partijen binnen de gemeente Lansingerland.

Binnen casussen kunnen veel verschillende partijen en professionals betrokken zijn, zowel intern als extern. Integraliteit is nodig om een sterke verbinding te maken tussen de verschillende ketenpartners en beschikbare instrumenten. Zo is het ook belangrijk om bewust te zijn van de samenwerking met bijvoorbeeld huisartsen en de GGZ in de hulp voor mensen met problematische schulden. Recente ontwikkelingen op landelijk niveau en de praktijk laten namelijk zien dat het psychologische welzijn een grote speelt in het voorkomen en voorkomen van en helpen met schulden.

Waar zetten we op in?

1. Als gemeente richten een casuïstiek overleg in met belangrijkste partijen in de schuldhulp;
2. We bouwen als gemeente langdurig verder aan de relatie met onze ketenpartners;
3. We hebben als gemeente doorlopend aandacht voor de rol van GGZ en huisartsen bij schuldhulpverlening casussen;
4. Als gemeente onderzoeken we vanaf het 1^e kwartaal van 2024 de mogelijkheid om ons netwerk aan bewindvoerders te vergroten;
5. Als gemeente onderzoeken we vanaf het 2^e kwartaal van 2024 de mogelijkheid om aan te sluiten bij het *Schuldenknooppunt*;

4.3 Mobility Mentoring® en Stress sensitieve dienstverlening

In het beleidsplan spraken we de ambitie uit om de kennis en de daarbij behorende werkwijze over de theorie van Mobility Mentoring®² te vergroten. Hierbij zetten we niet alleen in op een begripvolle omgang, maar verwachten we van alle betrokken partijen ook een inzet op het gebied van cognitieve ondersteuning. Thema's daarbij van belang zijn:

² Mobility mentoring® combineert het onderwerp armoede met de laatste inzichten vanuit de hersenwetenschap over de effecten van schaarste en armoede en de ontwikkelbaarheid van hersenfuncties. Deze nieuwe aanpak helpt mensen bij de aanpak van hun financiële en sociale problemen.

- Zelfredzaamheid
- Mentale gezondheid
- Duurzaam toekomstperspectief

We zetten daarbij niet alleen in op het zelf faciliteren van ondersteuning maar gaan actief de verbinding aan met zorgverleners op het gebied van (psychische) gezondheid. Daarnaast gaan we actief werken volgens de pijlers in de brug van zelfvoorziening uit Mobility Mentoring®. Hierbij brengen we alle leefgebieden met elkaar in verband om tot een duurzaam toekomstperspectief te komen. Schuldenproblematiek hangt immers samen met allerlei omstandigheden bij andere leefgebieden. Binnen onze dienstverlening is het belangrijk om rekening te houden met de impact van stress op de cognitieve vermogens van inwoners, alleen dan kunnen we zorgen voor de nodige gedragsverandering bij mensen die kampen met problematische schulden. In de praktijk zijn stress en mentaal welzijn een knelpunt voor schuldhulpverlening.

Er zijn momenteel grote wachtlijsten bij de GGZ en een dergelijk traject kost iemand minstens het eigen risico, want hulp door een coach kan hoge kosten met zich meebrengen. Ondanks deze knelpunten is het wel belangrijk om binnen onze werkwijze aandacht te besteden aan beide theorieën. We gaan de samenwerking aan met maatschappelijk werkers en andere waardevolle ketenpartners om dit knelpunt te ondervangen.

Waar zetten we op in?

1. Als gemeente maken in 2024 onze processen en bejegening in onze dienstverlening stress-sensitief;
2. We gaan als gemeente in vanaf het 2^e kwartaal van 2024 in gesprek met onze ketenpartners over het belang van stress-sensitieve dienstverlening.

