



Gemeente  
Voorschoten

# Beleidsplan schuldhulpverlening 2021-2024

**Voor u ligt het beleidsplan schuldhulpverlening 2021-2024  
"Vernieuwing & verdieping". In dit beleidsplan staat beschreven wat  
we willen bereiken en op welke manier we dat gaan doen.**

Het plan is tot stand gekomen na brede consultatie van betrokken belanghebbenden. De lijn die we voorstellen bouwt nadrukkelijk voort op het ingezette beleid en de goede ervaringen van de afgelopen jaren. Daarnaast willen we echte stappen maken in het gebruik van nieuwe (wetenschappelijke) inzichten en het intensiveren en monitoren van onze samenwerkingen en processen. Ook zoeken we aansluiting bij de Nederlandse Schuldhulproute waarmee we inwoners één centrale route bieden naar passende hulp. Op deze manier willen we met elkaar onze ambitie, dat meer

inwoners van de gemeente duurzaam schuldenvrij zijn, op een effectieve en toekomstbestendige manier bereiken.

Vernieuwing treft u ook aan in de weergave van dit beleidsplan. We presenteren een compact overzicht van alle belangrijke elementen in één raamwerk. Hierin ziet u de ambitie, doelstellingen, strategieën en monitoring. Ook de acties zijn hier in opgenomen. De tekst geeft u, waar nodig, meer achtergrondinformatie en uitleg met betrekking tot gemaakte keuzes.

## Ambitie voor 2024

Meer inwoners van de gemeente Voorschoten zijn (duurzaam) schuldevrij DOOR het bieden van een toegankelijk en aansluitend hulpaanbod gericht op het "proactief" aanpakken van betaalproblemen



### Doelen

#### Inwoners zijn schuldevrij

- Minder inwoners hebben moeite met rondkomen
- Minder inwoners maken gebruik van curatie. Afname van 25 behandelde dossiers -> van 145 (2019) naar 120 dossiers (2024)

#### Een toegankelijk en aansluitend hulpaanbod

- Aanbod is laagdrempelig (= begrijpelijk en dichtbij)
- Organisaties in de schuldhulpverlening kennen elkaars aanbod en verwijzen warm door

#### "Proactief" aanpakken van betaalproblemen

- Minimaal 70% van de inwoners met twee of meer betaalachterstanden wordt succesvol bereikt
- Maatschappelijke partners (bijvoorbeeld scholen, sportverenigingen en kerken) en werkgevers zijn bekend met het hulpaanbod en verwijzen indien nodig door



### Strategieën

#### Preventie

Inwoners zijn financieel zelfredzaam DOOR financiële educatie gericht op het "doen-vermogen" en extra voorlichting bij life-events

#### Vroegsignaleren

Vorkomen dat betaalproblemen uitgroeien tot schuldzorgen DOOR het optimaliseren van de signaal- en doorverwijfsfunctie van schuldeisers en maatschappelijke partners en werkgevers

#### Curatie en nazorg

Inwoners, zowel particulieren als ondernemers, werken samen met financiële professionals aan een schuldevrije toekomst DOOR het inzetten van passende (=maatwerk) en duurzame oplossingen



### Monitor

- Tevredenheid over en effectiviteit van financiële educatie
- Toenemend bereik van en tevredenheid over financiële voorlichting

- Toenemend aantal inwoners met een betaalachterstand wordt bereikt en accepteert hulp
- Stijgend aantal inwoners dat doorwezen wordt door maatschappelijk partners en werkgevers

- Curatie voldoet aan eisen gesteld in aanbesteding
- Stijging van het aantal trajecten dat succesvol is doorlopen
- Daling van het aantal inwoners dat terugvalt in de schulden



### Acties

- Aan de jeugd wordt een financiële basis meegegeven door educatie in het onderwijs
- Aan volwassenen worden budgettaire handvatten geboden door het bestaand aanbod (bijvoorbeeld taallessen) te verrijken met financiële voorlichting
- Het hulpaanbod in de gemeente is inzichtelijk door het opstellen van een Sociale Kaart
- Het vinden van informatie en advies is laagdrempelig door het inzetten van toegankelijke plekken
- Inwoners wordt in geval van een life-event informatie en advies geboden door voorlichting over schuldhulpverlening op logische plekken en momenten
- Opzetten van begrijpelijke financiële voorlichting door het uitwerken van een communicatie-strategie

- Betaalachterstanden bij inwoners worden vroegtijdig gesignaleerd door afspraken met schuldeisers van de eerste levensbehoeften (elektriciteit, water, huur en zorgverzekering) over het aanleveren van informatie over de betaalachterstanden (Vroeg Eropaf)
- Voorkomen dat betaalachterstanden groter worden door het proactief aanbieden van hulp op basis van signalen van schuldeisers
- Financiële stress wordt vroegtijdig gesignaleerd door maatschappelijke partners en werkgevers bewust te maken van de signalen die hierop duiden

- Waarborgen dat inwoners en ondernemers ook de komende jaren doelgericht en adequaat geholpen worden door een aanbesteding met als doel het vinden van een (nieuwe) samenwerkingspartner
- De effectiviteit van de dienstverlening optimaliseren en waarborgen van de eisen gesteld in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (zoals tijd tot eerste gesprek) door structurele monitoring en sturing
- Waarborgen van de kwaliteit van curatie en nazorg door jaarlijks in gesprek te gaan met ervaringsdeskundigen
- Werken aan financiële zelfstandigheid van inwoners door het inzetten van coaching tijdens en na de schuldregeling

### Ondersteunende strategieën

#### Stress-sensitieve dienstverlening

Inwoners in een (beginnende) schuldsituatie ervaren financiële rust DOOR in de hele keten van schuldhulpverlening te werken aan de hand van de nieuwe gedragswetenschappelijke inzichten

- Afname van ervaren stress onder inwoners met financiële problemen
- Tevredenheid doorlopen hulpverleningstraject
- Aantal uithuiszettingen

- Inwoners in zijn/haar kracht zetten door elementen van stress-sensitieve dienstverlening in te voeren zoals: motiverende gesprekstechnieken en vereenvoudiging van brieven en formulieren
- Kinderen uit gezinnen met een minimum inkomen kunnen blijven meedoen door onder andere de regeling voor school-, sport- en cultuurkosten
- Verkennen optie inzet saneringskrediet voor mensen met problematische schulden (meer financiële rust) door mogelijkheden en risico's te onderzoeken
- Suicide onder inwoners wordt zoveel mogelijk voorkomen door de inzet van de pilot 113 Zelfmoordpreventie
- Proces en afspraken voor het voorkomen van uithuiszettingen monitoren en bijsturen

#### Verstevigen samenwerking

Voor alle schuldenproblematiek (van licht tot zwaar) is een kwalitatief en aansluitend aanbod DOOR intensieve samenwerking, kennisdeling en monitoring gefaciliteerd door de armoederegisseur

- Toenemend aantal mensen via route op de juiste plek terecht gekomen
- Stijging in het aantal doorverwijzingen tussen organisaties

- Een aansluitend aanbod creëren voor de inwoner door een heldere routing in de schuldhulpverlening aan te brengen (Nederlandse schuldhulprouwe)
- De samenwerking tussen verschillende partijen met verschillende disciplines en in verschillende fasen van schuldhulpverlening wordt verbeterd door de inzet van de armoederegisseur (pilot voor twee jaar)
- Organisaties zijn zich bewust van hun eigen positie binnen de schuldhulpverleningsketen door het onderhouden en versterken van verbindingen tussen ketenpartners
- De gemeente faciliteert kennisdeling tussen alle betrokken organisaties door de inzet van de armoederegisseur
- Kosten voor beschermingsbewind worden zoveel mogelijk teruggedrongen door de uitwerking van een plan van aanpak



**Gemeente  
Voorschoten**

## **Beleidsplan Schuldhulpverlening 2021-2024** *Vernieuwing en verdieping'*

Z/20/42191/214909



## 1. Inleiding

Door een ingrijpende gebeurtenis in de financiële problemen komen: het kan iedereen overkomen. Veel problematische schulden worden immers veroorzaakt door onontkoombare gebeurtenissen. Denk aan zaken als ziekte, sterfgevallen, werkloosheid, ongevallen en echtscheiding. De impact van schulden op het leven is groot. Zo hebben mensen met geldzorgen vaker gezondheidsproblemen en moeite met deelnemen aan het sociaal en maatschappelijk leven. Het is moeilijk om zonder hulp uit de geldproblemen te komen. Tegelijkertijd zijn de maatschappelijke kosten om inwoners met financiële problemen te helpen hoog. Als we kijken naar de kosten voor de gemeente dan gaat het bijvoorbeeld om inzet van hulp bij het oplossen van schulden, bewindvoering, uitkeringen, zorg en maatschappelijke opvang. Gemeenten zetten daarom dan ook vaak extra in op schuldhulpverlening om hoge kosten op andere terreinen zoals maatschappelijke ondersteuning en jeugd te voorkomen<sup>1</sup>.

