

Evaluatie beleidsplan Bestaanszekerheid 2024

september 2025

Daphne Aartsen, team Maatschappelijk Beleid

Opgesteld in samenwerking met Suze Schreijer en Projectgroep

Inhoudsopgave

Inleiding

Hoofdstuk 1 Samenvatting plannen

Hoofdstuk 2 Behaalde resultaten

2.1 Doelstelling en nulmetingen

2.2 Aantallen

Hoofdstuk 3 Maatregelen om de kwaliteit integrale schuldhulpverlening te borgen

3.1 Realiseren laagdrempelige toegang

3.2 Inrichten efficiënt en werkbaar werkproces en werkwijze conform de NVVK

3.3 Versterken regiefunctie

3.4 Vaststellen beleidsregels schuldhulpverlening

3.5 Samenwerking gemeentelijke belastingen Huizen, Blaricum en Laren

3.6 Schulddienstverlening ondernemers bij team SHV en VS&P

3.7 Inzetten lichtere instrumenten als alternatief voor bewindvoering

3.8 Stress-sensitieve dienstverlening

3.9 SHV ondernemers onderbrengen bij team SHV

Hoofdstuk 4 Samenwerking schuldeisers en netwerkpartners

4.1 Samenwerking met schuldeisers

4.2 Verbindingen leggen met de sociale infrastructuur (ketenpartners en vrijwilligersorganisaties)

4.3 Nauwer samenwerken met Kredietbank

4.4 Goede afspraken schuldenfunctionaris Rechtbank

4.5 Opbouwen contacten bewindvoerders

Hoofdstuk 5 Beslistermijn

Hoofdstuk 6 Bijzondere doelgroepen

6.1 Preventie schulden bij jongeren

6.2 Opzetten adequate dienstverlening zzp'ers en ondernemers met financiële Zorgen

6.3 Gezinnen met minderjarige kinderen

Hoofdstuk 7 Strategische opgaven

7.1 Voorzien in effectieve schuldpreventie en vroegsignalering d.m.v. een integrale benadering

7.2 Vergroten van de toegankelijkheid en effectiviteit van SHV

7.3 Vinden van een passende balans in gebruik van SHV en beschermingsbewind

7.4 Inrichten van nazorg zodat duurzame uitstroom wordt gerealiseerd

Hoofdstuk 8 Planning

Hoofdstuk 9 Rekenkameronderzoek Huizen

INLEIDING

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (hierna te noemen: Wgs) verplicht gemeenten elke vier jaar een beleidskader vast te stellen. Dit beleidskader biedt handvatten aan de uitvoering van schuldhulpverlening. Aangezien schuldhulpverlening één van de speerpunten is in het voorkomen en bestrijden van armoedeproblematiek, heeft de raad op 4 juni 2024 een breder beleidskader vastgesteld dat bijdraagt aan de bestaanszekerheid van onze inwoners. Dit beleidsplan Bestaanszekerheid wordt jaarlijks geëvalueerd.

De Wgs geeft in artikel 2 lid 4 aan dat in het plan moet worden aangegeven:

- a. Welke resultaten we in de door het plan bestreken periode wensen te behalen;
- b. Welke maatregelen we nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;
- c. Hoe de samenwerking met schuldeisers, waaronder verhuurders, zorgverzekeraars, water- en energiebedrijven wordt vormgegeven;
- d. Het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met de betrekking tot het eerste gesprek na de hulpvraag;
- e. Hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

Voor u ligt de eerste evaluatie van het Beleidsplan Bestaanszekerheid 2024-2028 gemeenten HBEL.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 vatten wij de plannen genoemd in het beleidsplan samen. In hoofdstuk 2 geven wij de behaalde resultaten weer. Hoofdstuk 3 gaat over de maatregelen die wij hebben genomen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd. Hoe de samenwerking met schuldeisers en onze netwerkpartners wordt vormgegeven, beschrijven wij in hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 gaan wij kort in op het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot het eerste gesprek na de hulpvraag. Hoe schuldhulpverlening aan verschillende doelgroepen, waaronder gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven, beschrijven wij in hoofdstuk 6. In hoofdstuk 7 geven wij een weergave van de huidige resultaten van de strategische opgaven.

