



Gemeente
Voorschoten

Beleidsplan Schuldhulpverlening

2025-2028

Beleidsplan Schuldhelpverlening 2025-2028

Voor u ligt het beleidsplan schuldhelpverlening 2025–2028 van de gemeente Voorschoten, waarmee we de komende vier jaar onze inwoners willen helpen financiële problemen te voorkomen, te beheersen en op te lossen.

In Nederland had in 2023 8,6% van de huishoudens problematische schulden. Dat zijn meer dan 700.000 huishoudens. Voor de gemeente Voorschoten is ieder huishouden dat met veel stress en ernstige zorgen de dag door moeten komen er één te veel. Daarom presenteren wij dit beleidsplan, waarmee we inwoners ondersteunen die problemen ervaren én hulp bieden om schulden te voorkomen. Dit plan bouwt voort op het ingezette beleid en de goede ervaringen van de afgelopen jaren. We willen grote stappen zetten door het gebruik van nieuwe (wetenschappelijke) inzichten en het intensiveren en monitoren van onze samenwerkingen en processen. Zo werken we aan onze ambitie dat meer inwoners van de gemeente duurzaam schuldenvrij zijn.

In dit beleidsplan vindt u de ambitie, doelstellingen, strategieën en acties voor schuldhelpverlening in de gemeente. Ook vindt u achtergrondinformatie en uitleg over de gemaakte keuzes.

Ambitie

Alle inwoners hebben de mogelijkheid om duurzaam schuldenvrij te zijn door het bieden van een toegankelijk en aansluitend hulpaanbod gericht op het proactief aanpakken van betalingsproblemen

	Kwalitatieve dienstverlening (met betrekking op het gehele gemeentelijke aanbod)					Preventie	Vroegsignalering		Curatie en nazorg
Pijlers (Op welke onderwerpen richt ons beleid zich?)	Een toegankelijk, begrijpelijk en bekend hulpaanbod waar iedereen gebruik van kan maken		Kwalitatief aanbod	Hulp sluit aan op de behoeften en is op elkaar afgestemd		Voorkomen van financiële problemen	Voorkomen dat betalingsachterstanden uitmonden in problematische schulden	Voorkomen van uithuiszettingen	Hulp bieden aan inwoners met problematische schulden
Strategie (Hoe zetten we in op die onderwerpen?)	Aanbod aanpassen op basis van ervaringen van inwoners	Meer informatie over de toegang	Aanbod houdt zich aan landelijke wetten en normen	Aanbod aanpassen op basis van behoeften van inwoners	Samenwerkingen met en tussen maatschappelijke partners versterken	Versterken van financiële vaardigheden door middel van educatie en voorlichting	Proactief bieden van hulp bij betalingsproblemen	Afspraken maken met woningcorporaties en hulporganisaties om uithuiszettingen te voorkomen	Inzetten op kansrijke producten en effectieve nazorg
Doelstelling (Wat willen we bereiken?)	Inwoners ervaren ons aanbod als toegankelijk: de klanttevredenheidsonderzoeken van de Kredietbank hebben een responspercentage van 25%; klanttevredenheid over onze gehele dienstverlening is 70%	We maken inwoners (met name ondernemers, laaggeletterden en jongeren) bekend met ons aanbod en dat van maatschappelijke partners; het gebruik van voorzieningen neemt jaarlijks toe	Het aanbod voldoet aan de elementen uit de basisdienstverlening	Het aanbod sluit aan op de behoeften van inwoners	We werken samen met maatschappelijke organisaties	We bieden inwoners meer kennis over goede financiële keuzes	Inwoners met betalingsproblemen ontvangen de nodige informatie en hulp, zodat hun problemen niet uitmonden tot een problematische schuldensituatie: het percentage inwoners dat hulp accepteert is 60%	Er zijn 0 uithuiszettingen vanwege betaalachterstanden bij de woningcorporaties De Sleutel, Rijnhart Wonen en Woonzorg	We helpen meer inwoners duurzaam uit de schulden middels curatie: het aantal jaarlijkse aanmeldingen bij curatieve schuldhulpverlening is in 2028 250; 95% van de curatietrajecten eindigen succesvol; het percentage inwoners dat zich opnieuw aanmeldt na een succesvol traject is minder dan 5%
Acties (Wat gaan we concreet doen?)	We voeren ten minste één keer in de beleidsperiode een kwalitatieve evaluatie uit onder inwoners. Begrijpelijkheid en toegankelijkheid van ons aanbod nemen we daarin op	We stellen een communicatieplan op (met focus op laaggeletterden, jongeren en ondernemers)	We maken gebruik van landelijke hulpmiddelen en richtlijnen, zoals de routekaart Financiële Zorgen en het stappenplan Basisdienstverlening	We voeren ten minste één keer in de beleidsperiode een kwalitatieve evaluatie uit onder inwoners. In hoeverre ons aanbod aansluit bij hun behoeften nemen we daarin op	We subsidiëren en contracteren maatschappelijke partners	We organiseren activiteiten voor jongeren in de week van het geld	We benaderen meer inwoners en begeleiden meer inwoners naar hulp in het kader van vroegsignalering	We hebben afspraken met woningcorporaties, en hulporganisaties om uithuiszettingen te voorkomen	In alle mogelijke gevallen zetten we saneringskredieten in
	We halen bij maatschappelijke partners eventuele signalen op over de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van ons aanbod	We stellen een plan op voor het benaderen van meer maatschappelijke partners en belangrijke actoren in het leven van inwoners (zoals huisartsen en werkgevers). We nemen dit op in het communicatieplan	De uitvoerende partij en rapporteren ieder kwartaal hun resultaten aan ons. Daarover gaan we in gesprek om waar nodig tussentijds bij te kunnen sturen		We organiseren de Sociale Alliantie	We subsidiëren maatschappelijke partners die financieel advies en hulp aanbieden		Indien nodig bespreken we met alle betrokken organisaties urgente en specifieke casussen	We brengen de doorlooptijden van curatieve schuldhulpverlening terug zodat deze voldoen aan de wettelijke normen
	We passen in alle mogelijke gevallen maatwerk toe	We communiceren over de beschikbare tools waarmee inwoners laagdrempelig hulp kunnen vinden			We betrekken maatschappelijke partners bij beleidsontwikkeling	We bieden informatie over geldzaken bij kwetsbare gebeurtenissen in het leven (life-events)		We evalueren minimaal jaarlijks het convenant Voorkomen Uithuiszettingen	We monitoren in hoeverre het noodzakelijk is om nazorg anders in te richten naar aanleiding van de landelijke halvering van de termijn van schuldtrajecten. Indien nodig passen we het nazorgtraject aan
	We zetten maatregelen in, in het kader van stress-sensitiviteit	Andere afdelingen binnen de gemeente verwijzen indien nodig inwoners door naar schuldhulp							
	We ontwikkelen een strategie omtrent adviesrecht adviesrecht en onderzoeken de mogelijkheden voor preventief budgetbeheer								

Inhoud

Inleiding: op weg naar alle inwoners schuldenvrij	6
Koers van dit beleidsplan	7
Leeswijzer	8
1. Van het vorige naar het nieuwe beleidsplan	11
1.1.1 Wet- en regelgeving schuldhulpverlening	11
1.1.2 Verkorting schuldhulpverleningstrajecten	11
1.1.3 Terugbetaling coronalening voor ondernemers	12
1.1.4 Pseudo-Msnp	12
1.2.1 Aanbesteding uitvoering curatieve schuldhulpverlening	12
1.2.2 Start project Eerste Hulp bij Geldzorgen	12
1.2.3 Aansluiting bij Nederlandse Schuldhulproute	13
1.2.4 Inzet saneringskredieten	13
1.2.5 Programma voor suïcidepreventie	13
1.3.1 Basisdienstverlening Schuldhulpverlening	13
1.3.2 Korting op het gemeentefonds in 2026	14
1.3.3 Landelijk beleidsonderzoek schuldhulpverlening	14
1.3.4 NVVK-gedragscode: wijzigingen en gevolgen	15
1.3.5 Landelijke aanpak geldzorgen, armoede en schulden 2022-2025	15
1.4.1 Nieuw beleidsplan Sociaal Domein Voorschoten	16
1.4.2 Nieuw minimabeleid Iedereen Telt Mee	16
1.4.3 Nieuwe tool voor hulp bij geldzorgen	17
2. Ambitie voor 2028	18
2.1.1 Pijlers en strategieën	18
2.1.2 Doelen	18
2.2.1 Het bieden van een toegankelijk en aansluitend hulpaanbod	19
2.2.2 Gericht op het proactief aanpakken van betaalproblemen	19
2.2.3 Meetbaar maken van de ambitie	19
2.3.1 Effecten van de doelen en acties	19
2.3.2 Kwantitatieve en kwalitatieve monitoring	20
2.3.3 Frequentie van de monitoring	20
2.3.4 Rapportage van de monitoring	20
3. Van ambitie naar concrete actie: strategieën, acties en monitoren	21
3.1 Pijler 1: Kwalitatieve dienstverlening	22
3.1.1 Deel 1: het doel	23
3.1.2 Deel 2: het doen	23
Toegankelijk, begrijpelijk en bekend	23
Inwoners kennen de weg naar hulp	23

Stress-sensitief werken	23
Stress onder kinderen	24
De gemeente als doorverwijzer	24
Kwalitatief aanbod	25
Kwartaaloverleggen met uitvoerders	25
Landelijke normen en hulpmiddelen	25
Aansluitend hulpaanbod	25
In kaart brengen van de behoeften	25
Samenwerking met ketenpartners	25
Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind	25
Suïcidepreventie	26
3.2 Pijler 2: Preventie	26
3.2.1 Deel 1: het doel	27
3.2.2 Deel 2: het doen	27
Financieel informatiepunt	27
Financiële educatie gericht op het 'doen-vermogen'	27
Begrijpelijke voorlichting bij kwetsbare momenten	28
3.3 Pijler 3: Vroegsignalering	28
3.3.1 Deel 1: het doel	29
3.3.2 Deel 2: het doen	29
Vroegsignalering door schuldeisers	29
Signalen door maatschappelijk partners en werkgevers	30
Voorkomen uithuiszettingen	30
3.4 Pijler 4: Curatie en nazorg	30
3.4.1 Deel 1: het doel	31
3.4.2 Deel 2: het doen	31
Brede toegang: speciale aandacht voor ondernemers	32
Passende oplossingen	32
Nazorg: duurzaam schuldenvrij	33
Kortere doorlooptijden bij curatie aan particulieren	33

4 Financiën en opvolging beleidsplan	35
---	-----------



Inleiding: op weg naar alle inwoners schuldenvrij

Een onverwachte inkomensterugval of een stijging in vaste lasten; door een ingrijpende gebeurtenis in de financiële problemen komen kan iedereen gebeuren. Veel problematische schulden worden veroorzaakt door onontkoombare gebeurtenissen. Denk aan ziekte, sterfgevallen, werkloosheid, ongevallen en echtscheiding. Gebrek aan financiële kennis speelt ook een belangrijke rol, samen met de verleiding van financieel riskante praktijken, zoals gokken en achteraf betalen. De impact van schulden op het leven is groot. Zo hebben mensen met geldzorgen vaker gezondheidsproblemen en moeite met deelnemen aan het sociale en maatschappelijke leven. Daarnaast zijn mensen met geldzorgen vaak een doelwit voor ondermijnende criminele praktijken. Het is moeilijk om zonder hulp uit de geldproblemen te komen. Daarom is een belangrijke wettelijke en maatschappelijke taak van de gemeente om aan inwoners schuldhulpverlening te bieden.