Net zoals in alle gemeenten in Nederland, hebben inwoners van gemeente Voorschoten ook te maken met financiële problemen. Tussen 2017 en 2019 klopten er 81 inwoners aan bij de gemeentelijke schuldhulpverlening voor het oplossen van hun schulden. Waarschijnlijk is dit maar een deel van de huishoudens met financiële problemen aangezien ongeveer 580 huishoudens in onze gemeente geregistreerde problematische schulden<sup>2</sup> hebben (de 'onzichtbare' groep).

De gemeente heeft een sleutelrol in het voorkomen, aanpakken en oplossen van financiële problemen. Ook de nazorg is een belangrijk onderdeel met het duurzaam oplossen van de schulden waarmee terugval wordt voorkomen. De rol van gemeenten wordt beschreven in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Zo is vastgelegd dat gemeenten integrale schuldhulpverlening moeten aanbieden. Met integraal wordt bedoeld dat de gemeente de inwoner niet alleen ondersteunt in het vinden van een oplossing voor de financiële problemen, maar ook bij het vinden van een duurzame oplossing voor de oorzaak van de financiële problemen. Problematische schulden komen namelijk (bijna) nooit alleen. Gemeenten zijn vrij in hoe zij schuldhulp organiseren en beschrijven dit in een beleidsplan. Dit beleid staat niet op zichzelf en is nauw verbonden met andere beleidsterreinen, zoals welzijn, werk en inkomen.

---

<sup>1</sup> Gemeentefonds 2020

<sup>2</sup> Cijfers van het CBS met bijbehorende definitie: er is sprake van een problematische schuld als ten minste één persoon uit het huishouden een minnelijk of wettelijk traject volgt, geregistreerd staan bij het BKR of die een langdurige betaalachterstand hebben bij een overheidsinstantie of de zorgverzekering.

## 1.1 Van huidig naar nieuw beleid

Voor een inventarisatie van het huidige schuldhulpverleningsbeleid en input voor het nieuwe beleid zijn belanghebbenden (inwoners, ketenpartners, adviesraad, gemeenteraadsleden en ambtenaren) bevraagd. De belangrijkste uitkomsten hiervan zijn opgenomen in onderstaande SWOT-analyse<sup>3</sup>.

Sterkten	Zwakten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Korte lijnen</b> tussen betrokken organisaties (mede door armoederegisseur), waardoor organisaties elkaar weten te vinden</li> <li>• Het hulpaanbod in de gemeente is <b>breed</b>: er is aanbod te vinden van preventie tot het daadwerkelijk oplossen van schulden</li> <li>• Inwoners met financiële problemen worden <b>snel</b> geholpen; er zijn geen wachtlijsten binnen de gemeente</li> <li>• Versterking van preventie en vroegsignalering met <b>plan financiële zelfredzaamheid</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Monitoring en effectmeting</b>: op landelijk en lokaal niveau is weinig inzicht in de omvang van de schuldenproblematiek en de effectiviteit van de aanpak</li> <li>• Weg naar passende ondersteuning <b>niet altijd makkelijk te vinden</b>: versnipperd aanbod en bereiken juiste 'plek' soms lastig</li> <li>• <b>Overschatten zelfredzaamheid</b>: leven in schaarste en met chronische stress trekt een wissel op het 'doenvermogen' van mensen</li> </ul>
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schuldhulpverlening <b>hoog op landelijke politieke agenda</b>: tempo gemaakt in de Brede Schuldenaanpak</li> <li>• <b>Beleidsplan en aanbesteding</b>: actualisatie in 2020/2021 geeft ons de mogelijkheid aan te sluiten bij de recente (landelijke) ontwikkelingen</li> <li>• <b>Wetswijziging Wgs</b>: meer mogelijkheden voor de gemeente om schulden te voorkomen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ontwikkelingen coronacrisis</b>: omvang van huishoudens met financiële schulden en betaalachterstanden neemt waarschijnlijk toe en vaker hulpverlening op afstand</li> <li>• <b>Druk op sociaal domein</b> qua (financiële) middelen</li> <li>• <b>Ingewikkelde (digitale) samenleving</b>: de hedendaagse samenleving stelt hoge eisen aan de zelfredzaamheid van burgers</li> </ul>

Uit de inventarisatie en input blijkt dat de gemeentelijke schuldhulpverlening zich afgelopen jaren positief heeft ontwikkeld. Er ligt een stevige basis om op door te bouwen. De organisaties die schuldhulp verzorgen hebben korte lijnen met elkaar. De armoederegisseur bevordert deze korte lijnen en onderhoudt de contacten tussen organisaties. Daarnaast is het aanbod breed en ontvangen inwoners snel en zo vroeg mogelijk hulp voor hun problemen. Toch is een deel van de inwoners met financiële problemen niet in beeld bij de gemeente en schuldhulpverleners. Dit is de 'onzichtbare' groep huishoudens. Daarom zet dit beleidsplan de lijn van preventie en vroegsignalering, zoals beschreven in het plan financiële zelfredzaamheid, verder door. Met als doel om inwoners eerder te vinden en te ondersteunen. De wijziging van de wet die per 2021 in gaat maakt het voor de gemeente mogelijk om hier nog meer op in te zetten.

<sup>3</sup> sterkte-zwakteanalyse

Het is belangrijk dat inwoners zelf de juiste hulp weten te vinden. Het landelijke aanbod van schuldhulpverlening is een lappendeken waardoor de juiste hulp vinden niet altijd eenvoudig is. In onze gemeente is dit niet anders. Eén van de taken van de armoederegisseur is het tegen gaan van deze versnippering. Landelijk is de Nederlandse Schuldhulproute<sup>4</sup> (NSR) opgericht om de versnippering tegen te gaan. De NSR laat mensen met (dreigende) problematische schulden zien welke hulp ze kunnen krijgen. Dat kan gaan om online zelfhulp, een digitale vrijwilliger ('buddy'), een lokale vrijwilliger van bijvoorbeeld SchuldHulpMaatje of schuldhulpverlening via de gemeente. Om nog betere toegankelijke, snellere en effectievere hulp te kunnen bieden aan inwoners, willen we ons aansluiten bij deze route. Een belangrijk onderdeel van de hulp bij financiële problemen is nazorg. Door tijdens en na een schuldhulptraject inwoners te coachen en te begeleiden, wordt zoveel mogelijk voorkomen dat opnieuw financiële problemen ontstaan.

Het vorige beleidsplan en ook het plan financiële zelfredzaamheid richtte zich op de (financiële) zelfredzaamheid van inwoners. Onderzoek laat zien dat financiële problemen leiden tot chronische stress, waardoor het vermogen om zelfredzaam te zijn wordt aangetast<sup>5</sup>. We willen daarom in onze hulpverlening rekening houden met het verlagen van stress om inwoners sneller te helpen en uitval tegen te gaan. Dit betekent overigens niet dat wij als gemeente verantwoordelijkheden van de inwoner gaan overnemen. We helpen de inwoner om verantwoordelijkheden op te kunnen pakken.

Sinds maart 2020 heeft Nederland te maken met de coronacrisis. Deze crisis en de beperkende maatregelen als gevolg hiervan hebben een grote invloed op de inwoners van Voorschoten. Er wordt een grote stijging van het aantal huishoudens met problematische schulden verwacht. Naast de bekende kwetsbare groepen, worden ook nieuwe groepen geraakt. Dit is een van de redenen waarom het kabinet zo snel mogelijk de maatregelen van de Brede Schuldenaanpak<sup>6</sup> wil uitvoeren. Dit moet een goed fundament leggen voor de schuldenaanpak in Nederland. Eén van de punten die hierin centraal staat is het meten van de effectiviteit van schuldhulpverlening. Zowel landelijk als binnen onze gemeente is dit een duidelijk verbeterpunt. Zo is er nog weinig zicht op de totale omvang van de problematiek en daarmee ook op de effectiviteit van inspanningen om schulden te voorkomen of aan te pakken<sup>7</sup>. In deze nieuwe beleidsperiode willen we grote stappen zetten op het gebied van monitoring en het meetbaar maken en duiden van resultaten.