5. Bouwsteen 2025: Inzetten op voorkomen van schulden

5.1 Financiële educatie, voorlichting, preventie en nazorg

In het beleidsplan stelden we de ambitie om kennis te bevorderen over:

- Het omgaan met financiën
- De mogelijkheden en toegang tot schuldhulp
- Het herkennen van signalen van schulden

We betrekken hierbij de partijen die in aanraking komen met de doelgroepen als zelfstandigen, migranten, pubers, jongvolwassenen en mensen met een laag tot middel of hoog opleidingsniveau. Bij de genoemde partijen denken wij aan instellingen als middelbare scholen, huisartsen, ondernemersverenigingen, sportverenigingen en kerken.

Waar zetten we op in?

1. We organiseren jaarlijks een educatie- en voorlichtingsaanbod over het signaleren van financiële problemen en schulden voor boven genoemde instellingen en organisaties;
2. We zetten de jaarlijkse lesprogramma's op middelbare scholen voort;
3. We blijven nazorg bieden als preventief middel om te voorkomen dat inwoners opnieuw in de schulden komen. We onderzoeken hoe dit vorm krijgt;
4. We onderzoeken als gemeente vanaf het 1^e kwartaal van 2025 op welke manier wij ervaringskennis kunnen inzetten op deze thema's.



6. We monitoren en verantwoorden beleid en financiën

We monitoren ons beleid met als doel de effecten van ons beleid te beoordelen, ontwikkelingen te signaleren en onze aanpak te verbeteren. Dit doen we aan hand van tellen en vertellen. Cijfers alleen zijn niet genoeg; we hebben ook kwalitatieve informatie nodig om te begrijpen hoe we ervoor staan. Daarnaast monitoren we ook onze uitgaven en financiën. In dit hoofdstuk geven we aan hoe we deze kennis verzamelen, hoe de verantwoording afleggen en hoe we de monitoring van schuldhulpverlening verder ontwikkelen.

We meten de ervaringen van onze inwoners

Jaarlijks nemen we cliënt-ervaringsonderzoeken af onder inwoners die zich bij de gemeente melden voor hulp bij schulden. Hierbij kijken wij ook naar de vorm van de onderzoeken, zodat zoveel mogelijk inwoners hun ervaring met ons delen. Zo krijgen wij inzicht in de verbeterpunten van onze dienstverlening.

We monitoren de voortgang en resultaten van schuldhulpverleningstrajecten

Dit maakt de effecten van de ingezette ondersteuning inzichtelijk. Deze kennis verzamelen we vanuit verschillende bronnen:

- *Gemeentelijk trajectregistratiesysteem:*

We werken aan de inrichting van het registratiesysteem. Zo kunnen de benodigde data geregistreerd worden en beschikbaar worden gemaakt voor weergave in de vorm van een monitor. Denk hierbij aan redenen van aanmelding of uitval tijdens een traject, ingezette ondersteuning, behaalde resultaten van het traject en wettelijke termijnen.

- *Vroegsignalering:*

Door aan te sluiten op de monitor 'Vroegsignalering' van Divosa, maken we de inzet op vroegsignalering inzichtelijk in een dashboard. Dit heeft als doel de aanpak van betalingsachterstanden te verbeteren.

- *Subsidie- en contractpartners*

Door middel van jaarrapportages en inhoudelijke gesprekken, verzamelen wij kennis en informatie over de effectiviteit van de ondersteuning aan inwoners met schulden.

We monitoren onze uitgaven en financiën

Bij de vaststelling van het beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2021-2025 stelde de gemeenteraad ook het financiële kader vast voor de uitvoering van de nieuwe beleidsvoornemens. De activiteiten uit dit uitvoeringsplan worden gedekt uit de middelen de Schuldhulpverlening. In de vastgestelde begroting 2023 is rekening gehouden met een mogelijke groei van het aantal inwoners dat gebruikt maakt van schuldhulpverlening. Daarmee verwachten we uit te komen binnen de begrootte middelen.

	2023	2024	2025
--	------	------	------

Schuldhelpverlening	€ 393.964	€ 409.804	€ 429.946
---------------------	-----------	-----------	-----------

De kosten voor de inzet van de ketenregisseur(s), worden gedekt uit de personele middelen van Team Participatie. Deze zijn structureel verwerkt in de begroting.