Ook inwoners van gemeente Voorschoten ervaren financiële problemen. In 2023 bereikten we 246 inwoners in het kader van vroegsignalering en waren er 31 meldingen voor gemeentelijke schuldhulptrajecten. Op peildatum 31 december 2023 waren er 41 lopende dossiers bij particuliere schuldhulpverlening. Waarschijnlijk is dit maar een deel van de huishoudens met financiële problemen, aangezien dat jaar 660 huishoudens in onze gemeente geregistreerde problematische schulden hadden. Dit blijkt uit cijfers van de WaarStaatJeGemeente. Er is sprake van een problematische schuld als ten minste één persoon uit het huishouden een minnelijk of wettelijk traject volgt, geregistreerd staat bij het BKR of een langdurige betaalachterstand heeft bij een overheidsinstantie of zorgverzekeraar. Kortgezegd is de regel dat een situatie waarin iemand niet realistisch gezien binnen 18 maanden de schuld kan afbetalen, een problematische schuldsituatie is.

.....

Toelichting: waarom het verschil tussen het aantal huishoudens met problematische schulden en het aantal meldingen zo groot is

Dat we helaas een groot deel van inwoners met problemen niet terugzien in curatieve schuldhulp is niet iets uniek aan de gemeente. In 2023 waren er in heel Nederland namelijk meer dan 700.000 huishoudens met problematische schulden. Er waren dat jaar echter in totaal slechts 80.000 meldingen voor hulp en advies, bij de organisaties aangesloten bij de grootste landelijke brancheorganisatie voor schuldhulp.

Het komt vaak voor dat mensen het moeilijk vinden om hulp te vragen. De taboe rondom financiële problemen speelt hier een belangrijke rol in; mensen durven vaak geen hulp te vragen. Soms zien mensen ook door de bomen het bos niet meer. Dan weten ze niet wat ze moeten doen en laten ze problemen opstapelen. Ook zijn er veel inwoners die eerst proberen zelf hun situatie op te lossen, maar er later achter komen dat er meer nodig is dan wat zij zelf kunnen doen. Het is daarnaast belangrijk om te benoemen dat er inwoners zijn die volgens de wet uitgesloten zijn van gemeentelijke schuldhulp. Bijvoorbeeld inwoners die bij de gemeente fraude hebben gepleegd.

Dit betekent echter niet dat alle inwoners met problematische schulden die niet in curatie zitten geen hulp ontvangen. Inwoners die gebruikmaken van het aanbod van maatschappelijke partners zijn namelijk niet in de 31 meldingen opgenomen. Hoeveel inwoners dit zijn, is niet achterhaalbaar.

.....

De gemeente heeft een sleutelrol in het voorkomen, aanpakken en oplossen van financiële problemen. Ook de nazorg is een belangrijk onderdeel, waarbij het doel is duurzaam de schuldenproblemen op te lossen om terugval te voorkomen. De rol en verantwoordelijkheden

van gemeenten staat in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Daarin is vastgelegd dat gemeenten integrale schuldhulpverlening moeten aanbieden. Dat houdt in 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.

Dit beleidsplan Schuldhulpverlening van de gemeente Voorschoten beschrijft hoe wij invulling geven aan deze taak. Het beleid staat niet op zichzelf, maar is nauw verbonden met andere beleidsterreinen zoals welzijn, werk, inkomen en inburgering.

Wij realiseren ons dat we deze uitdaging niet alleen kunnen aanpakken. Daarom werken we intensief samen met verschillende partners en lokale (vrijwilligers)organisaties. Bijvoorbeeld de partners die zijn aangesloten bij de Sociale Alliantie, een platform van sociale organisaties op het gebied van werk, inkomen en inburgering.

Ook op nationaal niveau dragen we bij aan de verbetering van schuldhulpverlening, in samenwerking met organisaties als de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK). Deze gezamenlijke aanpak stelt ons in staat om het aantal inwoners met schulden effectief terug te dringen.

Koers van dit beleidsplan

Dit beleidsplan richt zich op alle onderdelen van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Dat zijn:

- **Preventie:** het voorkomen van schuldenproblemen (bijvoorbeeld door voorlichting op school). Preventie zorgt ervoor dat inwoners de informatie hebben om schuldenproblemen te voorkomen en om vroegtijdig hulp en advies te vinden. De gemeente constateert in haar gesprekken met inwoners in het kader van vroegsignalering dat in een veel gevallen van betaalproblemen financiële voorlichting dit had kunnen voorkomen. Bijvoorbeeld over voorlichting het belang van spaargeld. Preventie is dus een belangrijk onderdeel waarmee we de inwoner veel stress kunnen besparen.
- **Vroegsignalering:** het bieden van hulp aan

inwoners met betaalachterstanden voordat er sprake is van problematische schulden. Sinds 2021 heeft de gemeente de wettelijke taak om signalen over betalingsachterstanden te registreren en inwoners actief hulp te bieden. Het gaat om betalingsachterstanden bij de eerste levensbehoeften (zoals huur en energie). Zo voorkomen we dat een betalingsachterstand uitgroeit tot een problematische schuld. In de gemeente Voorschoten startte het team Eerste Hulp Bij Geldzorgen in 2021 met de uitvoering van deze taak. Het accepteren van de hulp is vrijblijvend. De gemeente heeft als doel dat meer mensen het hulpaanbod binnen vroegsignalering accepteren.

- **Curatie en nazorg:** het bieden van stabilisatie en oplossingen door middel van schuldhulpverleningstrajecten waarbij een schuldhulpverlener probeert een schuldregeling te treffen met de schuldeisers (minnelijk traject). Als schuldeisers niet akkoord gaan en het niet mogelijk is dat de rechter hen tot een minnelijk traject dwingt (dwangakkoord), volgt een traject op grond van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (wettelijk traject). Met hulp na het traject proberen we inwoners te helpen om nieuwe problemen te voorkomen. We bieden coaching en inwoners kunnen ook na hun traject contact opnemen met hun schuldhulpverlener als zij weer vragen of zorgen hebben. Namens de gemeente Voorschoten voert Kredietbank Nederland curatie en nazorg uit voor particuliere inwoners. Voor ondernemers is Zuidweg & Partners de uitvoerder.

Sinds 1 juli 2023 geldt dat een schuldhulpverleningstraject 18 maanden duurt. Daarvoor was dit 36 maanden. Dit is wettelijk bepaald. Dat betekent dat de duur van het schuldhulpverleningstraject is gehalveerd en dat de inwoner sneller schuldvrij is. Tegelijkertijd betekent dit dat de inwoner voor kortere duur ondersteuning krijgt. Dit kan leiden tot een groter risico op terugval. Goede nazorg is daarom belangrijk. De effecten worden duidelijk in de loop van 2025, wanneer de eerste trajecten die startten met deze nieuwe termijn in afrondende fasen zitten.

De bovenstaande onderdelen vertalen zich naar verschillende acties en initiatieven. Die voert de gemeente uit voor zowel particulieren als ondernemers die in de gemeente wonen. De ver-

schillende acties worden verder in dit beleidsplan toegelicht. Het beleidsplan omschrijft daarnaast hoe de gemeente op deze onderdelen inzet op monitoring en sturing, stress-sensitieve dienstverlening en samenwerking met betrokken organisaties (ketenpartners).

Leeswijzer

Een compact overzicht van alle belangrijke elementen van dit beleidsplan vindt u in het raamwerk op de eerste pagina (actieoverzicht). Hierin staan de ambitie, doelstellingen, strategieën en de manier van monitoring. Ook de acties voor 2025 zijn hierin opgenomen. Dit raamwerk is een middel om voortgang en focus te bewaren op de uitvoering. Dit beleidsplan geeft u meer achtergrondinformatie en uitleg over de gemaakte keuzes. De opbouw van het beleidsplan is als volgt:

- Hoofdstuk 1 – **Van het vorige naar het nieuwe beleidsplan**

Dit hoofdstuk bevat een overzicht van de resultaten van de vorige beleidsperiode. Daarnaast staan er de meest belangrijke ontwikkelingen waar de gemeente bij de uitvoering in de vorige beleidsperiode mee te maken had. Tot slot schetst het hoofdstuk de context van de komende beleidsperiode met een overzicht van huidige en aankomende ontwikkelingen.

- Hoofdstuk 2 – **Ambitie voor 2028**
In dit hoofdstuk beschrijven we het perspectief van waaruit dit beleidsplan is opgesteld. Ook zetten we uiteen hoe we de kwaliteit bewaken door middel van monitoring.

- Hoofdstuk 3 – **Van ambitie naar concrete actie: strategieën, acties en monitoren**
Dit hoofdstuk gaat over de strategieën en het activiteitenplan waarmee we aan de ambitie werken. Daarnaast is er aandacht voor de monitoring van de strategieën.

- Hoofdstuk 4 – **Financiën en verantwoording**
In dit hoofdstuk staat een kostenoverzicht van de verschillende onderdelen van schuldhulpverlening.

1. Van het vorige naar het nieuwe beleidsplan

Dit beleidsplan volgt het beleidsplan Schuldhulpverlening Voorschoten 2021-2024 op. Beide beleidsplannen hebben hetzelfde doel: dat meer inwoners van de gemeente Voorschoten duurzaam schuldenvrij zijn. De gemeente en betrokken organisaties zetten zich de afgelopen beleidsperiode hard in om de acties uit het actieplan uit te voeren om dit doel te kunnen bereiken. Tegelijkertijd waren er veranderingen in het landschap door nieuwe wetten en andere (landelijke) ontwikkelingen. Ook voor de komende beleidsperiode worden impactvolle veranderingen verwacht. Dit hoofdstuk bevat een overzicht van zowel belangrijke ontwikkelingen en resultaten uit de vorige beleidsperiode, als een overzicht van recente en aankomende ontwikkelingen die de context van het voorliggende beleidsplan schetsen.

1.1 Landelijke ontwikkelingen 2021-2024

1.1.1 Wet- en regelgeving schuldhulpverlening

In 2018 introduceerde het Rijk de Brede Schuldenaanpak om armoede en schuldenproblematiek aan te pakken en te voorkomen. Daarvoor zette zij verschillende maatregelen in, waaronder het wijzigen van een aantal belangrijke wetten over schuldhulpverlening.

In 2021 wijzigde de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), die de verplichtingen en verantwoordelijkheden van gemeenten bij het bieden van hulp aan inwoners met schulden vastlegt. Door deze wijziging werd vroegsignalering een wettelijke taak, wat betekent dat gemeenten betalingsachterstanden actief moeten signaleren en inwoners, inclusief ondernemers, eerder hulp moeten aanbieden. Daarnaast werd verduidelijkt dat ondernemers die persoonlijk aansprakelijk zijn voor de schulden van hun bedrijf niet langer onder het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz) vallen, maar onder de Wgs. Hierdoor hebben zij sneller en breder toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening, waarbij zowel hun zakelijke als privéfinanciën integraal worden aangepakt. Deze wijzigingen helpen ondernemers eerder uit

financiële problemen te komen en voorkomen dat schulden verder escaleren.