### **Samenvattend:**

Afgelopen jaren is een stevige basis gelegd voor de gemeentelijke schuldhulpverlening. We willen deze beleidsperiode (extra) inzetten op:

- **Monitoring en sturing:** werken aan een strakke sturing op resultaten door een goede en eenvoudige monitor waarin cijfers in kaart worden gebracht en worden geduid (tellen en vertellen).

---

<sup>4</sup> Zie fimpje via: <https://nederlandseschuldhulproute.nl/>

<sup>5</sup> Zie rapport WWR "Weten is nog geen doen"

<sup>6</sup> Een interdepartementaal programma om armoede en schuldenproblematiek in Nederland terug te dringen.

<sup>7</sup> Zie artikel Nadja Jungmann Justitiële verkenningen (2020)

- **Preventie en vroegsignalering:** vroegtijdig signaleren van betaalproblemen (Vroeg Eropaf) en meer aandacht voor voorlichting bij life-events (belangrijke gebeurtenissen, zoals scheiding en overlijden).
- **Schuldhelpverlening voor ondernemers:** uitbreiden van de hulpverlening door het bieden van hulpaanbod aan ondernemers.
- **Stress-sensitieve dienstverlening:** verlagen van stress onder inwoners met financiële problemen door te werken aan de hand van gedragswetenschappelijke inzichten.
- **Nederlandse Schuldhelpproute:** aanbieden van één route naar passende schuldhelp voor alle inwoners van Voorschoten.

De bovenstaande punten komen uitgebreider aan bod in de beschrijving van de strategieën in hoofdstuk 4.

## 1.2 Leeswijzer

Een compact overzicht van alle belangrijke elementen van dit beleidsplan vindt u in het raamwerk dat is bijgesloten. Hierin ziet u de ambitie, doelstellingen, strategieën en de manier van monitoring. Ook de acties zijn hierin opgenomen. Dit raamwerk is een middel om voortgang en focus te bewaren op de uitvoering. De tekst uit dit beleidsplan geeft u, waar nodig, meer achtergrondinformatie en uitleg met betrekking tot de gemaakte keuzes. Dit plan kent de volgende opbouw:

- Hoofdstuk 2 – **Schuldhelpverlening: van preventie tot nazorg**  
In dit hoofdstuk beschrijven we uit welke facetten schuldhelpverlening bestaat.
- Hoofdstuk 3 – **Ambitie voor 2024**  
In dit hoofdstuk beschrijven we het perspectief van waaruit dit beleidsplan is opgesteld.
- Hoofdstuk 4 – **Van ambitie naar concrete actie: strategieën, acties en monitoren**  
Dit hoofdstuk staat in het teken van de strategieën en het activiteitenplan waarmee aan de ambitie wordt gewerkt. Daarnaast is er aandacht voor de monitoring van de strategieën.
- Hoofdstuk 5 – **Financiën en verantwoording**  
Geen actie zonder middelen, daarom staat in dit hoofdstuk het benodigde budget centraal en wordt de opvolging van dit beleidsplan toegelicht.

## 2. Schuldhulpverlening: van preventie tot nazorg

Het huidige hulpaanbod in de gemeente is breed en bestaat uit vier pijlers:

### 1. Preventie

Voorkomen dat financiële problemen ontstaan of verergeren door het overdragen van informatie en kennis en het aanleren van vaardigheden (doen-vermogen).

### 2. Vroegsignalering

Vroegtijdig signaleren van betaalproblemen onder inwoners om vervolgens proactief vrijwillige hulp aan te bieden.

### 3. Curatie

Stabiliseren en oplossen van problematische schulden. In de stabilisatiefase wordt rust gecreëerd door de inkomsten en uitgaven met elkaar in evenwicht te brengen om verdere groei van schulden te voorkomen. Daarna komt het oplossen van de problematische schulden in zicht. Dat gebeurt veelal op twee manieren: een minnelijke regeling of toelating tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Beide wegen kunnen leiden tot een zogeheten schone lei en daarmee een schuldenvrije toekomst.

### 4. Nazorg

Een vorm van preventie na een schuldhulpverleningstraject om te voorkomen dat inwoners terugvallen in de schulden.

De naam schuldhulpverlening wordt vaak alleen geassocieerd met het financieel technische aspect: het stabiliseren of daadwerkelijk oplossen van problematische schulden (curatie). De dienstverlening is echter veel breder dan dat. Hier is in dit beleidsplan ook specifiek aandacht voor. De brede schuldhulpverlening is er voor álle inwoners van de gemeente Voorschoten. Binnen deze ondersteuning is specifieke aandacht voor groepen inwoners met een risicoprofiel.

## 3. Ambitie voor 2024

De ambitie van dit beleidsplan luidt:

*Meer inwoners van de gemeente Voorschoten zijn (duurzaam) schuldenvrij door het bieden van een toegankelijk en aansluitend hulpaanbod gericht op het proactief aanpakken van betaalproblemen*

We hebben de ambitie geformuleerd in 'doel *door* doen'. Hieronder leggen we uit wat we doen om het doel te bereiken. Ook laten we zien hoe we de ambitie (het kwalitatieve doel) hebben vertaald in meetbare doelen. Op basis hiervan weten we aan het eind van de beleidsperiode of de ambitie daadwerkelijk behaald is.

### Deel 1: het doel

#### **Meer inwoners van de gemeente Voorschoten zijn (duurzaam) schuldenvrij**

Iedere inwoner van Voorschoten heeft recht op een toekomst met perspectief. Wij willen dat zoveel mogelijk inwoners meedoen in de samenleving. Het hebben van schulden maakt dit moeilijk. De effecten van schulden op het leven van mensen zijn groot, zo hebben mensen met schulden vaker fysieke en mentale gezondheidsproblemen. Het ervaren van een uitzichtloze situatie frustriert



opleiding, scholing, re-integratietrajecten en verdere loopbaanontwikkeling. Behalve dat schulden zeer ingrijpend zijn voor mensen zelf, zijn ook de maatschappelijk kosten van schuldenproblematiek hoog: denk hierbij naast de in de inleiding genoemde gemeentelijke kosten bijvoorbeeld aan verloren afschrijvingen, incassokosten, verzuim- en ziektekosten en verloren arbeidsuren.

Het doel is dan ook om meer mensen een schuldenvrije toekomst te bieden. Om dit te bereiken gaan we inzetten op een toegankelijk en aansluitend hulpaanbod waarmee wordt voorkomen dat mensen in de schulden terecht komen of, als dit toch gebeurt, deze definitief worden opgelost. Daarnaast willen we inwoners proactief vroegtijdig hulp aan bieden in geval van betaalproblemen. Aangezien de kans op succes groter is als je er in een vroeg stadium bij bent.

## **Deel 2: het doen**

### **Het bieden van een toegankelijk en aansluitend hulpaanbod**

Om financiële problemen te voorkomen en op te lossen, is het een voorwaarde dat inwoners weten waar zij terecht kunnen binnen de gemeente met hun (hulp)vraag en dat ze snel en gepast geholpen worden. Het schuldhulpverleningslandschap is echter complex en versnipperd. Het aanbrenge van een duidelijke routing in het hulpaanbod is belangrijk. Daarnaast gaan we slimmer gebruik maken van vindplaatsen (zoals scholen en sportverenigingen) en aansluiten bij life-events (belangrijke gebeurtenissen, zoals een echtscheiding of een geboorte) om inwoners snel te bereiken en door te geleiden naar passend aanbod.

We willen een toegankelijke en aansluitende hulpverlening bieden waar vooral vanuit oplossingen en maatwerk wordt gedacht. Waarin met de armoederegisseur, ketenpartners, vrijwilligers en schuldeisers wordt samengewerkt om elkaar te versterken. Zo wordt voorkomen dat inwoners tussen wal en schip vallen en komen zij snel op de juiste plek terecht. Een warme overdracht van de inwoner tussen organisaties is hierin essentieel.