HOOFDSTUK 1 SAMENVATTING PLANNEN

Team SHV en VS&P

Wij zijn in 2023 gestart met een team Schuldhulpverlening en Vroegsignalering & Preventie. De regiefunctie van de gemeente is hiermee versterkt. Voor de inwoner met geldzorgen of schulden realiseren wij een laagdrempelige toegang. Voor dit team is een uitvoeringsplan opgesteld. Wij leggen een efficiënt en werkbaar proces en werkwijze vast conform de NVVK. Dit alles leggen wij vast in Beleidsregels Schuldhulpverlening. Wij brengen tevens schuldhulpverlening voor ondernemers onder bij team SHV en VS&P.

Dashboard Sociaal Domein

Wij starten in 2024 met het aanschaffen van een systeem voor schuldhulpverlening en vroegsignalering waar goede managementinformatie uitgehaald kan worden. Deze managementinformatie gaat onderdeel uitmaken van het Dashboard Sociaal Domein. We verwachten in 2024 een stijging van 25% van het aantal inwoners dat zich meldt bij het Team SHV en VS&P. Overige KPI's gaan wij de komende jaren doorontwikkelen.

Sociale basisinfrastructuur

Het is voor ons belangrijk om te investeren in het leggen van verbindingen met de sociale basisinfrastructuur. Dit zal voor de komende jaren een speerpunt zijn. Wij maken in 2024 opnieuw afspraken met ketenpartners en vrijwilligersorganisaties zoals Humanitas en Schuldhulpmaatje. Onze contacten met de Kredietbank gaan wij intensiveren. Wij gaan nauwe contacten met bewindvoerders in de HBEL-gemeenten opbouwen. Tenslotte streven wij naar goede contacten met de Rechtbank, door samenwerking te realiseren met de schuldenfunctionaris van de Rechtbank.

Dienstverlening

In 2024 gaan wij onderzoek doen naar de mogelijkheid om een diagnose-instrument in te zetten voor financiële redzaamheid. Wij gaan lichtere instrumenten ontwikkelen/ inzetten als alternatief voor bewindvoering. Daarnaast gaan we stress-sensitieve dienstverlening breder invoeren in en buiten de eigen organisatie. Tenslotte onderzoeken wij of de bestaande, versnipperde toegang voor ondernemers gewijzigd moet worden.

Preventie

Wij gaan meer inzetten op preventie. Denk hierbij aan onder meer het aanbieden van budgetcursussen, coaching aan ondernemers en particulieren, aanbieden van een voorstelling op scholen, folders maken, nieuwsbrieven maken met het UWV en informatiemiddagen organiseren op diverse locaties. Daarnaast dringen wij het niet-gebruik terug door het maken van folders, nieuwsbrieven voor klanten en ketenpartners en het organiseren van informatiemiddagen op diverse locaties.

Bijzondere doelgroepen

Voor jongeren tussen de 18 en 27 jaar, die niet in aanmerking komen voor de reguliere schuldhulpverlening, zetten wij adequate dienstverlening op. Wij starten een pilot met het verstrekken van saneringskredieten voor hen.

Ook voor ondernemers met geldzorgen of schulden gaan wij in 2024 adequate dienstverlening opzetten. Voor onder andere statushouders starten wij met een pilot budgetcoaching voor anderstaligen.

HOOFDSTUK 2 BEHAALDE RESULTATEN IN CIJFERS

1. Doelstelling en nulmetingen

In het Beleidsplan Bestaanszekerheid hebben wij één SMART doelstelling geformuleerd.