In 2021 trad de nieuwe Wet vereenvoudiging beslagvrije voet in werking. Deze wet regelt dat inwoners bij loonbeslag of verrekening een minimaal bedrag overhouden om van te kunnen leven, zodat hun basisbehoeften, zoals huur, voedsel en energie, gegarandeerd zijn. De berekening van de beslagvrije voet is vereenvoudigd en wordt nu automatisch vastgesteld op basis van gegevens uit overheidsregisters, zoals de Belastingdienst en het UWV. Hierdoor hoeven mensen minder zelf aan te leveren, wordt het risico op fouten verkleind en blijft hun bestaansminimum beter beschermd. Dit helpt inwoners om financiële stabiliteit te behouden en voorkomt verdere escalatie van schulden.

Tot slot kregen gemeenten in 2021 zogenoemd adviesrecht bij schuldenbewind. Dat houdt in dat wanneer een rechter bij een inwoner schuldenbewind instelt, gemeenten de mogelijkheid hebben om de rechter te adviseren om een andere (minder ingrijpende) maatregel te treffen.

1.1.2 Verkorting schuldhulpverleningstrajecten

De wijziging van de Faillissementswet per 1 juli 2023 heeft de looptijd van schuldhulpverleningstrajecten aanzienlijk verkort. Waar schuldhulpverleningstrajecten voorheen een standaardduur van 36 maanden hadden, is deze looptijd teruggebracht naar 18 maanden. De belangrijkste aanleiding hiervoor was het streven om schuldenaren sneller perspectief te bieden op een schuldenvrije toekomst. Langere trajecten van 3 jaar werden vaak als te zwaar en belastend ervaren, zowel voor schuldenaren als voor schuldeisers, wat leidde tot stagnatie en demotivatie bij betrokkenen.

Met de verkorting wordt de doorstroom naar de wettelijke schuldsaneringsregeling natuurlijke personen (Wsnp) verbeterd, waardoor trajecten beter aansluiten op de minnelijke schuldhulpverlening. Daarnaast sluit deze aanpassing aan bij Europese richtlijnen die een kortere saneringsduur aanbevelen. De wijziging beoogt niet

alleen schuldenaren sneller te helpen, maar ook de maatschappelijke en financiële gevolgen van langdurige schulden te verminderen. De kortere looptijd zorgt bovendien voor minder administratieve lasten en een efficiëntere schuldhulpverlening, waarmee inwoners sneller zicht krijgen op een stabiele en schuldevrije toekomst.

1.1.3 Terugbetaling coronalening voor ondernemers

In maart 2020 voerde het Rijk de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (TOZO) in. Dit was onderdeel van een pakket aan maatregelen voor ondernemers tijdens de coronapandemie. De TOZO bestond uit twee onderdelen: inkomensondersteuning voor ondernemers en een lening voor bedrijfskapitaal. Vanaf juli 2022 begon voor alle ondernemers die de lening ontvingen de aflossing. De aflossingsperiode is zes jaar vanaf het moment dat de ondernemer de lening ontving. Als ondernemers de lening niet terug kunnen betalen, kunnen zij eventueel terecht bij Zuidweg & Partners voor curatieve schuldhulpverlening.

1.1.4 Pseudo-Msnp

Naar aanleiding van de kindertoeslagaffaire heeft de Belastingdienst verschillende onderzoeken ingesteld om te controleren of vergelijkbare fouten elders zijn gemaakt. Uit 1 van de onderzoeken bleek dat de Belastingdienst in de periode van januari 2012 tot april 2021 onterecht verzoeken afwees voor minnelijke schuldhulptrajecten (ook wel Msnp-traject genoemd). Landelijk gaat het om ongeveer 4.500 personen. Het grootste deel van deze mensen vond na de afwijzing een andere oplossing voor hun problematische schulden, zoals een wettelijk schuldhulptraject. Er zijn landelijk naar schatting echter nog 500 personen die na hun aanvraag bij de Belastingdienst geen alternatieve oplossing vonden. De Belastingdienst werkt aan herstel- en tegemoetkomingsbeleid. De daarvoor benodigde wet- en regelgeving gaat naar verwachting in 2025 van kracht. De Belastingdienst kan het beleid niet uitvoeren zonder deze grondslagen. Dat betekent dat de geraakte inwoners moeten wachten op een oplossing. Om die reden willen gemeenten een stap vooruit zetten door deze inwoners, in afwachting van de nieuwe wet- en regelgeving, een schuldhulpverleningstraject te bieden. Dit traject wordt pseudo-Msnp genoemd. De gemeente Voorschoten onderzoekt of er inwoners zijn die tot deze

groep behoren. Indien dat het geval is, biedt de gemeente hen pseudo-Msnp aan.

1.2 Lokale resultaten Schuldhulpverlening 2021-2024

1.2.1 Aanbesteding uitvoering curatieve schuldhulpverlening

In 2020 startte de aanbesteding voor de uitvoering van curatieve schuldhulpverlening. Het eindresultaat was een samenwerking met Kredietbank Nederland voor particuliere schuldhulpverlening en Zuidweg & Partners voor ondernemers. Het aanbestedingstraject was intensief, omdat de gemeente zorgvuldig opzoek ging naar de juiste partners. Per juni 2021 gingen de overeenkomsten met de nieuwe uitvoeringspartners in.

1.2.2 Start project Eerste Hulp bij Geldzorgen

In juni 2021 startte de gemeente Voorschoten met het project Eerste Hulp bij Geldzorgen (EHBG). Het project richt zich op vroegsignalering van betaalachterstanden en schulden bij inwoners uit Voorschoten. Het project is inmiddels een vast onderdeel van schuldhulpverlening in de gemeente en wordt uitgevoerd door team EHBG.

1.2.3 Aansluiting bij Nederlandse Schuldhulproute

Het landelijke aanbod van schuldhulpverlening is een lappendeken, waardoor de juiste hulp vinden niet altijd eenvoudig is. In onze gemeente is dit niet anders. Om de versnippering aan te pakken is de Nederlandse Schuldhulproute (NSR) opgericht. De NSR laat mensen met (dreigende) problematische schulden zien welke hulp ze kunnen krijgen. In 2021 sloot de gemeente Voorschoten aan bij de NSR. Onderdeel van deze deelname is de online tool Geldfit. Deze kunnen inwoners en hulpverleners zelf gebruiken door de Geldfit-test in te vullen, waarna zij een gepersonaliseerd overzicht van het hulpaanbod in de buurt ontvangen.

1.2.4 Inzet saneringskredieten

In het vorige beleidsplan Schuldhulpverlening stond het doel om de inzet van saneringskredieten te verkennen. Een saneringskrediet is een vorm van curatieve schuldhulpverlening waarbij de schuldhulpverlener de inwoner krediet verstrekt en de verantwoordelijkheden richting de schuldeisers op zich neemt. Inmiddels maakt de gemeente gebruik van deze vorm van hulp. Het

doel is om zo veel als mogelijk saneringskredieten in te zetten.

1.2.5 Programma voor suïcidepreventie

Het aanpakken van schuldenproblemen is belangrijk voor suïcidepreventie. Schuldhulpverlening was daarom een belangrijk onderdeel van de pilot 113 Zelfmoordpreventie. In 2023 werd zelfmoordpreventie een vast programma van de gemeente onder de naam Sumona. Hierin werken we samen met spoed eisende hulpdiensten, NS, de politie, huisartsen, hogescholen, ARBO-diensten, Wijkteams en de landelijke 113 Zelfmoordpreventie.

1.3 Huidige context en impact op de gemeente Voorschoten

1.3.1 Basisdienstverlening Schuldhulpverlening

In maart 2024 werd het plan Basisdienstverlening Schuldhulpverlening ondertekend door de Vereniging van Nederlandse Gemeente en landelijke partijen op het gebied van schuldhulpverlening en het sociaal domein. Het plan is een reactie op constatering van onder meer de Nationale Ombudsman dat de toegankelijkheid van schuldhulpverlening sterk verschilt per gemeente. Het doel is daarom om de basisdienstverlening in alle gemeenten gelijk te trekken. Onder de basisdienstverlening valt onder andere een hulpaanbod dat toegespitst is op verschillende doelgroepen. Ook het standaard aanbieden van een saneringskrediet met een aflostermijn van 18 maanden en het bieden van begeleiding en nazorg zijn onderdeel van de basisdienstverlening. De dienstverlening van de gemeente Voorschoten voldoet al aan elementen uit het plan, zoals het gebruik van een registratiesysteem om samenwerking tussen betrokken partijen te versterken. Sommige elementen moeten nog uitgewerkt worden. Hiervoor komen de landelijke partijen die het plan ondertekenden met een actieplan. Wanneer dit plan gereed is, gaan we aan de slag met het toepassen van de acties.

1.3.2 Korting op het gemeentefonds in 2026

Gemeenten ontvangen van het Rijk geld uit het zogenoemde Gemeentefonds om hun taken uit te voeren. Momenteel wordt dit geregeld in een financieel systeem dat tot en met 2025 doorgaat. In 2021 besloot de regering om vanaf 2026 te korten op het gemeentefonds. Hiermee dreigt er een groot financieel gat te vallen voor alle

gemeenten vanaf 2026. Als het Rijk deze plannen doorzet, kan dat gevolgen hebben voor de uitvoering van dit beleidsplan en al het andere beleid van de gemeente Voorschoten. De verwachting is dat dit het geval zal zijn. Daarom kiest de gemeente voor een realistische, budgettaire neutrale inzet. Om onze doelen te bereiken, zoeken we constant naar manieren om onze middelen efficiënter in te zetten.

1.3.3 Landelijk beleidsonderzoek schuldhulpverlening

In juni 2024 verstuurde de minister van Armoedebeleid, Participatie en Pension aan de Tweede Kamer de resultaten van het interdepartementale beleidsonderzoek (IBO) Problematische Schulden. Dit onderzoek werd uitgevoerd om knelpunten in de huidige schuldhulpverlening te identificeren en oplossingen aan te dragen om mensen met schulden sneller en effectiever te helpen. De rapportage van dit onderzoek bevat aanbevelingen aan het Rijk die zich richten op onder andere versterkte vroegsignalering, betere samenwerking tussen schuldhulpverleners, en de inzet van innovatieve oplossingen, zoals digitalisering en een pauzeknop voor incasso-activiteiten. Op 11 oktober 2024 bracht het kabinet een officiële reactie uit op het onderzoek. De reactie bevat plannen en richtingen die het Rijk de komende jaren concreetiseert. Belangrijke onderdelen uit de kabinetsreactie zijn:

- De aankondiging van het Nationaal programma Armoede en Schulden. Dit programma moet zorgen voor een betere samenwerking tussen de verschillende ministeries op dit onderwerp. Verdere informatie vanuit het Rijk over de uitwerking van dit programma volgt in de loop van 2025.
- Het Rijk zal zogenoemde 'koop-nu-betal-later'-diensten reguleren.
- Er wordt een kwaliteitskader ontwikkeld voor gemeenten, zodat schuldhulp overal effectief wordt uitgevoerd.
- Het Rijk ontwikkelt samen met partners tot een ontwikkelagenda voor een integraal schuldenoverzicht om mensen met schulden beter inzicht en grip te bieden. Nadere informatie hierover vanuit het Rijk volgt in de eerste helft van 2025.
- Het Rijk onderzoekt de mogelijkheden voor een gecoördineerde aanpak van schulden. In het voorjaar van 2025 komt hierover vanuit het Rijk een beleidsnotitie.