### **Gericht op het proactief aanpakken van betaalproblemen**

We bereiken een grote groep inwoners met financiële problemen (nog) niet. Hierdoor kunnen hun beginnende schulden oplopen tot problematische schulden. Landelijk weten we dat mensen gemiddeld vijf jaar wachten met het zoeken naar hulp. De hoogte van de schuld is dan opgelopen tot gemiddeld 43.000 euro bij 14 verschillende schuldeisers. Bij (voormalig) ondernemers ligt dat hoger, bij hen gaat het om een gemiddelde schuld van 100.000 euro.

Om dit te voorkomen gaan we 'vroeg eropaf', waarbij we proactief hulp aanbieden bij signalen van betaalproblemen van de eerste levensbehoeften, zoals huur en energie. De kans op snelle oplossingen is veel groter als de problemen vroegtijdig worden aangepakt. De focus binnen de ambitie ligt dan ook op vroege signalering, het voorkomen van problemen en snelle hulp.

## **Meetbaar maken van de ambitie**

We willen aan het eind van de beleidsperiode weten of we de ambitie gerealiseerd hebben. Maar ook tussendoor willen we weten of we op koers liggen. Hiervoor hebben we de ambitie vertaald in meetbare doelen voor zowel het 'doel-gedeelte' als het 'doen-gedeelte'. Tussentijds willen we kunnen checken of het 'doen' ons wel bij het 'doel' brengt. Voor zover mogelijk maken we hierbij gebruik van bestaande metingen. Als er geen bestaande metingen beschikbaar zijn, zetten we deze zelf op. Zo werken we stap voor stap toe naar een heldere en eenduidige monitor. Jaarlijks wordt de raad in de P&C cyclus geïnformeerd over de voortgang van het schuldhulpverleningsbeleid op basis van deze monitor.

De uitwerking van de doelen is terug te vinden in het raamwerk. De doelen zijn zowel kwantitatief als kwalitatief uitgewerkt. Als gemeente hebben wij het behalen van deze doelen niet helemaal zelf in de hand, ook de economische ontwikkelingen (bijvoorbeeld in relatie tot corona) zijn hierop van invloed. Bij het interpreteren van de monitoringsresultaten wordt hiermee rekening gehouden.

## **4. Van ambitie naar concrete actie: strategieën, acties en monitoren**

In dit hoofdstuk beschrijven we de vijf strategieën die we in gaan zetten om meer inwoners schuldenvrij te laten zijn. Onder elke strategie is een afbeelding opgenomen met een beschrijving van hoe we deze monitoren en welke acties bij de betreffende strategie horen. De monitor meet op effectiviteit en tevredenheid en geeft aan of een strategie op koers ligt. Het actieplan geeft concreet aan hoe de strategie in de praktijk wordt gebracht. Waar de ambitie en strategieën voor langere tijd richting geven, is het actieplan een actuele vertaling die tussentijds kan worden bijgesteld. De voortgang van de acties wordt bijgehouden en nieuwe acties kunnen worden toegevoegd. Op deze manier is eventuele bijsturing door het college tijdig mogelijk.

Er zijn in totaal vijf strategieën geformuleerd die ons gaan helpen om de ambitie te realiseren. Het gaat om drie primaire strategieën en twee ondersteunende strategieën:

De drie primaire strategieën zijn afgeleid van de pijlers van schuldhulpverlening (zie hoofdstuk 2):

1. Preventie
2. Vroegsignalering
3. Curatie en nazorg<sup>8</sup>

De twee ondersteunende strategieën geven invulling aan de manier waarop de eerste drie strategieën worden uitgevoerd:

4. Stress-sensitieve dienstverlening
5. Versterken van de samenwerking

Deze beleidsperiode richten we ons vooral op de volgende punten: monitoring, preventie en vroegsignalering, schuldhulpverlening voor ondernemers, stress-sensitieve dienstverlening en één

---

<sup>8</sup> Er is voor gekozen om curatie en nazorg samen te nemen, omdat deze onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn: na een curatieve schuldregeling volgt een nazorgtraject.

route naar het schuldhulpverleningsaanbod (zie inleiding). Deze punten komen terug in onderstaande beschrijving van de strategieën.

#### **4.1 Strategie 1: Preventie**

*Inwoners zijn financieel zelfredzaam door financiële educatie gericht op het 'doen-vermogen' en extra voorlichting bij life-events*

Het hebben van schulden belemmert een toekomst met perspectief. We zetten met schuldhulpverlening daarom in op het zoveel mogelijk voorkomen van schulden. In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is aangegeven dat gemeenten verplicht zijn om in het beleidsplan aan te geven hoe zij preventie vormgeven.

##### **Deel 1: het doel**

Binnen deze strategie zetten we in op het voorkomen van financiële problemen. Inwoners hebben hierin een eigen verantwoordelijkheid. Om hen hierin te ondersteunen wordt voorlichting gegeven en kennis overgedragen om de vaardigheden voor financiële zelfredzaamheid te vergroten.

##### **Deel 2: het doen**

###### **Financiële educatie gericht op het 'doen-vermogen'**

Wetenschappelijk onderzoek laat zien dat *weten* en *kunnen* nog geen doen is. Vertaald naar financiële educatie: het gaat minder om kennisoverdracht en meer om het aanleren van handelingen die leiden tot meer financiële zelfredzaamheid. De al bestaande educatie wordt daarom aangevuld met dit nieuwe inzicht. Deze educatie is specifiek gericht op het wegwijs maken in geldzaken van jeugd. Aangezien uit onderzoek blijkt dat kinderen die opgroeien in armoede later vaker te maken krijgen met financiële problemen. Deze cirkel willen we doorbreken. Ook is er aandacht voor volwassenen waarbij de financiële educatie vooral gericht is op de risicogroepen, zoals laaggeletterden<sup>9</sup>.

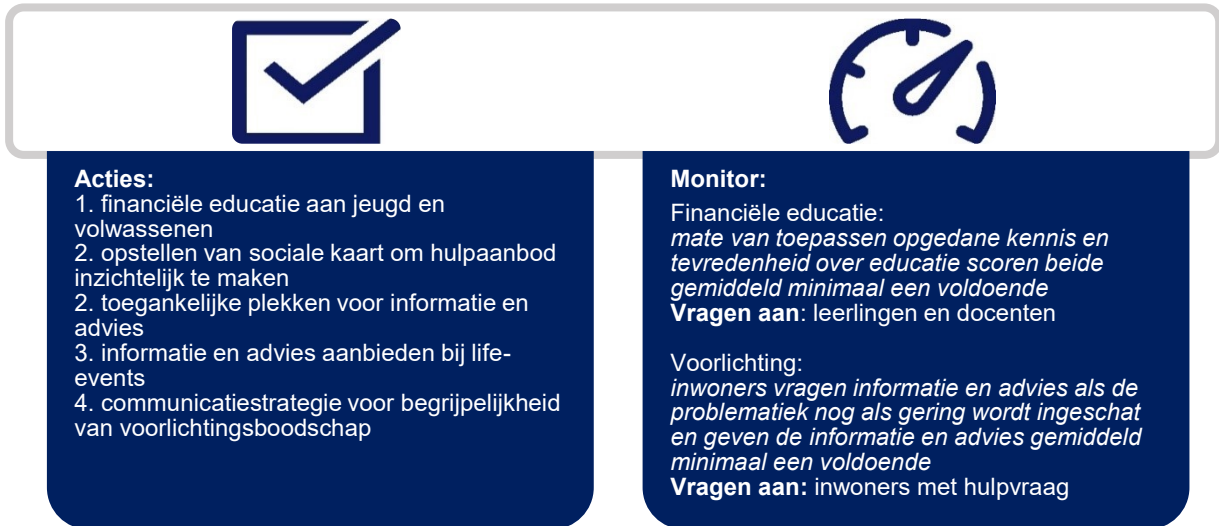
###### **Begrijpelijke voorlichting bij kwetsbare momenten**

Uit onderzoek blijkt dat een life-event (belangrijke gebeurtenis) een trigger is voor financiële problemen. Als inwoners daardoor grip verliezen op hun geld, is de kans groot dat er problemen ontstaan. Voorlichting en begeleiding bij een life-event kan veel ellende voorkomen. Bij een life-event kan gedacht worden aan: echtscheiding, baanverlies, op jezelf gaan wonen, kinderen krijgen, overlijden van de partner of een verhuizing. Door op dit soort momenten actief voorlichting te bieden over de schuldhulpverlening (zoals bij Voorschoten voor Elkaar of gemeenteconsulenten) of over minimaregelingen weten inwoners waar zij terecht kunnen in geval van financiële problemen. Zo heeft Voorschoten voor Elkaar sinds kort een echtscheidingspreekuur. In het verspreiden van deze informatie wordt de samenwerking met partners gezocht die een signalerende rol hebben, zoals notarissen, verloskundigen en huisartsen. Door het opnemen van deze informatie in de

---

<sup>9</sup> Ongeveer 50% van de mensen met schulden is laaggeletterd.

sociale kaart wordt het hulpaanbod ook voor deze partijen beter inzichtelijk. Bij het opstellen van de daadwerkelijke voorlichtingsboodschap is extra oog voor de begrijpelijkheid voor verschillende doelgroepen, zoals voor inwoners die minder taalvaardig zijn of inwoners met een lichtverstandelijke beperking. Bijvoorbeeld door te werken met visuele hulpmiddelen, zoals een pictogrammenkaart.