Doelstelling 1¹ Toename van het aantal inwoners dat contact opneemt met het team Schuldhulpverlening en Vroegsignalering & Preventie met 25%

In het beleidsplan hebben wij de verwachting uitgesproken dat het aantal mensen dat contact opneemt met het team SHV en VS&P in 2024 zal stijgen met 25%.²
De volgende aantallen aanmeldingen hebben wij in 2023 en 2024 behaald

Aantal aanmeldingen	2023	2024
	165	237

We zien een stijging van 44%. We hebben onze doelstelling dus ruimschoots gehaald. Hiervoor zijn diverse redenen. We hebben veel meer de samenwerking opgezocht met onze interne en externe samenwerkingspartners, we hebben beter gecommuniceerd en we zijn beter, directer en sneller bereikbaar.

Doelstelling voor 2025:

Voor het jaar 2025 verwachten wij dat het aantal aanmelding ongeveer gelijk blijft.

Aangezien wij nu over goede systemen hebben beschikken, hebben wij dit jaar een aantal nulmetingen gedaan. Wij zullen naar aanleiding van deze nulmeting de komende jaren de aantallen op deze onderdelen volgen en de gevolgen daarvan in beeld brengen.

Nulmeting 1 Het aantal inwoners dat is begeleid vanuit **vroegsignalering**.

In 2024 hadden we in totaal 150 signaalpartners. In de loop van dat jaar zijn er 30 bijgekomen. Wij hebben in 2024 2702 signalen van betalingsachterstanden ontvangen.

Categorie	Aantal	Percentage
Zorg	1283	47%
Energie	933	35%
Water	333	12%
Wonen	153	6%

Naar aanleiding van bovenstaande signalen hebben wij met 378 mensen contact opgenomen. Op basis van de huidige data kunnen wij nog niet aangeven hoeveel van deze mensen hulp hebben aanvaard. Over 2025 kunnen wij naar verwachting (in 2026) deze cijfers wel opleveren.

¹ In het Beleidsplan Bestaanszekerheid hebben wij in hoofdstuk 5.2 deze doelstelling geformuleerd.

² Binnen het Sociaal Domein dient Power BI als hulpmiddel om beleid, processen en dienstverlening te verbeteren op basis van data. Voor schuldhulpverlening wordt gebruik gemaakt van het cliëntvolgsysteem Stratech. Tussen Stratech en de systemen van de gemeente is op dit moment geen koppeling te realiseren. Hierdoor is het helaas niet mogelijk om de data te ontsluiten naar Power BI. In Q4 van 2025 gaan we starten met het project om over te stappen naar de nieuwe versie van Stratech. Deze werkt in de cloud. Tijdens dit project zal er ook een koppeling gemaakt worden, zodat we de data uit Stratech kunnen krijgen en kunnen ontsluiten naar Power BI.

Nulmeting 2 Het aantal inwoners dat is begeleid in het kader van **schuldhulpverlening**

In 2024 hebben wij 123 inwoners begeleid in het kader van schuldhulpverlening. Hiervan zijn 60 inwoners uitgestroomd.³

Doelstelling voor 2025:

Wij verwachten in 2025 dat deze aantallen nagenoeg gelijk zullen blijven.

2. Aantallen

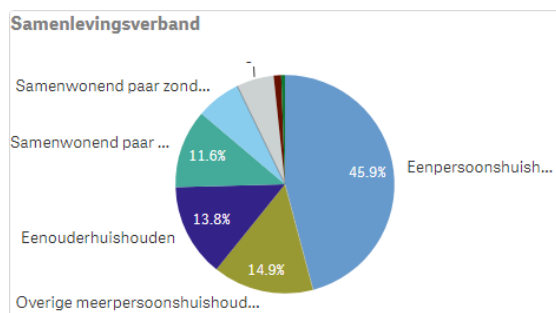
Over 2024 zien we de volgende aantallen trajecten in de volgende **leeftijdscategorieën**, vanaf 1 juli 2024

Leeftijdscategorie	Huizen	Blaricum	Eemnes	Laren
18 – 25 jaar	24	3	1	5
26 – 45 jaar	78	14	12	6
46 – 65 jaar	65	15	15	11
66 en ouder	16	0	1	2

We zien ook hier dat de meeste trajecten worden ingezet voor inwoners in de leeftijd van 26 – 65 jaar.