- Bij de verdere uitwerking van de basisdienstverlening neemt het Rijk de volgende aanbevelingen uit het IBO mee:
 - Gemeenten ondersteunen bij het verbeteren van de toegang tot hulp bij lichte
 - Maximale doorlooptijden, zodat inwoners niet onnodig lang in een schuldhulptraject hoeven te zitten;
 - Het reguleren van de reactietijd van schuldeisers op het voorstel van de schuldhulpverlener, middels een wet Schuldregelingen;
 - Het eerder genoemde integraal schuldenoverzicht.
- In 2025 presenteert het Rijk de evaluatie van de wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening van 2021. Op basis van de evaluatie zal het Rijk voortbouwen op vroegsignalering en komt zij met een Verbeterplan Vroegsignalering voor gemeenten. Voor de verbetering van vroegsignalering zal het Rijk jaarlijks €20 miljoen reserveren.
- In het eerste kwartaal van 2025 presenteert het Rijk de resultaten van de impactanalyse van de wijziging van de Wet schuldsanering natuurlijke personen. Door deze wijziging duren schuldhulptraject 18 maanden in plaats van 36 maanden. Het Rijk neemt de resultaten mee bij de verdere ontwikkeling van schuldhulpverlening.
- Er komt een integrale aanpak voor kwetsbare gezinnen die in armoede leven vanuit de ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Volksgezondheid Welzijn en Sport, Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, Justitie en Veiligheid, en Binnenlandse Zaken en Koningsrelaties.

Deze punten zijn geformuleerd zodat gemeenten effectievere schuldhulpverlening bieden aan hun inwoners. Concreet betekent dit voor de gemeente Voorschoten dat wij de komende beleidsperiode de in de kabinetsreactie genoemde ontwikkelingen volgen. Wanneer de nieuwe plannen beschikbaar zijn, passen wij onze aanpak en voorzeningen daarop aan. Zo zorgen we dat we altijd voldoen aan de landelijke kwaliteitsstandaarden. Indien nieuwe maatregelen significante wijzigingen van onze werkwijzen vereisen, volgt hiervoor een apart plan of voorstel

1.3.4 NVVK-gedragscode: wijzigingen en gevolgen

De Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) is de grootste branchevereniging voor schuldhulpverlening en financiële dienstverlening in Nederland. De NVVK ondersteunt en vertegenwoordigt aangesloten organisaties, zoals kredietbanken en gemeentelijke schuldhulpverleners, en bevordert de kwaliteit en effectiviteit van de schuldhulpverlening. Dit doen ze onder andere met een kennisbank en de ontwikkeling van richtlijnen. De NVVK-gedragscode is een richtlijn die door de leden van de NVVK wordt gehanteerd om ervoor te zorgen dat de schuldhulpverlening op een professionele en eenduidige manier wordt uitgevoerd. De gedragscode beschrijft onder andere de minimale eisen voor schuldhulpverlening, de communicatie met schuldenaren en schuldeisers, en de procedures rondom schuldregeling.

Kredietbank Nederland, onze samenwerkingspartner, hanteert deze gedragscode. Op 1 juli 2024 is de NVVK-gedragscode gewijzigd, met onder andere een aanpassing in de berekening van de afloscapaciteit bij een voorstel tot finale kwijting. Voorheen werd de afloscapaciteit berekend op basis van de beslagvrije voet, het minimale bedrag dat iemand moet overhouden om van te kunnen leven. De nieuwe berekening is aangescherpt, waarbij het Vrij Te Laten Bedrag (VTLB) als ondergrens wordt gebruikt om te bepalen hoeveel afloscapaciteit iemand heeft. Dit betekent dat, wanneer de berekening van de VTLB geen ruimte voor aflossing laat, een nul-aanbod wordt gedaan aan schuldeisers. Dit kan schuldeisers minder bereid maken om akkoord te gaan met een regeling, omdat zij geen concreet financieel aanbod krijgen, maar slechts een toezegging voor begeleiding. Hierdoor wordt schuldeisers gevraagd om in te stemmen zonder direct geld te ontvangen, wat de kans vergroot dat zij weigeren. Dit kan invloed hebben op de mogelijkheden voor inwoners om een schuldenregeling aan te gaan. Kredietbank Nederland blijft daarom in gesprek met de NVVK en het ministerie om te zorgen dat deze wijziging geen onnodige belemmering vormt voor inwoners die hulp nodig hebben.

Het is voor de gemeente Voorschoten essentieel om in te blijven zetten op effectieve vroegsignalering en preventieve maatregelen, zodat inwoners met schulden tijdig hulp krijgen en voorkomen kan worden dat hun financiële situatie verder verslechtert.

1.3.5 Landelijke aanpak geldzorgen, armoede en schulden 2022-2025

De landelijke Aanpak geldzorgen, armoede en schulden 2022-2025 is een programma van de Rijksoverheid dat gericht is op het vergroten van de financiële weerbaarheid van huishoudens en het verminderen van armoede en schulden. Het doel van deze aanpak is om tegen 2030 het aantal mensen dat in armoede leeft en het aantal huishoudens met problematische schulden te halveren. De aanpak bestaat uit een reeks maatregelen die tussen 2022 en 2025 worden geïmplementeerd, zoals beschreven in het implementatieplan dat op 18 november 2022 werd gepresenteerd. Dit plan omvat samenwerking met gemeenten, vroegsignalering en maatwerkondersteuning voor kwetsbare doelgroepen. De belangrijkste onderdelen van het implementatieplan zijn:

- Vroegsignalering van betalingsachterstanden: gemeenten werken intensiever samen met energiebedrijven, woningcorporaties en zorgverzekeraars om betalingsachterstanden vroegtijdig te signaleren en sneller hulp te bieden. Dit voorkomt dat kleine betalingsproblemen uitgroeien tot problematische schulden.
- Sociale incasso: betere incassopraktijken moeten ervoor zorgen dat inwoners met schulden op een mensgerichte manier worden benaderd. Dit betekent minder stapeling van kosten en snellere oplossingen.
- Saneringskredieten: Gemeenten moeten actief saneringskredieten aanbieden. Hiermee worden schulden samengevoegd tot één overzichtelijke lening, waardoor inwoners eenvoudiger en sneller hun schulden kunnen aflossen.
- Schuldenpauzeknop: de invoering van een schuldenpauzeknop biedt inwoners de mogelijkheid om hun schulden tijdelijk te pauzeren. Dit geeft ruimte om oplossingen te vinden zonder de directe druk van schuldeisers.
- Registratie van en toezicht op incassobureaus: er wordt nieuwe landelijke regelgeving ingevoerd om incassobureaus te registreren en onder toezicht te stellen. Dit helpt om agressieve incassopraktijken tegen te gaan en biedt betere bescherming aan inwoners met schulden.
- Digitalisering van schuldhulpverlening: er wordt verder ingezet op digitalisering, waar-

door inwoners via online tools sneller toegang krijgen tot begeleiding en advies.

In Voorschoten hebben we al nauwe samenwerkingen voor vroegsignalering om meer en effectiever inwoners te bereiken. De Kredietbank heeft van de gemeente de opdracht gekregen om in alle mogelijke gevallen saneringskredieten in te zetten. Wanneer we geld in- of terugvorderen (bijvoorbeeld lokale belastingen of wanneer iemand ontvangen middelen moet terugbetalen), doen we dit vanuit de principes van de menselijke maat en stressbestendigheid. Daarnaast hebben de inwoner van Voorschoten vanwege de inzet van Geldfit en andere online tools snelle toegang tot advies op basis van hun persoonlijke situaties.

1.4 Lokale beleidscontext

1.4.1 Nieuw beleidsplan Sociaal Domein Voorschoten

Schuldenproblemen beperken zich niet alleen tot het thema ‘Schuldhulpverlening’. Stress door schulden heeft namelijk ook invloed op de (geestelijke) gezondheid. Dit beleidsplan Schuldhulpverlening is daarom niet op zichzelf staand, maar onderdeel van een bredere, integrale visie. Deze visie staat in het beleidsplan Sociaal Domein Voorschoten.

1.4.2 Nieuw minimabeleid Iedereen Telt Mee

In 2024 stelde de raad het dynamische minima-beleid ‘Iedereen Telt Mee’ vast. Hierin presenteert de gemeente haar plannen voor het ondersteunen van inwoners die in armoede leven. Het doel van het beleid is dat iedereen, ongeacht inkomen, mee kan doen in de samenleving. En om, ten opzichte van het vorige beleid, meer inwoners te bereiken. De gemeente werkt naar dit doel door bijvoorbeeld digitale middelen zoals laptops te vergoeden en kinderen te ondersteunen met een vergoeding voor schoolspullen en kleding. In het minimabeleid hebben we speciale aandacht voor inwoners die door schulden een besteedbaar inkomen hebben onder de bijstandsnorm. Het minimabeleidsplan en dit voorliggende beleidsplan Schuldhulpverlening vormen samen de gemeentelijke aanpak voor hulp bij geldzorgen.

1.4.3 Nieuwe tool voor hulp bij geldzorgen

Onderdeel van het minimabeleid Iedereen Telt Mee is een nieuwe tool voor inwoners met geldzorgen. Hiermee kunnen inwoners zelf en laag-

17

drempelig opzoeken welke landelijke en lokale voorzieningen er zijn voor mensen met een laag inkomen en geldproblemen. Hiermee is dit ook een belangrijke ontwikkeling voor het schuld-

hulpverleningsbeleid. In 2025 besluit het college welke tool dit zal zijn. In 2025 besluit het college welke tool dit zal zijn. In de tussentijd is in ieder geval Geldfit beschikbaar.



2. Ambitie voor 2028

De ambitie van dit beleidsplan luidt:

Meer inwoners van de gemeente Voorschoten zijn (duurzaam) schuldenvrij door het bieden van een toegankelijk, slim en efficiënt aansluitend hulpaanbod gericht op het proactief aanpakken van betaalproblemen, waarbij een nauwe samenwerking bestaat met (maatschappelijk) partners.

Daarbij geldt dat:

- Duurzaam betekent dat inwoners **niet meer terugvallen in schuldenproblemen**;
- Toegankelijk inhoudt dat de **hulp voor iedereen beschikbaar en begrijpelijk is**;
- Slim en efficiënt betekent dat we de **beschikbare middelen strategisch inzetten zodat we meer inwoners kunnen bereiken binnen het budget**;
- Aansluitend betekent dat **er voor ieder probleem hulp is** door middel van maatwerk, en dat als meer hulp nodig is, de inwoner eenvoudig wordt doorverwezen;
- Proactief inhoudt dat we door middel van voorlichting **hulp bieden nog voordat problemen ontstaan**.