We rapporteren over de financiën en de voortgang van de implementatie

Hiervoor sluiten wij aan op de reguliere P&C cyclus. We monitoren en verantwoorden de financiën via de P&C-cyclus. Wanneer wij tijdens de uitvoering van dit plan wijzigingen constateren die betrekking hebben op de financiën, lichten we deze toe in de zomerrapportage, slotwijziging en/of de jaarrekening van het desbetreffende jaar.

De bereikte resultaten en de voortgang van de implementatie geven we weer in de jaarrapportage en de zomerrapportage van het desbetreffende jaar.

7. Bijlagen

a. Samenvatting beleidsdoelen

- **Spoor 1: Toegang en bereik schuldhulp**

De ketenregisseur schuldhulpverlening fungeert als startpunt en regiehouder van het gehele traject van schuldhulpverlening. Daarnaast wordt de toegang tot schuldhulp uitgebreid door het inrichten van de Nederlandse Schuldhulproute. We richten ons hiermee naast de bekende doelgroepen op de doelgroep zelfstandigen en de doelgroep middelbaar en hoog opgeleiden. We zorgen hierbij ook voor een bij de doelgroep passend aanbod. Tot slot kiezen we voor zoveel mogelijk doelmatige gegevensuitwisseling met andere gemeenten.

- **Spoor 2: Integraliteit binnen de schuldhulpverlening**

We vergroten de integraliteit van de schuldhulpverlening. Met integrale schuldhulpverlening bedoelen we het samenspel van alle mogelijkheden tot ondersteuning. We zetten in op integraliteit op integraliteit door ons te richten op het verbinden van de volgende drie elementen:

- Regelen van schulden
- Persoonlijke begeleiding
- Planning financiële zelfredzaamheid

Deze verbinding leggen we door te zorgen voor regie op casusniveau. Op deze manier monitoren we de voortgang en kunnen we de meten welke elementen effect hebben voor onze inwoners. De ketenregisseur zorgt voor regie en verbinding.

- **Spoor 3: Vroegsignalering**

Het volgende spoor is gericht op Vroegsignalering, dit in het beleidsplan beschreven aanpakspoor is inmiddels geïmplementeerd. Vroegsignalering is en blijft primair een preventief middel waarbij problematische situaties worden voorkomen of niet verder verergeren. Hiertoe is een matchingsysteem aangeschaft dat voldoet aan alle voorwaarden van de AVG. Via de verschillende signaalpartners ontvangen we enkelvoudige en meervoudige signalen. Bij enkelvoudige signalen (één gemelde betalingsachterstand) sturen we indien mogelijk een sms-bericht en een brief aan de gesignaleerde inwoner waarin we deze uitnodigen om hulp te vragen. Bij meervoudige signalen (meer dan één gemelde betalingsachterstand) of oplopende huurachterstand leggen we altijd een huisbezoek af of wordt contact gezocht door een maatschappelijk werker van Kwadraad die is aangewezen voor 'Vroeg erop af'. Deze leidt de inwoner dan door naar de ketenregisseur of bij crisissituaties rechtstreeks naar de uitvoerder curatieve schuldhulp. De komende tijd willen we ons richten op het uitbreiden en verbeteren van het Vroegsignaleringssysteem.

- **Spoor 4: Stress-sensitieve dienstverlening, Mobility Mentoring©.**

We versterken de kennis en de daarbij behorende werkwijze over de theorie van Mobility Mentoring©. Hierbij zetten we niet alleen in op een begripvolle omgang maar verwachten we van alle betrokken partijen ook een inzet op het gebied van cognitieve ondersteuning. Dit is reeds in de aanbesteding voor de uitvoering van curatieve schuldhulpverlening opgenomen. Thema's daarbij van belang zijn:

- Zelfredzaamheid
- Mentale gezondheid
- Duurzaam toekomstperspectief

We zetten daarbij niet alleen in op het zelf mogelijk maken van ondersteuning maar gaan actief de verbinding aan met zorgverleners op het gebied van (psychische) gezondheid.