Daarnaast zien we over 2024 de volgende verdeling van de **samenlevingsverbanden**.

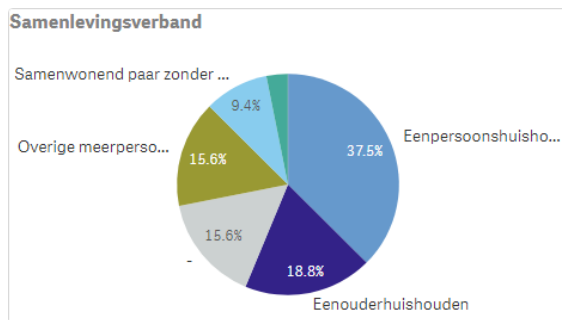
Huizen



In Huizen zien wij vooral veel eenpersoonshuishoudens (46%). Het percentage huishoudens met kinderen bedraagt 25%.

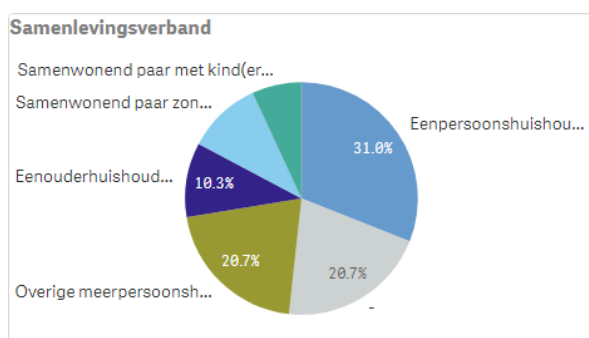
Blaricum

³ Bron: Insight inwoners met Regie



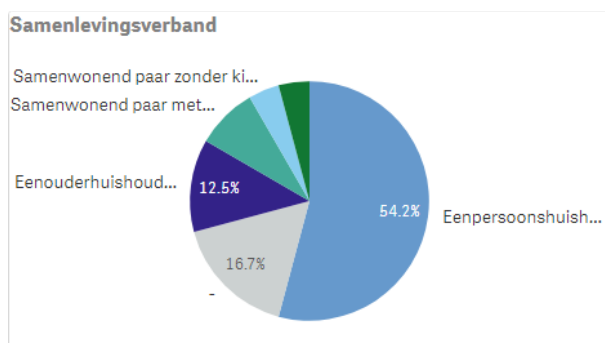
Ook in Blaricum zien we dat de meeste inwoners eenpersoonshuishoudens zijn (38%). Het percentage huishoudens met kinderen bedraagt 33%. Dit percentage is beduidend hoger. Belangrijk is hier extra aandacht aan te besteden. We gaan deze doelgroep nader onderzoeken.

Eemnes



In Eemnes zien we dat 31% van de huishoudens een eenpersoonshouden is zonder kinderen. Dit is de grootste doelgroep. Het percentage huishoudens met kinderen bedraagt 17,2%. Dit is lager dan in Huizen en Blaricum. In Eemnes is de doelgroep meerpersoonshuishoudens groter dan in Huizen en Blaricum.

Laren



In Laren zien we de grootste groep eenpersoonshuishoudens, namelijk 54%. Het percentage huishoudens met kinderen bedraagt 21%.

HOOFDSTUK 3 MAATREGELEN OM KWALITEIT INTEGRALE SCHULDHULPVERLENING TE BORGEN

In het beleidsplan zijn de volgende doelstellingen geformaliseerd om de kwaliteit van de integrale schuldhulpverlening te realiseren en te borgen. Wij zullen per onderdeel aangeven welke doelstellingen wij hebben gerealiseerd of zijn gestart.