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

2.1 Deel 1: het doel

2.1.1 Pijlers en strategieën

De ambitie is middels pijlers ingedeeld in onderdelen van de gemeentelijke dienstverlening. Dit is te zien in het actieoverzicht aan het begin van dit beleidsplan. Drie pijlers richten zich op de drie onderdelen van gemeentelijke schuldhulpverlening, namelijk Preventie, Vroegsignalering, en Curatie en Nazorg. Daarnaast is er de overkoepelende pijler Kwalitatieve Dienstverlening. Deze pijler heeft betrekking op het ervoor zorgen dat de hulp die de gemeente biedt effectief is en

volgens landelijke standaarden. De pijlers bevatten vervolgens een vertakking naar de specifieke onderdelen waar de gemeente zich in schuldhulpverlening op richt.

Op de pijlers voeren we strategieën. Strategieën omschrijven hoe de gemeente zal inzetten op de specifieke onderwerpen.

2.1.2 Doelen

Waar de strategie omschrijft hoe we op de verschillende onderwerpen inzetten, omschrijven de doelen wat we daarmee willen bereiken. Samen dragen de doelen bij aan het bereiken van de ambitie dat iedere inwoner de mogelijkheid krijgt om een toekomst met perspectief op te bouwen.

2.2 Deel 2: het doen

2.2.1 Het bieden van een toegankelijk en aansluitend hulpaanbod

Om financiële problemen te voorkomen, is het belangrijk dat iedereen kennis heeft over wat zij kunnen doen om financiële zelfredzaamheid te vergroten en schulden te voorkomen. Het is bijvoorbeeld belangrijk dat jongeren op school al les krijgen over het opbouwen van een financiële buffer en de risico's van achteraf betalen bij online winkelen. En dat startende ondernemers kennis hebben over de kosten en risico's van hun bedrijf. Voor inwoners die hulp nodig hebben, is het belangrijk dat zij weten waar ze terecht kunnen binnen de gemeente en dat ze snel en gepast geholpen worden. Het schuldhulpverleningslandschap is echter groot en kan zonder informatie of begeleiding complex zijn. De online tools helpen inwoners door op basis van hun hulpvraag een overzicht te bieden van het hulpaanbod. In de gemeente Voorschoten is Geldfit beschikbaar en wordt in 2025 een nieuwe tool geïmplementeerd. Veel inwoners hebben echter nog geen kennis van deze tools en al het aanbod. Daarom gaan we slimmer gebruik maken van vindplaatsen (zoals scholen en sportverenigingen) en aansluiten bij life-events (belangrijke gebeurtenissen, zoals 18 worden, een echtscheiding of een geboorte) om inwoners snel te bereiken en door te leiden naar passend aanbod.

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

2.2.2 Gericht op het proactief aanpakken van betaalproblemen

De focus dit beleidsplan ligt op vroege signalering, het voorkomen van problemen en snelle hulp. We bereiken een grote groep inwoners met financiële problemen echter (nog) niet. Hierdoor kunnen hun beginnende schulden oplopen tot problematische schulden. Om dit te voorkomen zetten we in op de vroegsignalering van schulden. Daarbij bieden we proactief hulp bij signalen van betaalproblemen. De signalen krijgen we binnen van leveranciers van de 1ste levensbehoeften, zoals verhuurders en nutsbedrijven.

2.2.3 Meetbaar maken van de ambitie

We willen aan het einde van de beleidsperiode weten of we doelen zijn behaald. Maar ook tussendoor willen we weten of we op koers liggen. Hiervoor is de ambitie vertaald naar meetbare doelen voor zowel het ‘doel-gedeelte’ als het ‘doen-gedeelte’. Het beleidsplan Schuldhulpverlening is een dynamisch beleidsplan. Dat houdt in dat we monitoren, zodat we de acties tussentijds kunnen aanpassen als dat nodig is. We moeten kunnen controleren of het ‘doen’ ons wel bij het ‘doel’ brengt.

2.3 Deel 3: het monitoren

2.3.1 Effecten van de doelen en acties

De gemeente heeft in hand hoe zij de doelen en acties uit dit beleidsplan uitvoert. Die leiden tot effecten in de samenleving. De effecten heeft de gemeente niet direct in de hand, maar we proberen met onze doelen en acties wel bepaalde effecten te bewerkstelligen. De belangrijkste beoogde effecten zijn dat:

- Inwoners uit hun problematische schuldsituatie komen en blijven, en toekomstige schuldenproblemen vermijden;
- Inwoners weer mee kunnen doen met de samenleving;
- Meer inwoners die hulp nodig hebben, goede

en effectieve hulp makkelijk weten te vinden en ontvangen.

Door het beleid te monitoren, houden we bij in hoeverre deze effecten zich voordoen. Het is hierbij belangrijk om te benoemen dat er veel externe factoren zijn die hier invloed op hebben. Landelijke ontwikkelingen zoals de economie, werkgelegenheid en regelgeving van het rijk zijn belangrijke factoren. Bij de monitoring houden we hier rekening mee.

2.3.2 Kwantitatieve en kwalitatieve monitoring

Het monitoren van doelen en effecten gebeurt kwantitatief en kwalitatief. Kwantitatieve doelen en effecten zijn in cijfers uit te drukken. Een voorbeeld is het hoofddoel dat gekoppeld is aan een percentage. Kwalitatief houdt in dat het niet in cijfers kan worden gebracht. Het gaat dan bijvoorbeeld om een mening, ervaring of omschrijving. Bijvoorbeeld, om erachter te komen of lessen op scholen effectief zijn geweest, moeten we van de scholieren weten of zij nieuwe dingen hebben geleerd en naar aanleiding van de lessen andere financiële keuzes maken.

Het actieoverzicht aan het begin van dit beleidsplan bevat zowel kwantitatieve als kwalitatieve doelen. Voor de kwantitatieve doelen maken we gebruik van onze eigen cijfers over hoeveel inwoners hulp hebben ontvangen en welke instrumenten zijn ingezet. Ook gebruiken we landelijke cijfers van bijvoorbeeld het Centraal Bureau voor de Statistiek. Om de kwalitatieve doelen en effecten te monitoren, doen we een uitvraag bij gebruikers van de voorzieningen. Kredietbank Nederland en Zuidweg & Partners voeren klanttevredenheidsonderzoeken uit over hun dienstverlening. Hiermee houden we bij of we inwoners adequaat bijstaan.

2.3.3 Frequentie van de monitoring

Ieder kwartaal ontvangen we van de uitvoerders van vroegsignalering en curatieve schuldhulpverlening cijfers over de uitvoering. We voeren ieder kwartaal ook gesprekken met hen om eventueel bij te sturen naar aanleiding van trends en opvallendheden. De kwantitatieve doelen monitoren we daarnaast jaarlijks.

Monitoring van de kwalitatieve doelen vereist input van inwoners. We moeten waken dat we de

gebruikers van schuldhulpverlening – die voor een groot deel in een stressvolle schuldsituatie zitten of daar net uitkomen – niet te veel bevragen. Na het vaststellen van de beleidskaders in dit beleidsplan volgt een uitvoeringsplan. Deze omschrijft hoe de gemeente de acties uit dit beleidsplan en de monitoring aanpakt. Het college stelt het uitvoeringsplan vast.

2.3.4 Rapportage van de monitoring

Dit beleidsplan wordt opgevolgd door een monitoringsplan die door het college wordt vastgesteld. Dit plan zet uiteen op welke de

gemeente de effectiviteit van het beleid meet. Het doel van de effectiviteitsmonitor is om het beleid tussentijds te kunnen evalueren en waar nodig bij te sturen. Kwalitatieve data over het gebruik van de voorzieningen integreren we in de monitor Werk en Inkomen. De monitor Werk en Inkomen stuurt het college jaarlijks naar de raad. Op deze manier houdt het college de raad op de hoogte van de ontwikkelingen op schuldhulpverlening. De belangrijkste ontwikkelingen worden tevens toegelicht in de jaarstukken.



3. Van ambitie naar concrete actie: strategieën, acties en monitoren

Dit hoofdstuk beschrijft de vier pijlers van dit beleidsplan. De pijlers bevatten doelen, strategieën en acties die we inzetten om meer inwoners schuldenvrij te maken. De eerste pagina van dit beleidsplan bevat een overkoepelend overzicht. Om ervoor te zorgen dat het beleid bijdraagt aan onze doelen, monitoren we de doelen en de acties jaarlijks. Als de monitor aantoont dat we niet de goede kant op gaan, stellen we de acties uit het beleidsplan bij. Hierover besluit het college van burgemeester en wethouders.

Hieronder volgt een korte toelichting van de vier pijlers. Per pijler volgt verder in dit hoofdstuk gedetailleerdere informatie over wat we doen, hoe we dat doen en waarom.

1. Kwalitatieve dienstverlening

a. Een toegankelijk, begrijpelijk en bekend hulpaanbod waar iedereen gebruik van kan maken

We willen dat iedereen die hulp nodig heeft weet hoe zij aan hulp kunnen komen. Dat betekent dat wij de toegang tot hulp eenvoudig maken en informatie verspreiden over het aanbod.

b. Kwalitatief aanbod

Het is belangrijk dat de hulp die de gemeente biedt van hoge kwaliteit is, zodat inwoners langdurig geholpen zijn. Daarom streven wij ernaar om te voldoen aan de landelijke normen uit de basisdienstverlening schuldhulp.

c. Hulp sluit aan op de behoeften en is op elkaar afgestemd

Mensen en hun situaties zijn divers. Het is daarom belangrijk dat er diversiteit en wendbaarheid zit in het schuldhulpaanbod, om te voorkomen dat iemand tussen wal en schip valt. Onze doelstelling is dat er in de gemeente voor alle behoeften aanbod is en dat wij maatwerk toepassen in alle noodzakelijke, mogelijke gevallen. Goede samenwerkingen met maatschappelijke partijen is hierin cruciaal.

2. Preventie

Met preventie versterken we financiële vaardigheden door middel van educatie en voorlichting. Het doel hiervan is om geldproblemen te voorkomen. In de beleidsperiode 2025-2028 ligt de focus op kwetsbare doelgroepen, namelijk jongeren, inwoners die de Nederlandse taal niet goed kunnen lezen en schrijven, en ondernemers.

3. Vroegsignalering

a. Voorkomen dat betalingsachterstanden uitmonden in problematische schulden

Door bij betalingsachterstanden proactief hulp te bieden, voorkomen we dat de problematiek bij inwoners vergroot. In de komende beleidsperiode is het doel om meer vroegsignalen persoonlijk op te pakken en om meer inwoners door te verwijzen naar passende hulp.

b. Voorkomen van uithuiszettingen

De gemeente, woningcorporaties, particuliere verhuurders en hulpverleners zetten zich samen in om uithuiszettingen door betaalachterstanden te voorkomen. Het doel is om uithuiszettingen zo veel als mogelijk te voorkomen.