- **Spoor 5: Financiële educatie, voorlichting, preventie en nazorg**

We bevorderen kennis over: het omgaan met financiën, de mogelijkheden en toegang tot schuldhulp en het herkennen van signalen van schulden. Daarbij betrekken we partijen die in aanraking komen met de doelgroepen als zelfstandigen, migranten, pubers, jongvolwassenen en mensen met een laag tot middel of hoog opleidingsniveau.

- **Spoor 6: Doelgroepgericht werken**

We werken gericht op doelgroepen zoals:

- Zelfstandigen
- Jongeren
- Laaggeletterden
- Nieuw arbeidsbeperkten
- Licht verstandelijk beperkten
- Laag, middelbaar en hoog opgeleiden
- Migranten

Hierbij stemmen we het niveau van communicatie af op de inwoner uit de doelgroep en stemmen we de dienstverlening af op achtergrond en mogelijkheden van de doelgroep.

- **Spoor 7: Aanpakspoor inzet curatieve instrumenten**

Curatieve instrumenten zetten we in om problematische schulden te herstellen. Dit doen we bijvoorbeeld door minnelijke schuldregelingen te treffen of mensen te begeleiden naar een wettelijk saneringstraject. Hierbij zetten we onder meer ook nazorg in. Daarnaast onderzoeken we de mogelijkheden van nieuwe vormen van schuldhulpverlening en zetten die waar mogelijk in.

b. Begrippenlijst

Curatieve instrumenten

De instrumenten die wij als gemeente kunnen inzetten voor het oplossen van problematische schulden door professionele schuldhulpverleners.

Divosa

Divosa is een koepelvereniging bestaande uit leidinggevenden binnen het Sociaal Domein. Divosa vertaalt landelijk beleid naar de gemeentelijke uitvoering en koppelen de kennis en ervaringen uit de praktijk terug naar het rijk, de VNG en andere landelijke (koepel)organisaties.

Doelgroepgericht werken

De aanpak afstemmen op de ondersteuningsbehoefte van de verschillende doelgroepen binnen onze gemeente.

Direct schulden regelen

Schuldeisers kunnen hierbij ongezien hun akkoord geven op een minnelijke schuldregeling waardoor deze regeling veel sneller tot stand komt. Het effect is dat hierdoor langdurige voorfasen en onderhandelingen worden voorkomen waardoor sneller een oplossing komt en eerder aan herstel van het toekomstperspectief wordt gewerkt.

Enkelvoudige signalen

Melding vanuit Vroegsignalering bestaande uit één gemelde betalingsachterstand. Na een dergelijke melding sturen we indien mogelijk een sms-bericht en een brief aan de gesignaleerde inwoner waarin we deze uitnodigen om hulp te vragen.

Financiële zelfredzaamheid

Het vermogen van iemand om bewuste keuzes te maken zodat zijn/haar financiën op zowel de korte als de lange termijn in balans zijn.

Formele schuldhulp

Wanneer het niet lukt om afspraken te maken met schuldeisers voor het aflossen van problematische schulden vanwege bijvoorbeeld te weinig inkomen komt formele schuldhulpverlening in beeld. Dit is uitbesteed aan plangroep, zij proberen middels het overeenkomen van een formeel 3-jarig (binnenkort anderhalf jaar) traject in samenspraak met de schuldeisers de schulden (deels) af te lossen.

Gemeentelijke kredietbank

Bij de gemeentelijke kredietbank kan een krediet worden aangevraagd. Bij een krediet wordt (een percentage van) de totale schuld van de klant afgekocht. Bij het schuldhulpverleningstraject wordt berekend hoeveel de klant van zijn budget kan betalen gedurende het 3-jarige traject (binnenkort anderhalf jaar). Dit bedrag bepaalt hoeveel de schuldeisers van hun openstaande vorderingen ontvangen. Bij een saneringskrediet ontvangen de schuldeisers na een akkoord direct hun geld minus de rentekosten van het krediet. Het grote voordeel is dat de gemeentelijke kredietbank dan de enige schuldeiser is.