#### 4.2 Strategie 2: Vroegsignalering

*Voorkomen dat betaalproblemen uitgroeien tot schuldzorgen door het optimaliseren van de signaal- en doorverwijsfunctie van schuldeisers, maatschappelijk partners en werkgevers*

Vroegsignalering is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld krijgen van inwoners met financiële problemen. Vanaf 2021 wijzigt de Wgs en daarmee wordt de taak van gemeenten op het gebied van vroegsignalering verduidelijkt. Hierdoor mogen gemeenten met schuldeisers gegevens uitwisselen van de inwoners met betaalproblemen.

##### Deel 1: het doel

Zoals in de inleiding en ambitie beschreven is een deel van de huishoudens met financiële problemen nog niet in beeld. Op het vragen van hulp bij financiële problemen heerst taboe en schaamte. Hierdoor kunnen betaalachterstanden uitgroeien tot schuldzorgen met alle gevolgen van dien. Dit willen we voorkomen.

##### Deel 2: het doen

###### **Vroegsignalering door schuldeisers**

Vanaf 2021 is het een wettelijke taak van gemeenten om inwoners met een betaalachterstand voor de eerste levensbehoeften (elektriciteit, water, huur en zorgverzekering) proactief te benaderen met een vrijwillig hulpaanbod. In het licht van de coronacrisis is dit een waardevol instrument om

verergering van financiële problemen zoveel mogelijk te voorkomen. Daarom wordt in de gemeente Voorschoten gestart met vroegsignalering (Vroeg Eropaf). Het landelijk convenant wordt gebruikt voor de uitvoering hiervan.

Schuldeisers die aangesloten zijn bij de Nederlandse Schuldhulproute (zoals banken, GGN-deurwaarders en KPN) spelen ook een rol in het vroegtijdig signaleren van betaalproblemen. Deze schuldeisers kunnen in geval van betaalachterstanden inwoners direct doorverwijzen naar het gemeentelijk aanbod.

### Vroegsignalering door maatschappelijk partners en werkgevers

Komende jaren gaan we meer inzetten op de signaleringsfunctie van maatschappelijk partners (bijvoorbeeld scholen, sportverenigingen, kerken, ondernemersverenigingen en huisartsen) en werkgevers. Zij staan dichtbij de inwoner en vangen veel signalen op. Door maatschappelijk partners en werkgevers bewust te maken van deze signalen en hen inzicht te geven in het hulp-/dienstenaanbod, kunnen zij indien nodig inwoners naar passende hulp doorverwijzen. De armoederegisseur speelt een belangrijke rol in het voorlichten van maatschappelijke partners over schuldenproblematiek.



#### Acties:

1. afspraken verstevigen met schuldeisers van eerste levensbehoeften naar aanleiding van wetswijziging
2. afspraken verstevigen met hulpverleners die inwoners hulp aanbieden naar aanleiding van de wetswijziging
3. maatschappelijk partners en werkgevers bewust maken van signalen van financiële problemen en hen bekend maken met het hulp-/dienstenaanbod



#### Monitor:

Vroegsignalering door schuldeisers:  
*minimaal 60% van de bereikte inwoners met twee of meer betaalachterstanden accepteert een vorm van hulp*

**Meten:** data van Vroeg Eropaf

Vroegsignalering door maatschappelijk partners en werkgevers:

*het aantal inwoners dat hulp vraagt en doorverwezen is door maatschappelijk partners en werkgevers neemt elk jaar toe*

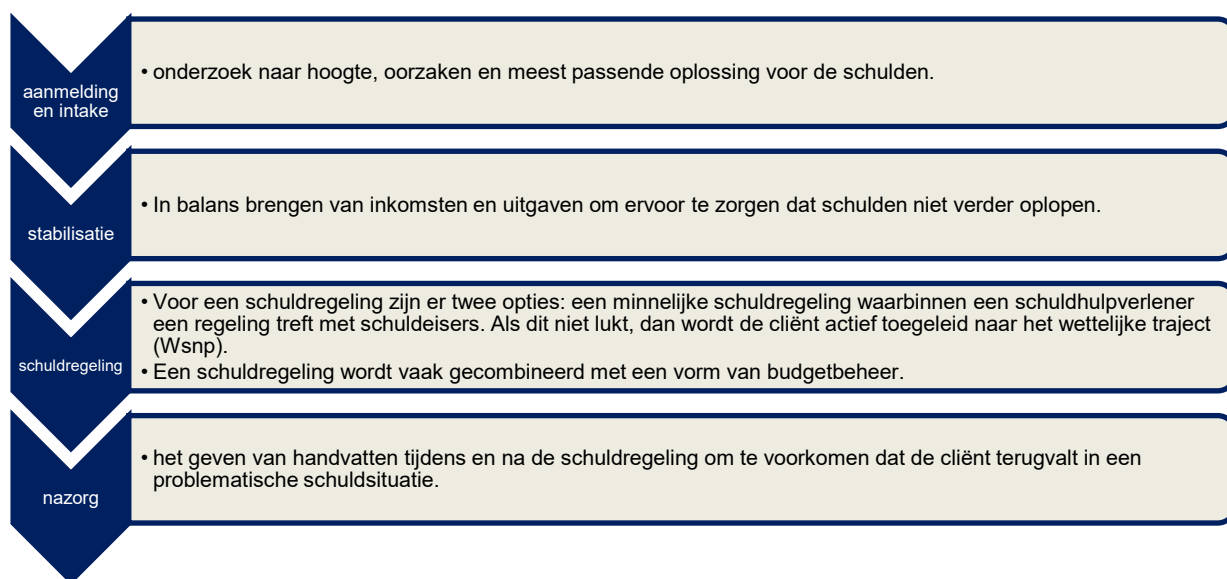
**Vragen aan:** inwoners met hulpvraag

### 4.3 Strategie 3: Curatie en nazorg (het regelen van de schulden)

*Inwoners, zowel particulieren als zelfstandig ondernemers werken samen met financiële professionals aan een schuldenvrije toekomst door passende (=maatwerk) en duurzame oplossingen*

Als betaalproblemen toch zijn uitgegroeid tot een problematische schuldsituatie, dan is een schuldregeling met gedeeltelijke kwijtschelding vaak de enige oplossing. Dit wordt curatie genoemd. In principe kunnen alle inwoners gebruik maken van curatie. Hiervoor zijn enkele uitzonderingen, bijvoorbeeld in geval van fraude of als iemand niet rechtmatig in Nederland woont.

Curatie bestaat uit de volgende opeenvolgende producten.



De gemeente werkt samen met een gespecialiseerde aanbieder in het verzorgen van curatie en nazorg. Onderstaand volgt een overzicht van de geboden curatieve schuldhulpverlening van deze aanbieder in de afgelopen drie jaren.

	2017 <sup>10</sup>	2018	2019
aanmeldingen	21	29	31
<b>Hoeveel cliënten geholpen met:</b>			
alleen informatie en advies	0	1	1
minnelijk traject	12	13	13
Wsnp	8	9	4
DFD <sup>11</sup>	8	13	11
nazorg	16	4	13
slagingspercentage	71%	73%	73%
uitvalspercentage	6%	4%	3%
wettelijke doorlooptijden	gehaald	gehaald	gehaald

<sup>10</sup> Let op: de aanmeldingen en producten waarmee inwoners zijn geholpen kunnen niet bij elkaar opgeteld worden. Aangezien meerdere producten voor één cliënt ingezet kunnen worden en een traject vaak meerdere jaren duurt. Ook het slagingspercentage en het uitvalspercentage kunnen niet bij elkaar opgeteld worden, omdat hier andersoortige berekeningen achter zitten.