1. Realiseren laagdrempelige toegang

Om inwoners met financiële problemen sneller en beter te helpen, is binnen de gemeenten Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren gewerkt aan een toegankelijke en effectieve schuldhulpverlening. De volgende resultaten zijn behaald.

Snellere en eenvoudigere aanmelding

Inwoners kunnen zich laagdrempelig aanmelden doordat direct contact opgenomen kan worden met het Team Schuldhulpverlening en Vroegsignalering en Preventie (hierna te noemen het Team) via telefoon of e-mail. Aanmeldingen via het contactformulier op de website van Maatschappelijke Zaken worden direct doorgestuurd naar het Team.

Verhoogde vindbaarheid en bewustwording

Door het geven van presentaties binnen de eigen organisatie hebben wij de interne vindbaarheid van het team vergroot. Voor Schuldhulpmaatje Huizen hebben we voor de aangesloten vrijwilligers een informatiebijeenkomst georganiseerd. Voor 2025 gaan we deze bijeenkomst ook organiseren voor Schuldhulpmaatje Eemnes en Humanitas.

2. Inrichten efficiënt en werkbaar proces en werkwijze conform de NVVK

Om een eenduidige manier van werken in te voeren die voldoet aan de werkwijze van de NVVK hebben wij een efficiënt en werkbaar proces ingericht voor zowel Vroegsignalering en Preventie als Schuldhulpverlening.

Proces Vroegsignalering en preventie

De werkwijze en het werkproces Vroegsignalering zijn in 2024 herijkt. Zodoende wordt een goede basis geboden om de dienstverlening op een adequate wijze uit te voeren en de inwoner de juiste hulpverlening aan te bieden.

Binnen het in 2024 nieuw aangeschafte portaal voor vroegsignalering is een nieuw afwegingskader ingericht. Dit afwegingskader helpt de medewerkers bij het gestructureerd en zorgvuldig beoordelen van signalen van betalingsachterstanden die binnenkomen via het Landelijk Convenant Vroegsignalering (LCVS). Het afwegingskader ondersteunt de medewerkers bij het bepalen of en hoe er opvolging moet worden gegeven aan een binnengekomen signaal van een woningcorporatie, zorgverzekeraar, waterbedrijf of energieleverancier. Het doel is om signalen zorgvuldig, rechtvaardig en transparant te wegen, met oog voor proportionaliteit en maatwerk.

De medewerkers Vroegsignalering houden met de consultants Schuldhulpverlening casuïstiekbesprekingen, zodat in geval van complexe schuldenproblematiek sprake zal zijn van een “warme” doorverwijzing naar schuldhulpverlening.

Dankzij meer inzet op vroegsignalering van beginnende schulden bij woningcorporaties, nutsbedrijven en zorgverzekeraars worden financiële problemen eerder gesignaleerd, waardoor sneller passende hulp geboden kan worden.

Preventie

In 2024 is gestart met het aanbieden van budgetcoaching. Hiervoor zijn drie medewerkers aangesteld. In 2024 is de overstap gemaakt naar een nieuw portaal. Het portaal is ontworpen om eenvoudig en efficiënt te werken, waardoor de medewerkers minder tijd kwijt zijn aan administratie en meer tijd aan hulpverlening kunnen besteden. De inrichting hiervan is eind 2024 afgerond en de medewerkers hebben het portaal in gebruik genomen. Het actief inzetten op preventie zal in 2025 en 2026 nog meer een speerpunt worden.

"Het is mooi om te zien dat mijn inzet als budgetcoach er al meerdere keren toe heeft geleid dat zwaardere financiële ondersteuning niet nodig was. In een recent geval dreigde een schuld problematisch te worden. Door samen kritisch naar het budget te kijken en gericht te bezuinigen, ontstond er weer financiële ruimte. Daardoor kon de inwoner zelfstandig gaan aflossen, werd erger voorkomen en bleef schuldhelpverlening uit. Soms is een klein duwtje genoeg om weer verantwoorde keuzes te maken en de regie terug te pakken. Dáár doe ik het voor: mensen in hun eigen kracht zetten."