Integraliteit

De verbinding tussen alle elementen van schuldhulpverlening die bijdragen aan een schuldenvrije en financieel zelfredzame toekomst.

Ketenregisseur

De ketenregisseur is het eerste aanspreekpunt voor inwoners op het gebied van schuldhulpverlening. Daarnaast is het de ketenregisseur die een scherp beeld heeft van het noodzakelijke en effectieve aanbod aan schuldhulp. De ketenregisseur verbindt de verschillende partijen in de keten schuldhulpverlening om te zorgen voor een sluitende aanpak.

Meervoudige signalen

Bij meervoudige signalen is er sprake van meer dan één gemelde betalingsachterstand of olopemde huurachterstand. Bij een dergelijk signaal leggen we altijd een huisbezoek af of wordt contact gezocht door een maatschappelijk werker van Kwadraad die is aangewezen voor 'Vroeg erop af'. Deze leidt de inwoner dan door naar de ketenregisseur of bij crisissituaties rechtstreeks naar de uitvoerder curatieve schuldhulp.

Mobility Mentoring

Mobility Mentoring is een belangrijke wetenschappelijk bewezen theorie die gebaseerd is op de zogeheten brug naar zelfredzaamheid. Deze brug bestaat vervolgens uit verschillende pijlers die nodig zijn om te komen tot zelfredzaamheid. Hierdoor kan de hulpverlener op een overzichtelijke manier zien wat nodig is per pijler met als einddoel zelfredzaamheid.

Monitoring

De monitoring richt zich op welke data we in de gaten houden om te kunnen bepalen en zo nodig sturen in de effectiviteit van onze schuldhulpverlening. Dit wordt bepaald aan de hand van de vergelijking en aansluiting tussen het beleidsproces en het uitvoeringsproces.

De Nederlandse Schuldhulproute

[De Nederlandse Schuldhulproute \(NSR\)](#) is een publiek-private samenwerking van bedrijven, gemeenten, (hulp)interventies en andere samenwerkingspartners. Dit doen zij door mensen eerder te vinden, te bereiken en te leiden naar passende tools, informatie of hulp.

Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ)

[Het RBZ helpt en adviseert specifiek ondernemers, onder andere voor geldzorgen.](#) Zij melden ondernemers aan bij een gespecialiseerde schuldhulpverleningspartij, Zuidweg & Partners.

Saneringskrediet

Een zogeheten saneringskrediet is een curatief instrument waarbij de gemeente alle schulden van een inwoner opkoopt, vervolgens lost de inwoner drie jaar (binnenkort 18 maanden) lang (deels) de schuld af bij de gemeente. Het grote voordeel hierbij is dat de gemeente dan de enige schuldeiser is. Voor dergelijke saneringen zijn gemeentes veelal aangesloten bij een gemeentelijke Kredietbank.

Stress-sensitieve dienstverlening

Stress-sensitieve dienstverlening richt zich op het laten afnemen van stress bij inwoners. Stress en welzijn hebben namelijk een negatieve impact op het cognitieve vermogen.

Vroegsignalering

Mensen met schulden hebben veelal een betalingsachterstand bij 'vaste lasten partners' (denk aan: woningbouwcorporaties, zorgverzekeraars en nutsbedrijven). De wet regelt doormiddel van Vroeg signalering dat deze organisaties een signaal aan de gemeente mogen sturen over de inwoner met een betalingsachterstand, zodat de gemeente de inwoners kan benaderen.

Waarborgfonds Saneringskredieten

Het waarborgfonds is een fonds waarmee de risico's van het verstrekken van saneringskredieten gedekt kunnen worden.

Problematische schuld

Een problematische schuld is een schuld die een inwoner niet kan afbetalen, waardoor problemen ontstaan, zoals mogelijk nieuwe schulden. Als een inwoner naar verwachting de schulden binnen 3 jaar niet kan aflossen, is er sprake van een problematische schuld.