<sup>11</sup> Duurzaam financiële dienstverlening wordt ingezet om inkomsten en uitgaven in evenwicht te brengen en te houden, als is vastgesteld dat het bestaande schuldprobleem nog niet duurzaam opgelost kan worden.

## **Deel 1: het doel**

Gemeenten zijn volgens de wet verantwoordelijk voor het aanbieden van curatie en nazorg aan inwoners. De wet beschrijft ook de periode die tussen de aanmelding voor een schuldregeling en het eerste gesprek mag zitten, namelijk 4 weken of in een crisissituatie 3 werkdagen. Ook de maximale termijn tussen het eerste gesprek en het afgeven van de beschikking (wel/niet in aanmerking voor curatie) is wettelijk voorgeschreven (zie verordening in bijlage). De gemeente Voorschoten ziet het aanbieden van curatie en nazorg niet alleen als een wettelijke verplichting, maar ook als een maatschappelijke taak. Voor inwoners met zware financiële problemen zijn schuldregelingen vaak de enige weg naar een schuldenvrije toekomst. Het liefst willen we dat inwoners geen gebruik hoeven te maken van een schuldregeling, omdat we investeren in preventie en vroegsignalering. Als inwoners toch een beroep moeten doen op curatie, dan willen wij dat inwoners snel en adequaat geholpen worden.

## **Deel 2: het doen**

### **Brede toegang**

Voorheen was curatie alleen toegankelijk voor inwoners als particulier. In de wetwijziging die per 2021 in gaat wordt verduidelijkt dat curatie ook toegankelijk dient te zijn voor zelfstandigen. Mede vanwege de coronacrisis en het aantal ondernemers dat hierdoor naar verwachting in problemen komt, wordt onderzocht of een zelfstandigen loket kan worden opgezet. Hiervoor wordt de samenwerking gezocht met het voorliggend veld en het ondernemersklankbord. Zo krijgen ondernemers in financiële nood een extra kans om hun (levensvatbare) onderneming alsnog voort te zetten.

### **Passende oplossingen**

In de komende jaren wordt binnen curatie meer de nadruk gelegd op het leveren van maatwerk waarbinnen de mens en niet de schuld centraal staat. Onderdeel hiervan is het integraal benaderen van de schulden. Concreet betekent dit dat er binnen de intake niet alleen wordt gezocht naar een oplossing voor de financiële problemen, maar ook gekeken wordt naar de achterliggende problematiek. De meest geschikte oplossing hiervoor kan verschillen per persoon. Zo wordt stap voor stap gewerkt aan een schuldenvrije toekomst.

### **Nazorg: duurzaam schuldenvrij**

We werken aan duurzame oplossingen. Tijdens en na het succesvol beëindigen van een schuldregeling wordt nazorg geboden. Deze nazorg heeft als doel inwoners zelf stappen te laten zetten in hun financiële zelfstandigheid. Hiervoor wordt coaching aangeboden.

### **Borging kwaliteit**

Het contract met de huidige samenwerkingspartner loopt per 1 juli 2021 af. De curatieve schuldhulpverlening wordt daarom in de eerste helft van 2021 opnieuw aanbesteed<sup>12</sup>. Hierin wordt

---

<sup>12</sup> Binnen deze aanbesteding wordt uitgegaan van het huidige budget. Als blijkt dat dit onder druk komt te staan door de aanbesteding, dan wordt de raad tijdig geïnformeerd.

de wens vanuit de gemeente voor een lokale fysieke locatie meegenomen. Verder wordt de aanbesteding strak opgesteld met heldere procesafspraken (bijvoorbeeld over doorlooptijden, cliënttevredenheid en toeleiding naar Wsnp), zodat de ambities behaald worden samen met de deskundig partner. De raad wordt jaarlijks in de P&C cyclus op hoofdlijnen geïnformeerd over de geleverde hulpverlening.

Als extra kwaliteitswaarborg gaan we jaarlijks in gesprek met ervaringsdeskundigen. Deze ervaringen worden meegenomen om curatie en nazorg continu te blijven verbeteren.



#### 4.4 Strategie 4: Stress-sensitieve dienstverlening

Ondersteunende strategie: *Inwoners in een (beginnende) schuldsituatie ervaren financiële rust door te werken aan de hand van de nieuwe gedragswetenschappelijke inzichten*

Het besef dat iedereen te maken kan krijgen met problematische schulden en dat het moeilijk is om er op eigen kracht uit te komen, wint aan terrein. Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat mensen in armoede zo'n 13 punten aan IQ kunnen verliezen. Het denkvermogen wordt dus letterlijk aangetast. Ook het 'doenvermogen' komt onder druk te staan: financiële problemen zorgen voor chronische stress en dat tast ons vermogen aan om vooruit te denken en doelen en prioriteiten te stellen. Mensen met schulden leven daardoor vaak met de dag, hebben moeite met het maken van keuzes voor de lange termijn en zijn minder goed in staat daadkrachtig te handelen.



## **Deel 1: het doel**

Bij mensen met stress staat het denk- en doenvermogen dus onder druk. Met deze kennis in het achterhoofd zou de huidige hulpverlening hier (nog) meer rekening mee kunnen houden. Zoals toegelicht in de inleiding stond in het vorige beleidsplan de (financiële) zelfredzaamheid centraal. Uit deze nieuwe inzichten blijkt dat het soms nodig is inwoners extra te ondersteunen in hun zelfredzaamheid. In het nieuwe schuldhulpverleningsbeleid wordt rekening gehouden met deze inzichten.

## **Deel 2: het doen**

### **Stress-sensitief werken**

Stress-sensitief werken kan een bijdrage leveren aan een betere hulpverlening. Diverse onderzoeken laten zien dat het nadrukkelijker aansluiten op de ontregelende dynamiek van armoede en schulden eraan bijdraagt dat mensen vaker hun doelen bereiken. Stress-sensitieve dienstverlening richt zich op het verminderen van stress en in ieder geval de geboden hulpverlening niet te laten bijdragen aan een toename van het stressniveau. Inzichten uit de hersenwetenschappen worden hierbij als vertrekpunt genomen.

Onderdelen die we willen inzetten of versterken zijn:

- Geen stress toevoegen: gebruik van formulieren met eenvoudige indeling, brieven met een vriendelijke toon en passend taalniveau.
- Steunende interactie: professionals c.q. vrijwilligers beheersen gesprekstechnieken zoals motiverende gespreksvoering.
- Voorzien in psycho-educatie: professionals c.q. vrijwilligers informeren hun cliënt hoe stressgedrag kan ontregelen en verkennen in hoeverre dat aan de orde is.
- Helpende instrumenten: voorbeelden van helpende instrumenten zijn inzet van praatplaten, waardoor de communicatie voor verschillende doelgroepen goed begrijpelijk is of het inzetten van 'to-do' lijstjes om inwoners te motiveren de problemen stap voor stap aan te pakken.
- Financiële duidelijkheid: controleren van belastingaangifte en toeslagen. Cazis Fiscale Hulp screent op dit moment binnen de gemeente de belastingen en toeslagen van de schuldhulpvrager. Ook de formulierenbrigade ondersteunt inwoners bij het invullen van formulieren, zoals voor de aanvraag van een uitkering.

### **Vormen van curatie: bemiddelen of saneren**

In de gemeente Voorschoten wordt schuldbemiddeling als vorm van schuldhulp ingezet. Het inzetten van saneringskredieten is echter in opkomst bij schuldregelingen. Een groot voordeel van een saneringskrediet ten opzichte van schuldbemiddeling is dat de schuldeisers direct hun geld krijgen. De inwoner met schulden heeft nog maar één schuldeiser over in plaats van de gemiddeld veertien verschillende schuldeisers. Dit geeft overzicht en rust. Vanuit rust kunnen weer stappen richting de toekomst worden gezet. Wij gaan onderzoeken of de inzet van saneringskredieten ook effectief is voor onze gemeente en wat de (financiële) risico's van de inzet zijn en stellen de raad

hier begin 2022 van op de hoogte. In dit onderzoek worden ook de landelijke ontwikkelingen gevolgd over het opzetten van een landelijk Waarborgfonds. Dit waarborgfonds heeft als doel de inzet van saneringskredieten makkelijker te maken.