Sean Vermeulen – Budgetcoach HBEL

Proces Schuldhelpverlening

Met de nieuwe werkwijze is er geïnvesteerd in maatwerkbegeleiding, waarbij de consultants samen met inwoners een plan van aanpak opstellen dat aansluit op hun specifieke situatie en behoeften. Het plan van aanpak voldoet aan de NVVK richtlijnen en draagt hierdoor bij aan een duurzame oplossing voor de financiële problemen van de inwoner. De vernieuwde werkwijze vormt een goede basis voor het behalen van het lidmaatschap van de NVVK.

3. Versterken regiefunctie

De versterking van de regiefunctie van de gemeente bij de uitvoering van de schuldhelpverlening houdt in dat de gemeente een meer centrale, coördinerende en sturende rol speelt in het schuldhelpverleningsproces.

Deze ontwikkeling komt voort uit de toenemende erkenning dat effectieve schuldhelpverlening een integrale aanpak vereist, waarbij de inzet van dienstverlening/ondersteuning van verschillende partijen goed op elkaar moeten worden afgestemd.

"Onze kracht zit in de regie: de consultant overziet het geheel en verbindt interne en externe specialismen. Zo wordt schuldhelpverlening meer dan financiële hulp; het wordt een integrale oplossing voor het hele leven van de inwoner. Deze werkwijze is mogelijk gemaakt door de doorontwikkeling van onze dienstverlening, waarin integraal en domeinoverstijgend werken de norm is geworden. Als coördinator ben ik trots dat wij deze werkwijze samen hebben neergezet en dat wij bouwen aan een krachtige, samenhangende aanpak vanuit één plan voor de inwoner."

Suze Schreijer, coördinator Schuldhelpverlening en Vroegsignalering en Preventie

4. Vaststellen beleidsregels schuldhulpverlening

Op 26 maart 2024 zijn de Beleidsregels gemeentelijke schuldhulpverlening Blaricum vastgesteld. Deze beleidsregels dragen bij aan het op een eenduidige wijze uitoefenen van schuldhulpverlening volgens de werkwijze van de NVVK. Daarnaast bieden de beleidsregels de mogelijkheid tot het verlenen van maatwerk. Tenslotte is het voor inwoners duidelijker wat zij van ons kunnen en mogen verwachten.

5. Samenwerking met gemeentelijke belastingen Huizen

De afdeling gemeentebelastingen is op dit moment geen wettelijke signaalpartner voor vroegsignalering. In oktober 2024 zijn we gestart met een samenwerking met de afdeling gemeentelijke belastingen Huizen, Blaricum en Laren. Omdat uitwisseling van gegevens vanwege de AVG niet tot de mogelijkheid behoort, is de samenwerking gezocht in de communicatie van de afdeling gemeentelijke belastingen aan inwoners met een achterstand in de betaling. In de brieven, die gemeentelijke belastingen verstuurt, wordt de inwoner gewezen op de mogelijkheid van advies en ondersteuning door schuldhulpverlening. De contactgegevens van het team Schuldhulpverlening staan vermeld in de brief, zodat de inwoner rechtstreeks in contact kan komen met het team.

6. Schulddienstverlening ondernemers bij team SHV en VS&P

Schulddienstverlening voor zzp'ers en ondernemers met financiële zorgen is sinds 1 december 2023 ondergebracht bij het Team Schuldhulpverlening en Vroegsignalering & Preventie. Met het oog op een laagdrempelige, breed toegankelijke, bereikbare en integrale dienstverlening aan haar inwoners, is de HBEL bezig met het maken van een kwaliteitsslag op het gebied van schuldhulpverlening. Daarom is besloten om de dienstverlening aan ondernemers door te ontwikkelen en te professionaliseren. Zie voor een verdere beschrijving van de inrichting van het loket hoofdstuk 6 paragraaf 2.