4. Curatie en nazorg

Curatie betreft de hulp die wij bieden aan inwoners met problematische schulden. We zetten in op kwalitatieve dienstverlening volgens landelijke normen en de inzet van kansrijke producten. Dat houdt in dat we ernaar streven om de doorlooptijden verkorten, zodat deze voldoen aan de wettelijke eisen. Ook zullen we in alle mogelijke gevallen saneringskredieten inzetten, waarmee we rust creëren in de situatie van de inwoner. Hierin werken we samen met de Kredietbank, Zuidweg & Partners en Cazis. Om de doelen op curatie en nazorg te bereiken, maken we met hen prestatieafspraken. Deze zijn op basis van de kaders uit dit beleidsplan.

Pijler 1: Kwalitatieve dienstverlening

Toegankelijk, begrijpelijk en bekend	• We stellen een communicatieplan op • We passen stress-sensitieve maatregelen toe • Andere afdelingen van de gemeente verwijzen door naar schuldhulp
Kwalitatief aanbod	• We monitoren de kwaliteit van het gemeentelijke aanbod middels kwartaaloverleggen • We volgen landelijke normen voor effectieve schuldhulp • We maken gebruik van hulpmiddelen, zoals het Startpunt Geldzaken
Aansluitend hulp	• We voeren kwalitatief onderzoek uit om behoeften en ervaringen in kaart te brengen • We faciliteren en werken samen met ketenpartners • We ontwikkelen een plan voor het uitvoeren van ons adviesrecht en onderzoeken de mogelijkheid om preventief budgetbeheer aan te bieden

Pijler 2: Preventie

Financiële educatie gericht op het 'doen-vermogen'	• Educatie voor op jongeren, ondernemers en kwetsbare doelgroepen • Inwoners kennen de weg naar hulp
Begrijpelijke voorlichting bij kwetsbare	• Communicatie tijdens life-events • Samenwerkingen opbouwen met nieuwe maatschappelijke partners

Pijler 3: Vroegsignalering

Vroegsignalering door schuldeisers	• Meer inwoners bereiken en begeleiden naar hulp
Vroegsignalering door maatschappelijk partners en werkgevers	• Kennis overbrengen over het signaleren van geldproblemen en het hulpaanbod
Voorkomen uithuiszettingen	• We gaan periodiek in gesprek met woningcorporaties en hulpverleners over casussen en het proces • Evaluatie van het proces

Pijler 4: Curatie en nazorg

Brede toegang: speciale aandacht voor ondernemers	• Meer communiceren over onze schuldhulp voor ondernemers
Passende oplossingen	• In alle mogelijke gevallen saneringskredieten inzetten
Kortere doorlooptijden	• Onderzoek naar oorzaak van de lange doorlooptijden • Toepassen van verbetermaatregelen en deze met de Kredietbank monitoren
Nazorg: duurzaam schuldenvrij	• We monitoren het effect van de nieuwe termijn van schuldhulptrajecten en passen nazorg indien nodig aan

3.1 Pijler 1: Kwalitatieve dienstverlening

Ondersteunende strategie: Inwoners in een (beginnende) schuldsituatie ervaren financiële rust door onze hulp die van hoge kwaliteit is

We willen dat onze dienstverlening langdurig verschil maakt in het leven van de inwoner. Dit kan alleen als onze dienstverlening van goede kwaliteit is. Dit is daarom een belangrijke pijler die betrekking heeft op de acties uit alle overige pijlers. We werken hier constant aan. Normen uit de wetgeving en de landelijke Basisdienstverlening Schuldhulp zijn onze maatstaf.

3.1.1 Deel 1: het doel

Het doel is dat de inwoners die wij bereiken betrouwbare, effectieve hulp ontvangen. Dat betekent ook dat wij zorgen dat onze dienstverlening niet bijdraagt aan het stressniveau van de inwoner. Bijvoorbeeld door onnodige complexiteit te vermijden en waar nodig extra ondersteuning te bieden.

3.1.2 Deel 2: het doen

Toegankelijk, begrijpelijk en bekend
Inwoners kennen de weg naar hulp
Het is belangrijk dat inwoners vroegtijdig hulp kunnen vinden. Het landschap van schuldhulpaanbod is complex. Daarom zet de gemeente met een communicatieplan in op:

- Vergroten van de bekendheid van het schuldhulpaanbod onder inwoners;
- Informeren van ongewone doorverwijzers naar schuldhulp die geen directe link met schuldhulp hebben, maar dichtbij inwoner staan (huisarts, werkgever, geloofshuis) over hun rol en het schuldhulpaanbod;
- Een bijdrage leveren aan het verminderen van schaamte en het wegnemen van het taboe op het thema schulden. Alhoewel dit doel niet meetbaar is, zetten we hier actief op in door middel van communicatie.

Stress-sensitief werken

Stress-sensitieve dienstverlening richt zich op het verminderen van stress en zorgt ervoor dat de schuldhulpverlening niet bijdraagt aan een toename van het stressniveau. Hiermee zorgen we voor betere dienstverlening. Maatregelen die we hiervoor zullen inzetten zijn:

- Helpende instrumenten: een voorbeeld van een helpend instrument is een praatplaat die zorgt dat verschillende doelgroepen de communicatie vanuit de gemeente goed begrijpen. Een ander voorbeeld is een 'to-do' lijstje voor inwoners om hen te motiveren de problemen stap voor stap aan te pakken.
- Voorzien in psycho-educatie: professionals en vrijwilligers informeren hun cliënt hoe stressgedrag kan ontregelen en verkennen in hoeverre dat aan de orde is.

- Maatregelen die we al inzetten en zullen versterken zijn:
- Geen stress toevoegen: we maken gebruik van formulieren met eenvoudige indeling, brieven met een vriendelijke toon en passend taalniveau. In de komende beleidsperiode blijven we dit doen en werken we eraan om alle communicatie en interactie met inwoners op een laagdrempelige wijze uit te voeren.
 - Steunende interactie: professionals en vrijwilligers beheersen gesprekstechnieken zoals motiverende gespreksvoering. Hiermee zorgen we ervoor dat inwoners op een prettige manier worden geholpen. We blijven deze technieken toepassen en stimuleren maatschappelijke partners om dit ook te doen.
 - Financiële duidelijkheid: hulp bij fiscale kwesties zoals de belastingaangifte en toeslagen. Cazis voert voor de gemeente fiscale screenings uit voor inwoners. De Formulierenbrigade ondersteunt inwoners bij het invullen van formulieren, zoals aanvragen voor uitkering.

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 stressniveau, 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 in de samenleving. Kinderen in gezinnen met een laag inkomen komen daarom in aanmerking voor een regeling voor school-, sport- en cultuurkosten en voor een tablet- of computerregeling via Stichting Leergeld. Een overzicht van de regelingen voor kinderen staan in het Minimabeleid.

De gemeente als doorverwijzer

Schuldenproblemen gaan vaak gepaard met andere problematiek. Bijvoorbeeld op het gebied van armoede of gezondheid. Het is belangrijk dat inwoners die voor dergelijke problemen bij de gemeente komen, en daarnaast schuldenproblemen ervaren, op alle aspecten van hun situatie hulp ontvangen. Daarom zetten we ook intern in op het vergroten bekendheid van het schuldhulpaanbod van de gemeente en van maatschappelijke partners. Op die manier zijn de consulenten van de verschillende domeinen binnen de gemeente bekend met het schuldhulpaanbod en kunnen zij inwoners doorverwijzen wanneer zij schuldenproblemen constateren. Voor ondernemers streven we ernaar dat wanneer een Bbz-traject niet mogelijk blijkt er altijd wordt gekeken naar de mogelijkheid voor ondernemersschuldhulpverlening vanuit de Wgs.

Daarnaast erkennen we onze duale rol als zowel schuldhulpverlener en schuldeiser. Zo heffen we lokale belastingen en moeten sommige inwoners hun leenbijstand of te veel ontvangen bijstand terugbetalen. De gemeente Voorschoten streeft ernaar om bij in- en terugvorderingen altijd de principes van sociale incasso te hanteren. Dat houdt in dat onze aanpak mensgericht met als doel om tot duurzame en haalbare oplossingen te komen.

Kwalitatief aanbod

Kwartaaloverleggen met uitvoerders

We monitoren de kwaliteit van ons aanbod door ieder kwartaal in gesprek te gaan met onze gecontracteerde partners op vroegsignalering en curatie en nazorg. De partners leveren kwartaalrapportages aan die de geboden hulp en bereikte inwoners in beeld brengen. Tijdens deze overleggen bespreken we ook trends en eventuele problemen. Dit doen we, zodat we onze uitvoering of beleidsdoelen op tijd kunnen bijsturen als dit nodig blijkt.

Landelijke normen en hulpmiddelen

Naar aanleiding van het IBO Problematische Schulden stelt het Rijk een kwaliteitskader op voor schuldhulpverlening. Het doel daarvan is het bevorderen van schuldhulp in alle gemeenten. Wanneer dit kader bekend wordt, geldt deze ook in de gemeente Voorschoten als leidend kader voor dit beleidsplan. Momenteel zijn de elementen van de Basisdienstverlening Schuldhulpverlening

bekend. De Basisdienstverlening wordt nog verder ontwikkeld, maar we hanteren de elementen daaruit nu al als maatstaf voor kwalitatieve schuldhulpverlening.

Om de effectiviteit in schuldhulpverlening te bevorderen, ontwikkelde de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) de routekaart Financiële Zorgen. Dit is een hulpmiddel voor consulenten en uitvoerders van de gemeente om de dienstverlening te optimaliseren. Voor iedere fase en mijlpaal in schuldhulpverlening biedt de routekaart informatie over wat nodig is voor adequate en zorgvuldige hulpverlening. De gemeente maakt in haar dienstverlening gebruik van deze routekaart als hulpmiddel om te zorgen voor kwalitatieve dienstverlening.

Aansluitend hulpaanbod

In kaart brengen van de behoeften

Om te weten in hoeverre ons beleid en het aanbod in de gemeente aansluit op de behoefte van inwoners, hebben we informatie van inwoners nodig. Om die reden voeren we in deze beleidsperiode een kwalitatieve evaluatie. Dat betekent dat we bij inwoners hun meningen over en ervaringen met schuldhulp in de gemeente ophalen. Hiervoor wordt een apart onderzoeksplan opgesteld en vastgesteld door het college.

Samenwerking met ketenpartners

De gemeente zet zich in om de samenwerking en kennisdeling tussen ketenpartners te faciliteren. Dit doet de gemeente bijvoorbeeld door het organiseren van de Sociale Alliantie. De Sociale Alliantie is een platform van sociale organisaties op het gebied van werk, inkomen en inburgering. Denk daarbij aan de Voedselbank, Vluchtelingen-Werk, Stichting Charitas, woningbouworganisaties en de gemeente. Het doel van de bijeenkomsten is het delen van kennis en ervaringen. Op die manier blijven partners van elkaar leren en weten ze elkaar sneller en beter te vinden. Ook draagt het bij aan goede signalering richting de gemeente en afstemming van onderling aanbod.

Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind

Per 2021 hebben gemeenten het recht om bij inwoners met problematische schulden de rechter te adviseren over welke oplossing het meest passend is. Dit recht kan worden ingezet om de rechter te adviseren om af te zien van schuldenbewind.