### **Stress onder kinderen**

Kinderen die opgroeien in een gezin met schulden worden dagelijks geconfronteerd met het gebrek aan geld. Dit heeft een grote weerslag op kinderen. Zo blijkt uit onderzoek dat het invloed heeft op het stress-level, de emoties en het geheugen van kinderen. We vinden het belangrijk om deze effecten te verzachten door ervoor te zorgen dat deze kinderen toch mee kunnen blijven doen. De gemeente heeft hier verschillende voorzieningen voor getroffen. Zo komen kinderen tot 18 jaar, uit gezinnen met beperkte middelen, in aanmerking voor het kindpakket en stichting leergeld. Hieruit kunnen deze gezinnen onder andere een tegemoetkoming krijgen voor school-, sport- en cultuurkosten.

### **Pilot 113**

In geval van schulden is het risico op het ontwikkelen van suïcidale gedachte aanzienlijk. Dit komt onder andere door de hoge stressfactor, het uitzichtloos bestaan en het sociaal isolement dat vaak samen gaat met armoede. Dit wordt ook gesignaleerd door medewerkers van de gemeente, zorgpartijen en ketenpartners. Daarom is de gemeente in 2020 gestart met een pilot om suïcide onder inwoners zoveel mogelijk te voorkomen. De pilot zal lopen tot 2022.

### **Voorkomen uithuiszettingen**

Als een huurder drie maanden of langer de huur niet betaald, dan heeft de verhuurder (na rechtelijke toestemming) de mogelijkheid de woning te ontruimen en de huurder uit huis te plaatsen. Dakloos raken brengt veel stress, spanning en zorgen met zich mee. Om uithuiszettingen zoveel mogelijk te voorkomen heeft de gemeente samen met betrokken partners (zoals de woningcorporaties) procesafspraken gemaakt. Komende jaren blijft de gemeente actief sturen op het voorkomen van uithuiszettingen.

**Acties:**

1. invoeren elementen stress-sensitieve dienstverlening
2. zorgen dat kinderen uit gezinnen met schulden mee kunnen blijven doen
3. verkennen inzet saneringskrediet
4. pilot 113
5. afspraken over voorkomen uithuiszettingen monitoren en waar nodig aanscherpen

**Monitor:****Ervaren stress:**

*De ervaren stress onder inwoners met financiële hulp neemt per jaar af*

**Vragen aan:** inwoners aan het einde van het financiële hulptraject

**Tevredenheid:**

*De tevredenheid over de financiële hulp scoort gemiddeld minimaal een voldoende*

**Vragen aan:** inwoners aan het einde van het financiële hulptraject

**Uithuiszettingen:**

*het aantal inwoners dat vanwege een huurschuld uit huis wordt geplaatst wordt tot het minimum beperkt*

**Metten:** Data van corporaties over eventuele uithuiszettingen

#### 4.5 Strategie 5: Verstevigen samenwerking

Ondersteunende strategie: *Voor alle schuldenproblematiek (van licht tot zwaar) is een kwalitatief en aansluitend aanbod door intensieve samenwerking, kennisdeling en monitoring*

De schuldhulp die binnen de keten wordt aangeboden is uiteenlopend: van ondersteuning bij beginnende betaalproblemen tot hulp bij zware schuldenproblematiek. Er zijn dan ook verschillende partijen betrokken bij de uitvoering hiervan. Een goede samenwerking tussen deze partijen is essentieel. Zo worden inwoners (indien nodig) soepel en snel doorwezen tussen aanbieders en sluit het hulpaanbod van verschillende aanbieders goed op elkaar aan.

##### Deel 1: het doel

In de wet is opgenomen dat gemeenten de regie voeren op de schuldhulpverleningsketen en dus een belangrijke rol hebben in het faciliteren en coördineren van de samenwerking. De armoederegisseur speelt hierin een belangrijke rol. Op deze manier willen we het hulpaanbod beter op elkaar laten aansluiten.

##### Deel 2: het doen

###### **Coördinerende en faciliterende rol**

De armoederegisseur faciliteert en coördineert de samenwerking tussen ketenpartners. Zo moedigt de armoederegisseur kennisdeling aan, waarmee de expertise onder ketenpartners verder wordt

vergroot. Verder zet de armoederegisseur in op het leggen van verbindingen tussen de ketenpartners, zodat het hulpaanbod nog beter op elkaar is afgestemd. Dit werkt integraal werken en een warme overdracht van de inwoners tussen ketenpartners in de hand, waardoor inwoners sneller de juiste hulp krijgen.

### Aansluitend aanbod

Het blijkt soms lastig om de hulpvragen te stroomlijnen, waardoor een inwoner niet direct bij de juiste hulpverlener terecht komt. Dit kan zorgen voor uitval. Gezien de verwachte toename van het aantal hulpvragen door corona is stroomlijning belangrijker dan ooit. Een instrument dat wij hiervoor willen inzetten is de Nederlandse Schuldhulproute (NSR)<sup>13</sup>. Op basis van een korte vragenlijst wordt bepaald welk aanbod, oftewel afslag (tips, tools of een lokale doorverwijzing) past bij de hulpvraag van de inwoner. De route is een landelijke samenwerking tussen bedrijfsleven, overheid en schuldhulporganisaties.

### Bewindvoering

Tot slot zijn er op het gebied van bewindvoering<sup>14</sup> verschillende ontwikkelingen. Zo wordt in de landelijke politiek gesproken over de invoering van het adviesrecht voor gemeenten bij bewindvoering en in een onlangs verschenen rapport van de Ombudsman wordt ook aandacht gevraagd voor dit onderwerp. Komend jaar worden de ontwikkelingen op dit gebied nauw gevolgd. Daarnaast is een plan van aanpak opgesteld om de kosten voor bewindvoering terug te dringen. Dit plan wordt verder uitgewerkt en geïmplementeerd.



#### Acties:

1. faciliteren van kennisdeling tussen betrokken organisaties
2. verbindingen onderhouden en versterken tussen ketenpartners
3. aanbrengen van een route in het schuldhulpverleningsaanbod
4. kosten voor bewindvoering worden zoveel mogelijk teruggedrongen door plan van aanpak



#### Monitor:

Samenwerking verstevigd  
*gedurende de looptijd van het beleidsplan neemt het aantal inwoners dat doorverwezen wordt door een andere ketenpartner toe*  
**Vragen aan:** inwoners met hulpvraag

Route naar passende hulp  
*het aantal inwoners dat via de route bij passende hulp terecht komt neemt jaarlijks toe*

**Metten:** data van Nederlandse Schuldhulproute

<sup>13</sup> <https://nederlandseschuldhulproute.nl/>

<sup>14</sup> In geval van een schuldregeling neemt een bewindvoerder in sommige gevallen de financiële huishouding van de inwoner (tijdelijk) over. Voor de kosten van bewindvoering kan bijzondere bijstand worden aangevraagd.

## 5. Financiën en opvolging beleidsplan

### 5.1 Financiën

Een deel van de acties uit dit beleidsplan kunnen binnen de huidige begroting worden uitgevoerd. Dit betreft de preventieve schuldhulpverlening, de aansluiting bij de Nederlandse Schuldhulproute, curatieve schuldhulpverlening en de armoederegisseur. Daarnaast komen er bij de decembercirculaire 2020 middelen beschikbaar voor gemeentelijk schuldenbeleid, die tevens voor dit beleidsplan worden ingezet.

#### ***Vroeg erop af***

De lasten voor *Vroeg signalering* bedragen op jaarbasis € 61.000. Hiervan kan € 20.000 structureel worden gedekt binnen de ruimte in het budget voor preventieve schuldhulpverlening, en

€ 15.000 structureel uit het budget voor curatieve schuldhulpverlening. Resterende dekking in 2021 wordt gevonden in de rijksmiddelen voor preventie dakloosheid. Vanaf 2022 wordt het resterende deel gedekt door inzet van het budget voor participatie.

NB: Er zit ruimte in het budget voor participatie: LV vraagt minder adviezen op bij derden in de afgelopen jaren.