7. Inzetten lichtere instrumenten als alternatief voor bewindvoering

Lichtere instrumenten dan bewindvoering kunnen een goed alternatief zijn als volledige onderbewindstelling niet noodzakelijk is. Deze instrumenten bieden ondersteuning bij financiële en/of administratieve taken, terwijl de inwoner zelf meer regie behoudt. De volgende instrumenten worden afhankelijk van de persoonlijke situatie van de inwoner door het team als ondersteuning aangeboden.

Budgetcoaching

Een budgetcoach helpt de inwoners bij het krijgen en behouden van financieel overzicht. De werkzaamheden van een budgetcoach zijn gericht op het ondersteunen van de inwoners bij het beheren van hun inkomsten en uitgaven, het voorkomen van schulden, en het aanleren van financiële vaardigheden. De HBEL gemeenten hebben budgetcoaches in dienst en zij hebben een opleiding budgetcoaching gevolgd.

De aanmelding voor budgetcoaching kan op initiatief van de inwoner of als doorverwijzing. Nadat de inwoner is aangemeld volgt binnen 10 werkdagen het eerste gesprek met de inwoner en wordt samen met de inwoner een budgetcoachingsplan opgesteld.

De budgetcoaches kunnen ook als uitstroominstrument bewindvoering worden ingezet. Voorafgaand aan het beëindigen van de bewindvoering zal naar behoefte en vermogen van de inwoner gewerkt worden aan de financiële zelfredzaamheid. Kleine stappen richting zelfredzaamheid, het herkennen wanneer hulp nodig is, deze hulp weten te vinden en uiteindelijk overstappen naar een lichtere vorm van begeleiding (bijv. inkomensbeheer) kan ook een uitkomst zijn.

Kortom, wij zetten budgetcoaching in als iemand moeite heeft met overzicht en structuur in het budget, er geen sprake is van zware problematische schulden of complexe situaties en als uitstroominstrument bewindvoering.

Inkomensbeheer

Inkomensbeheer is een vrijwillige regeling waarbij een organisatie tijdelijk het inkomen beheert en zorgt voor betalingen van vaste lasten. Dit hoeft niet altijd samen te gaan met een schuldregeling. Inwoners kunnen op advies van de consulent voor een periode van maximaal 12 maanden, met een vergoeding door de gemeente, gebruik maken van inkomensbeheer. Na deze periode is het doel dat de inwoner (eventueel met aanvullende ondersteuning van een budgetcoach) weer financieel zelfredzaam is en het inkomensbeheer wordt beëindigd.

Wij zetten inkomensbeheer in als iemand moeite heeft met overzicht en structuur in de financiën, er geen sprake is van zware problematische schulden of complexe situaties en als bewindvoering beëindigd gaat worden.

8. Stress-sensitieve dienstverlening

Stress-sensitieve dienstverlening is een benadering die rekening houdt met de impact van (langdurige) stress op het gedrag, denkvermogen en handelen van cliënten. Het doel is om mensen in een kwetsbare positie beter te ondersteunen. Door deze benadering een onderdeel te laten zijn van het proces, verhoog je de effectiviteit en het bereik van de dienstverlening. Alle medewerkers binnen het team hebben een training gevolgd om deze benadering toe te kunnen passen. Deze medewerkers reflecteren regelmatig op hun handelen. Het team bespreekt casussen om van elkaar te leren en de werkwijze verder te verbeteren.

9. SHV ondernemers onderbrengen bij team SHV

Schuldhulpverlening voor ondernemers is een wettelijke taak vanuit de WGS. Het heeft in hoofdlijnen veel overeenkomsten met schuldhulpverlening voor particulieren.

Schuldhulpverlening voor ondernemers is daarom ondergebracht bij het team Schuldhulpverlening. Er is in 2024 een nauwere samenwerking ontstaan met het team Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz) in Hilversum. In 2025 zal deze dienstverlening geprofessionaliseerd worden. Er zal een loket voor zzp'ers en ondernemers met financiële zorgen worden ingericht.