Schuldenbewind is een vorm van schuldhulpverlening waarbij de financiën van iemand met een problematische schuld door een bewindvoerder worden beheerd om zo de situatie te stabiliseren. Dat is een ingrijpende maatregel. De gemeente bekostigt schuldenbewind vanuit de bijzondere bijstand. De nieuwe wet regelt dat gemeenten drie maanden nadat schuldenbewind is ingesteld de rechter mogen adviseren. Bijvoorbeeld met een advies om een lichtere vorm van schuldhulpverlening in te zetten. Gemeenten kunnen zo hun regierol bij schuldhulpverlening beter vervullen.

De gemeente wil gebruik maken van dit recht om te zorgen dat inwoners op de meest effectieve en stressvrije manier worden ondersteund. Zo dragen we eraan bij dat de maatregelen die de rechter oplegt aansluiten bij de behoeften en situatie van de inwoner. In de komende beleidsperiode ontwikkelen we hiervoor een strategie en passen we die toe.

Suïcidepreventie

In geval van schulden is het risico op het ontwikkelen van suïcidale gedachte aanzienlijk. Dit komt onder andere door de hoge stressfactor, uitzichtloosheid en het sociaal isolement dat vaak samengaat met armoede. Dit signaleren ook medewerkers van de gemeente, zorgpartijen en ketenpartners. Daarom ontwikkelde de gemeente Voorschoten in 2020 samen met de gemeente Wassenaar een plan van aanpak om zelfdoding te voorkomen. Het plan richt zich op:

- Het trainen van hulpverleners om signalen van suïcidedreigingen op te pikken en erop te acteren;
- Het doorbreken van de taboe om suïcidegedachten bespreekbaar te maken;
- Het beperken van de toegang tot mogelijke zelfdodingsmiddelen.

Onderdeel van de aanpak was een publiekscampagne om openheid over mentale problemen te bevorderen en inwoners te stimuleren om hulp te zoeken. In de aanpak richt de gemeente zich op bekende risicogroepen.

Sinds februari 2023 voert de gemeente het programma Sumona. Dit programma richt zich op suicidepreventie, monitoring en nazorg. Een belangrijk onderdeel hiervan is de inzet van een casemanager suicidepreventie. Die zet zich voornamelijk in voor de ondersteuning van huisartsen.

In mei 2024 nam de eerste kamer het wetsvoorstel Wet integrale suicidepreventie aan. Met dit voorstel wordt het de plicht van de overheid om zich in te zetten voor suicidepreventie verankerd in de Wet publieke gezondheid. Daarnaast wordt het bestaan van een gratis hulplijn wettelijk vastgelegd. Ook krijgen gemeenten een belangrijke rol, waaraan zij zelf invulling kunnen gaan geven.

3.2 Pijler 2: Preventie

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

Schulden belemmeren een toekomst met perspectief. We zetten met schuldhulpverlening daarom in op het zoveel mogelijk voorkomen van schulden.

3.2.1 Deel 1: het doel

De gemeente wil zo veel mogelijk schuldenproblemen bij inwoners voorkomen door vroegtijdig hulp en informatie te bieden. Hiermee zorgen we voor meer financiële zelfredzaamheid.

3.2.2 Deel 2: het doen

Financieel informatiepunt

Sinds juni 2022 is er in de gemeente Voorschoten het Financieel Informatiepunt (FIP). Hier werken vrijwilligers en professionals samen om financiële vragen van inwoners te beantwoorden. Inwoners kunnen bij het FIP terecht elke vrijdag tussen 13.30-14.30u in de bibliotheek van Voorschoten.

In 2023 waren er 30 inwoners die gebruik maakten van het FIP. Dat was significant minder dan in 2022; toen waren dat er 60. De gemeente onderzoekt samen met het FIP wat mogelijke oorzaken en oplossingen zijn.

Financiële educatie gericht op het 'doen-vermogen'

Jongeren

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 gemeente zet educatie in die zich specifiek richt op jongeren. Dit doen we omdat steeds meer jongeren kampen met geldproblemen en financiële educatie een significante bijdrage kan leveren. Dat blijkt uit het IBO Problematische

Schulden van de Rijksoverheid. Daarnaast blijkt uit onderzoek dat jongeren die opgroeien in armoede later vaker financiële problemen ervaren. De gemeente organiseert, samen met maatschappelijke partners, op basisscholen en voor tieners verschillende activiteiten rondom de Week van het Geld. Bijvoorbeeld een quiz over omgaan met geld of gastlessen. Het doel is om ieder jaar weer activiteiten te organiseren.

Ondernemers

Onze uitvoerder van curatieve schuldhulpverlening voor ondernemers, Zuidweg & Partners, signaleert dat veel ondernemers in de problemen komen door een gebrek aan kennis van financiële verantwoordelijkheden of consequenties van hun investeringen. Daarom richten wij ons ook op het vergroten van financiële kennis bij ondernemers.

Laaggeletterdheid

Ook is er aandacht voor mensen met een verhoogd risico op schuldenproblemen, zoals mensen die de Nederlandse taal niet goed begrijpen. In een onderzoek uit 2018 van Stichting Lezen & Schrijven – die fungeert als landelijke adviespartij op het gebied van geletterdheid – kwam naar voren dat 50% van de onderzochte mensen die een schuldhulptraject volgden in de risicogroep van laaggeletterdheid vallen.

Begrijpelijke voorlichting bij kwetsbare momenten

Communicatie bij life events

Life-events zijn belangrijke gebeurtenissen in iemands leven. Gebeurtenissen die impact maken en veranderingen voor iemand meebrengen, zoals 18 jaar worden, trouwen, een kind krijgen of scheiden. In deze belangrijke momenten kunnen financiële verantwoordelijkheden en mogelijkheden veranderen. Hierdoor kunnen mensen hun grip op geld verliezen en kunnen financiële problemen ontstaan. Informatie en voorlichting kunnen veel ellende voorkomen.

De VNG stelt voor gemeenten communicatiemiddelen beschikbaar gericht op verschillende life-events. In het communicatieplan dat we in het kader van dit beleidsplan opstellen nemen we het gebruik van deze communicatiemiddelen op. Daarnaast zal de gemeente Voorschoten zich in deze beleidsperiode aansluiten bij het Startpunt Geldzaken van het Nibud. Een onderdeel hiervan is dat de gemeente gebruik kan maken van de

geldplannen van het Nibud. Dit zijn plannen om te werken naar een oplossing bij geld- of schuldenproblemen. Er zijn verschillende geldplannen voor verschillende situaties, zoals werkloosheid, echtscheiding en pensioen.

Hulp door maatschappelijke partners

Naast het aanbod van de gemeente kunnen inwoners terecht bij maatschappelijke organisaties voor advies bij kwetsbare momenten. Deze organisaties bieden vaak zelf ook hulp of verwijzen inwoners door naar de juiste hulp. Een voorbeeld is het Kenniscentrum Kind en Scheiding dat echtscheidingsspreekuren aanbiedt. Een ander voorbeeld is het wekelijkse spreekuur van het Financieel Informatie Punt in de bibliotheek, waarbij de Kredietbank en Schuldhulpmaatje aanwezig zijn om directe hulp te bieden. Het onder de aandacht brengen van dergelijk aanbod nemen we op in het communicatieplan voor dit beleidsplan.

Tot slot is een doel om samen te werken met nieuwe maatschappelijke partners die dichtbij inwoners staan in kwetsbare momenten. Denk aan huisartsen, notarissen en scholen. Maar ook andere belangrijke actoren, zoals werkgevers. Door hen bekend te maken met het schuldhulpaanbod in de gemeente, kunnen zij inwoners doorverwijzen naar passende hulp.

3.3 Pijler 3: Vroegsignalering

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

Op het vragen van hulp heerst voor veel mensen taboe en schaamte. Om die reden biedt de gemeente proactief hulp in de vorm van vroegsignalering. Vroegsignalering is een wettelijke taak van de gemeente op grond van de Wgs. Hierdoor mogen schuldeisers, zoals woningcorporaties, met gemeenten gegevens uitwisselen van inwoners met betaalachterstanden. Deze gegevens gebruiken we uitsluitend om hulp aan te bieden.

3.3.1 Deel 1: het doel

Het doel van de gemeente is om problematische schulden te voorkomen door vroegtijdig hulp te bieden aan inwoners met betalingsachterstanden.

3.3.2 Deel 2: het doen

Vroegsignalering door schuldeisers

Sinds 2021 is vroegsignalering een vast onderdeel van de gemeentelijke schuldhulpverlening in Voorschoten. Dit wordt uitgevoerd door het team EHBG. Zij ontvangen signalen dat iemand betaalproblemen heeft van leveranciers van de eerste levensbehoeften. Op basis van die signalen contacteren zij inwoners per brief en huisbezoeken. Of een inwoner hulp accepteert, bepaalt de inwoner zelf. In de beleidsperiode 2025-2028 blijven we vroegsignalering inzetten en monitoren.

In 2023 ontving team EHBG 1.347 signalen. Dat zijn veel signalen die niet allemaal even intensief kunnen worden opgepakt. De keuze om op huisbezoek te gaan, maakt team EHBG op basis van zaken als de hoogte van de betaalachterstand en het aantal instanties bij wie er een betaalachterstand is. De gemeente zet deze activiteiten in de komende beleidsperiode voort.

Naast de signaleringspartners vanuit Vroeg Eropaf ontvangt de gemeente ook signalen van schuldeisers die aangesloten zijn bij de Nederlandse Schuldhulprouwe, zoals banken, GGN-deurwaarders en KPN. Deze schuldeisers kunnen in geval van betaalachterstanden inwoners direct doorverwijzen naar het gemeentelijk aanbod.

Signalen 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 dicht bij 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 hulpaanbod, kunnen zij indien nodig inwoners naar passende hulp doorverwijzen. De gemeente heeft hierin als werkgever een (voorbeeld)rol. De gemeente vindt het voorlichten van maatschappelijke partners over schuldenproblematiek belangrijk. En brengt deze signalen in tijdens de overleggen van de Sociale Alliantie Voorschoten. Dit is een samenwerking tussen verschillende maatschappelijke organisaties.

Voorkomen uithuiszettingen

Als een huurder 3 maanden of langer de huur niet betaalt, 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 zijn betrokken partners (woningcorporaties, maatschappelijke ketenpartners en schuldhulpverleners) aangesloten bij het zorgnetwerk, dat de gemeente faciliteert. De gemeente en de betrokken partners werken er intensief aan om te zorgen dat het proces en de afspraken sterk zijn en goed worden opgevolgd.

Daarnaast ondertekende de gemeente samen met partners het convenant Voorkomen Uithuiszettingen. De partners zijn:

- De gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Zoeterwoude en Voorschoten;
- De woningcorporaties De Sleutel, Rijnhart Wonen en Woonzorg;
- Particuliere verhuurders;
- Maatschappelijke organisaties.

Ongeveer twee keer per jaar is er overleg tussen partners in het convenant over de uitvoering ervan. Minimaal jaarlijks vindt een evaluatie-overleg plaats met alle partijen om werkwijze, ontruiming, knelpunten en doelstellingen te bespreken.