#### ***Ondernemersloket Voorschoten***

Voor het Ondernemersloket wordt alleen voor de eerste twee jaar (2021 en 2022) van dit beleidsplan budget opgenomen. De lasten bedragen € 29.000 per jaar. Dit kan worden gedekt uit de reeds aangekondigde rijksmiddelen voor gemeentelijk schuldenbeleid<sup>[1]</sup>.

De dekking is in onderstaande tabel samengevat weergegeven:

Taakveld	Budget	2021	2022	2023	2024
6.71	Preventieve SHV	20.000	20.000	20.000	20.000
6.71	Curatieve SHV	15.000	15.000	15.000	15.000
6.81	Budget preventie dakloosheid	25.000			
6.5	Budget participatie		26.000	26.000	26.000
6.71	Middelen Decemercirculaire	30.000	29.000		
	Totaal	90.000	90.000	61.000	61.000

#### **Toelichting op Vroegsignalering en het Ondernemersloket**

##### **Vroegsignalering schulden in Voorschoten**

Op 1 januari 2021 gaat een [wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening](#) in, die gemeenten verplicht om aan vroegsignalering van schulden te doen. Samen met woningcorporaties, energieleveranciers, drinkwaterbedrijven en zorgverzekeraars moeten gemeenten eerder op signalen van oplopende schulden af. De gemeente Voorschoten is, vooruitlopend op de nieuwe wet, alvast begonnen met de zoektocht naar beginnende

schuldpromblemen door samen met Voorschoten voor Elkaar en Kwadraad/Stadsbank Leiden de vroegsignalering vorm te geven.

De wetswijziging, die al ver voor Corona in de maak was maar nu extra urgent is geworden, is een stap in de goede richting, vinden schuldhulpverleners en deskundigen. Maar alles hangt af van hoe gemeenten aan deze wet invulling gaan geven. Want vroegsignalering is zo eenvoudig nog niet.

### **Vroegsignalering Voorschoten per jaar**

Plangroep of Stadsbank Leiden	€ 11.960,-
Voorschoten voor elkaar/kwadraad	€ 40.000,-
Inforing matching	€ 8.750,00-
<b>Totaal:</b>	<b>€ 60.710,00</b>

### **Ondernemersloket Voorschoten**

Aanleiding:

Sinds het Coronavirus zijn intrede deed in Nederland hebben ondernemers in Voorschoten gebruik gemaakt van de TOZO regeling. In mei 2020 heeft het CBS reeds aangegeven dat ruim 56% van de kleinere bedrijven hun voortbestaan niet kan garanderen, indien de crisis langer dan 6 maanden zal aanhouden. Gezien de Coronacrisis nu al voortduurt sinds maart 2020 en bedrijven nog steeds kampen met een flinke inkomstenderving, is het niet ondenkbaar dat ondernemers en zzp-ers meer en meer in de financiële problemen zullen komen.

Hoewel de Coronacrisis aanleiding geeft voor het ontstaan van een ondernemersloket spelen er ook andere motieven om een dergelijk loket op te starten, was de groep ondernemers en zzp-ers al een kwetsbare doelgroep vóór de Coronacrisis. Zo blijkt uit een rapport van het Centraal Bureau voor de statistiek in 2019. Daaruit is de conclusie getrokken dat zzp-ers, van de werkenden in Nederland, de meeste kans hebben op armoede. Drie van de tien van deze groep heeft te maken met armoede. Dit getal stijgt indien het huishouden bestaat uit een alleenstaande met kinderen (CBS2020).

### **Schuldhulpverlening nu ook voor ondernemers met een bestaand bedrijf**

Een andere belangrijke reden voor een zelfstandigenloket is dat de Staatssecretaris gemeenten opdraagt in februari 2020, via een voorgenomen wijziging van de wgs om de wettelijke gemeentelijke schuldhulpverlening ook voor zelfstandig ondernemers met een bestaand bedrijf open te stellen. Een ondernemer met problematische schulden die geen zelfstandige is in de zin van het Bbz of niet aan de voorwaarden voldoet voor bijstandsverlening, komt zo alsnog voor schuldhulpverlening in aanmerking.

Gelet op bovenstaande op grond van de wijziging WGS waarin staatssecretaris aangegeven heeft dat:

- het zorgwekkend is dat zelfstandigen met schulden nog onvoldoende toegang krijgen tot de gemeentelijke schuldhulpverlening;
- Nu de WGS gewijzigd is en er geen uitzonderingsgronden meer zijn voor zelfstandigen moeten zelfstandigen toegang krijgen tot de gemeentelijke schuldhulpverlening.

Voorschoten heeft daarom besloten om naast de bestaande Bbz, de gemeentelijke schuldhulpverlening uit te breiden en vorm te geven voor zelfstandigen in Voorschoten voor de duur van 2 jaar met:

1. Een Ondernemersloket
2. Het Ondernemersklankbord (OKB)
3. Schuldhulptrajecten Zuidweg en Partners.

Omdat de hulpvragen van ondernemers toegenomen zijn heeft de gemeente in samenwerking met Voorschoten Voor Elkaar het initiatief genomen een Ondernemersloket in Voorschoten op te zetten.

Coachingsteam ondernemers Voorschoten	VVE	€ 2.500,- (subsidie reeds toegezegd Economie)
Inkoop schuldhulpverlening voor ondernemers Zuidweg en Partners per traject * 6 x €4.850,-	Gemeente	€ 29.100,- (Zuidweg en partners over jaar 2021-2022)
Totaal		€29.100,-

\* De prijs voor een compleet schuldhulpverleningstraject bij Zuidweg & Partners bedraagt tussen €4.100 en €4.850.

Samen hebben Wassenaar en Voorschoten ongeveer de omvang van een middelgrote gemeenten (circa 52.000 inwoners), daarom is uitgegaan van het ervaringsgetal voor deze gemeenten samen. Aangezien het om een relatief kleine middelgrote gemeente gaat, wordt gerekend met het ervaringsgetal van 6 ondernemers.

### **Invloed van corona op budget**

Het beleidsplan is ambitieus: veel acties worden ingezet om inwoners uit de schulden te houden. Door deze inspanningen willen we de verwachte toename van het aantal huishoudens met schulden door de coronacrisis zoveel mogelijk dempen (en daarmee ook de kosten) om in 2024 de ambitie ("*meer inwoners zijn (duurzaam) schuldenvrij*") te halen. We weten echter nog niet hoe COVID-19 zich de komende maanden ontwikkelt en wat de exacte gevolgen hiervan zijn. Een toename van de instroom in de gemeentelijke schuldhulpverlening is dan ook niet uit te sluiten. Als hierdoor blijkt dat het budget onder druk komt te staan, dan wordt de raad hier tijdig bij betrokken.

In de septembercirculaire van het gemeentefonds staat dat er meer financiële ruimte komt voor gemeenten voor de schuldenaanpak. Zo komt er in 2020 € 15 miljoen en in 2021 € 30 miljoen beschikbaar voor het gemeentelijk schuldenbeleid. Ook wil het kabinet een Waarborgfonds in het leven roepen om problematische schulden sneller af te kunnen wikkelen. Verder berichtgeving hierover volgen we op de voet.

### **5.2 Opvolging beleidsplan**

Het raamwerk (beleidsplan) is een levend document. Dit betekent dat we gedurende de tijd aanpassingen kunnen doen, mocht dat wenselijk zijn. De ambitie en doelen blijven in principe ongewijzigd. Immers, dit is de eindbestemming. In de wegen ernaartoe, dus in de strategieën en acties kunnen we wel aanpassingen doen als dit noodzakelijk is. Wat we in ieder geval altijd doen is de voortgang regelmatig bekijken en bespreken in het team van strategie-eigenaren. Vragen die hierin centraal staan zijn: loopt de inhoud en de timing van de acties op schema en hoe gaat het

met de doelen en de monitor? Ook de landelijke ontwikkelingen worden in de gaten houden. De strategie-eigenaar is de aanjager van de acties.

Iedere strategie heeft een eigen monitor. Hiermee weten we of de strategie op koers ligt. De praktische vertaling van de monitor geven we vorm samen met (interne) deskundigen op het gebied van onderzoek en statistiek. We willen deze beleidsperiode stappen maken in het monitoren van onze acties, samenwerkingen en processen zodat we kunnen sturen op resultaat. Jaarlijks wordt de raad in de P&C cyclus geïnformeerd over de voortgang van dit beleidsplan. Als daar aanleiding toe is wordt de raad ook tussentijds (financiële) keuzes voorgelegd.