3.4 Pijler 4: Curatie en nazorg

Inwoners, zowel particulieren als zelfstandig ondernemers, werken samen met financiële professionals aan een schuldevrije toekomst door passende en duurzame oplossingen

Als betaalproblemen toch uitgroeien tot een problematische schuldsituatie, dan is een schuldregeling met gedeeltelijke kwijtschelding vaak de enige oplossing. Dit heet curatie. 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. Na curatie volgt nazorg om te voorkomen dat iemand terugvalt in schuldenproblemen.

Curatie bestaat uit de volgende opeenvolgende producten:

- 1. Aanmelding en intake**
Onderzoek naar de oorzaken, hoogte en passende oplossing voor de schulden.
- 2. Stabilisatie**
Het in balans brengen van inkomsten en uitgaven om te zorgen dat schulden niet verder oplopen.

3. Schuldregeling

Allereerst wordt een minnelijk traject geprobeerd, waarbij de schuldhulpverlener een regeling treft met schuldeisers (vaak in combinatie met budgetbeheer). Als dat niet lukt, wordt de inwoner actief geleid naar een wettelijk schuldhulpverleningstraject.

4. Nazorg

Het geven handvatten tijdens en na het schuldhulptraject om te voorkomen dat de inwoner terugvalt in een problematische schuldsituatie.

Kredietbank Nederland voert in opdracht van de gemeente curatie en nazorg uit voor particuliere inwoners¹. Voor ondernemers die in de gemeente wonen en persoonlijk aansprakelijk zijn voor de schuld van de onderneming biedt de gemeente ook curatie en nazorg. Dit wordt uitgevoerd door Zuidweg & Partners. Daarnaast biedt de gemeente fiscale begeleiding. Dit is voor inwoners met vragen over openstaande schulden, maar ook over toeslagen, belastinginhoudingen en andere fiscale kwesties. Deze dienst wordt voor de gemeente uitgevoerd door Cazis.

3.4.1 Deel 1: het doel

Het doel is om schuldhulpverlening beschikbaar te stellen voor alle inwoners die dit nodig hebben. Hierbij voldoen we altijd aan de criteria uit de Wgs en zetten we door middel van maatwerk de inwoner centraal. Daarnaast is het doel dat inwoners door nazorg niet meer terugvallen in schuldenproblemen. Ideaal is dat schuldhulpverlening niet meer nodig is, omdat preventie en vroegsignalering problematische schulden voorkomen. Als inwoners toch een beroep moeten doen op curatie, dan is het belangrijk dat zij snelle en adequate hulp krijgen.

3.4.2 Deel 2: het doen

Brede toegang: speciale aandacht voor ondernemers
Schuldhulpverlening is er voor iedereen. Ondernemers vormen een specifieke doelgroep die vaak te maken heeft met hoge problematische schulden, maar die de weg naar hulpverlening moeilijk weet te vinden. Hoewel in de Wgs is verduidelijkt dat zelfstandigen zonder personeel en natuurlijke personen met een onderneming bij de gemeente kunnen aankloppen voor schuldhulpverlening, is landelijk het aantal ondernemers dat door gemeenten wordt geholpen nog steeds laag ten

opzichte van het aantal huishoudens waarbij het inkomen van een zelfstandige de belangrijkste inkomensbron is².

De gemeente Voorschoten biedt ondernemers schuldhulpverleningstrajecten. De bijstand voor zelfstandigen (Bbz) dient als voorportaal. Daarvanuit zoeken we naar passende oplossing voor de financiële problemen. Hiermee hebben ondernemers in financiële nood een extra kans om hun onderneming voort te zetten. Ook is het Ondernemersklankbord (OKB) actief in Voorschoten. Het OKB bestaat uit oud-ondernemers die kundig advies geven aan ondernemers met bijvoorbeeld financiële problemen. Dit doen zij in de in klankbordtrajecten van een half jaar.

Passende oplossingen

Om maatwerk te kunnen leveren waarbij de inwoner centraal staat, is de integrale benadering van het schuldenprobleem noodzakelijk. 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. Zo wordt stap voor stap gewerkt aan een schuldenvrije toekomst.

Vaak is de beste oplossing een saneringskrediet. Hierbij sluit de inwoner een krediet af bij de Kredietbank. Daarmee worden alle schuldeisers terugbetaald. Dat betekent dat de inwoner nu maar één schuld heeft – bij de Kredietbank – in plaats van meerdere. De Kredietbank regelt dan alle betalingen aan de schuldeisers en onderhoudt het contact met hen. Hiermee bieden we de inwoner overzicht en rust. De gemeente is onderdeel van het landelijke Waarborgfonds Saneringskredieten. Het waarborgfonds staat borg voor het terugbetalen van een saneringskrediet. Zo loopt de gemeente geen financieel risico. Een groot voordeel van een saneringskrediet ten opzichte van schuldbemiddeling is dat de schuldeisers direct hun geld krijgen. Het doel van de gemeente is om in alle mogelijke gevallen saneringskredieten in te zetten.

Bij schuldhulpverlening voor ondernemers kijken we in de eerste instantie of de ondernemer in aanmerking komt voor een Bbz-krediet. Een Bbz-krediet is een lening die noodzakelijk is voor het voortbestaan van het bedrijf. Ondernemers die geen lening kunnen krijgen van commerciële geldstrekkers komen ervoor in aanmerking. De

ervaring van de gemeente is dat Bbz-kredieten de meest kansrijke oplossingen zijn voor schuldhulpverlening voor ondernemers. Als een ondernemer niet in aanmerking komt voor een Bbz-krediet, is er tijdelijk de mogelijkheid dat zij vanuit Kredietbank Nederland een saneringskrediet krijgen. Dit is onderdeel van een pilot van het NVVK en het Waarborgfonds Saneringskredieten. We maken zo veel als mogelijk gebruik van deze optie. Of de pilot wordt voortgezet, is nog niet duidelijk. Indien dit het geval is, blijven we hierop inzetten.

Nazorg: duurzaam schuldenvrij

We werken aan duurzame oplossingen. Tijdens en na het succesvol beëindigen van een schuldhulpverleningstraject bieden we nazorg. Deze nazorg heeft als doel inwoners zelf stappen te laten zetten in hun financiële zelfstandigheid. Het nazorgtraject wordt uitgevoerd door de Kredietbank. Het duurt 12 maanden en bevat drie contactmomenten, in maand 3, 6 en 12. Tijdens die gesprekken komen zaken naar voren als hoe het met de inwoner gaat en of opnieuw geldzorgen zijn opgetreden. Nazorg is altijd maatwerk en gebeurt aan de hand van een plan van aanpak dat bij de start van het schuldhulpverleningstraject wordt opgesteld. Als tijdens de nazorg naar voren komt dat iemand terugvalt in geldproblemen, zoekt de Kredietbank naar passende hulp. Bijvoorbeeld bij Woej of Schuldhulpmaatje. Maar de Kredietbank biedt ook zelf coaching of een lichte vorm van budgetbeheer om de financiën weer stabiel te maken. In ernstige gevallen waarin blijkt dat zelfredzaamheid niet haalbaar is, kan de Kredietbank beschermingsbewind aanvragen als daar een aanwijsbare grondslag voor is.

In 2025 is het belangrijk om te monitoren wat het effect is van de nieuwe termijn van schuldhulpverleningstrajecten van 18 maanden op het risico om terug te vallen in de schuldenproblematiek. Dan zijn de eerste trajecten die met dit nieuwe termijn startten, afgerond. Er is een risico dat een versneld traject leidt tot meer terugval. We houden bij of dit effect zich voordoet en passen het nazorgaanbod daarop aan. Bijvoorbeeld door nazorg langer of intensiever in te zetten. De gemeente onderzoekt wat noodzakelijk en mogelijk is samen met de Kredietbank.

Kortere doorlooptijden bij curatie aan particulieren
De Wgs bevat maximale doorlooptijden voor een curatief schuldhulptraject. Deze maximale tijden zijn in het leven geroepen om te voorkomen dat inwoners in lange, stressvolle trajecten terechtkomen. Het gaat hierbij niet om de 18 maanden waarin de inwoner de schuld terugbetaalt, maar om de periode voor het op- en vaststellen van het schuldhulptraject. De wettelijke doorlooptijden zijn als volgt:

- Intake: uiterlijk **vier weken** (28 dagen) na het eerste signaal volgt een intakegesprek.
- Beschikking: uiterlijk **acht weken** (56 dagen) na het intakegesprek ontvangt de inwoner de beschikking met het plan van aanpak om de situatie op te lossen.
- Stabilisatiefase: **vier maanden** met de mogelijkheid om nogmaals **vier maanden** te verlengen (120 dagen).
- Schuldregelen: maximaal **120 dagen**. Als het dossier meer tijd vergt, kan daarvan worden afgeweken. Dit moet onderbouwd met de schuldeisers worden gecommuniceerd.

In 2023 waren de gemiddelde doorlooptijden in Voorschoten langer dan de bovengenoemde wettelijke maxima. De gemiddelde doorlooptijden waren als volgt:

- Intake: 122 dagen
- Stabilisatiefase: 178 dagen
- Schuldregelen: 282 dagen

Over de beschikkingsperiode zijn geen gegevens beschikbaar.

In 2025 pakken we de lange doorlooptijden aan. In opdracht van de gemeente onderzoekt de Kredietbank waarom de doorlooptijden in Voorschoten zo lang zijn. Wanneer oorzaken en oplossingen duidelijk worden, ontwikkelen de Kredietbank en de gemeente samen verbetermaatregelen. We monitoren de voortgang op de verbetermaatregelen middels kwartaalrapportages en sturen hierop tijdens de kwartaalgesprekken.

¹ Particuliere inwoners zijn inwoners met schuldenproblemen waarvan de schulden niet verbonden zijn aan een eigen onderneming.

² 'Naar een beter werkende schuldenketen, Interdepartementaal Beleidsonderzoek Problematische Schulden', Rijksoverheid (2024)

4. Financiën en opvolging beleidsplan

De acties uit dit beleidsplan worden jaarlijks van- uit de bestaande budgetten uitgevoerd. Hieronder volgt een uiteenzetting van de activiteiten en een overzicht van de begrote kosten.

	2025	2026	2027	2028
Preventie en Vroegsignalering	€ 99.542	€ 71.002	€ 71.002	€ 71.002
Curatie en Nazorg	€ 61.921	€ 61.921	€ 61.921	€ 61.921
Totaal	€ 161.463	€ 132.923	€ 132.923	€ 132.923

Deze budgetten zijn conform de programmabe- groting 2025-2028 die door de gemeenteraad Voorschoten is vastgesteld op 7 november 2024. Meer inwoners bereiken middels preventie, vroeg- signalering en curatie is een belangrijke doel- stelling uit dit beleidsplan. Als de toename hoger uitpakt dan verwacht, kan dit als gevolg hebben dat de budgetten niet toereikend zijn. Daarom monitoren we jaarlijks het gebruik van de voor-

zieningen en meermaals per jaar de uitputting van het budget. Indien budgetten ontoereikend dreigen te worden, proberen we dit in de eerste instantie op te lossen middels verschuivingen bin- nen het gehele budget. Als dit niet volstaat neemt de gemeenteraad een besluit over het wijzigen van het budget. De doelstelling en verwachting zijn echter om het beleidsplan binnen de bestaan- de budgetten uit te voeren.