HOOFDSTUK 4 SAMENWERKING SCHULDEISERS EN NETWERKPARTNERS

1. Samenwerking met schuldeisers

Binnen de schuldhulpverlening is een goede samenwerking met schuldeisers essentieel voor een effectieve aanpak van problematische schulden. De contacten met schuldeisers vinden vooral plaats vanuit de vroegsignalering en budgetcoaching. In deze fases wordt getracht om in overleg met schuldeisers passende afspraken te maken die bijdragen aan financiële stabilisatie van de cliënt.

Consulenten schuldhulpverlening hebben eveneens contact met schuldeisers, met name in de aanloop naar doorverwijzing, om vroegtijdig escalatie te voorkomen en de overdracht naar de schuldregelende organisatie zo soepel mogelijk te laten verlopen. Deze aanpak draagt bij aan het voorkomen van escalatie en vergroot de kans op een duurzame schuldregeling.

Daarnaast is er een succesvolle samenwerking met woningcorporaties bij vraagstukken rondom ontruiming. Binnen de mogelijkheden en met oog voor de belangen van alle betrokkenen wordt er altijd actief gezocht naar oplossingen die ontruiming kunnen voorkomen en het wonen voor de cliënt veiligstellen. Deze samenwerking met de woningcorporaties wordt periodiek geëvalueerd om de effectiviteit en efficiëntie van de afspraken en contacten te waarborgen en waar nodig te verbeteren.

2. Verbindingen leggen met de sociale infrastructuur (ketenpartners en vrijwilligersorganisaties)

Om betere dienstverlening te kunnen aanbieden, is het van belang nauw samen te werken met het voorveld en onze ketenpartners.

Verbeterde samenwerking tussen gemeenten en partners

De vier gemeenten werken intensiever samen met schuldhulpverleningsinstanties, samenwerkingspartners, maatschappelijke- en vrijwilligersorganisaties. Hiervoor zijn en worden samenwerkingsafspraken op papier gezet, waardoor inwoners soepeler worden doorverwezen en sneller geholpen worden. Met de volgende partijen zijn afspraken gemaakt, Schuldhulpmaatje Huizen en Humanitas.

“Sinds ruim een half jaar werken de consulenten met een plan van aanpak. Voor schuldhulpmaatje is een concreet plan, dat geaccordeerd en dus getekend is door de hulpvrager, een fijne werkwijze. (...) Het schuldhulpmaatje weet welke hulp nodig is en welke acties van het schuldhulpmaatje worden verwacht. Ook voor de hulpvrager geeft het plan houvast en duidelijkheid. We merken dat de consulenten nog wel moeten wennen aan het werken met een plan.”

A. (Bram) de Jong
Coördinator SchuldhulpMaatje Huizen

Om het proces van aanmeldingen vanuit bewindvoerders en doorstroom naar een schuldregeling te versnellen en te versoepelen hebben wij werkafspraken gemaakt met bewindvoerders.

Tenslotte hebben wij afspraken gemaakt met de woningbouwverenigingen, welke afspraken wij jaarlijks herijken.

3. Nauwer samenwerken met Kredietbank

In het kader van onze samenwerking wordt gebruikgemaakt van de diensten die de Kredietbank aanbiedt. Dit omvat specifieke dienstverlening gericht op bijv. de schuldregelingen en inkomensbeheer.

De gemeente is verantwoordelijk voor de eerste intake, het plan van aanpak en de in te zetten ondersteuning op basis waarvan er een doorverwijzing van de inwoners naar de Kredietbank kan plaatsvinden. Met de Kredietbank zijn onderliggend aan de overeenkomst werkafspraken gemaakt en vastgelegd in een addendum. Regelmatig vinden er evaluaties plaats van lopende dossiers tussen gemeenten en Kredietbank.

4. Goede afspraken schuldenfunctionaris Rechtbank

De Schuldenfunctionaris is nu ruim één jaar een vast onderdeel van de dienstverlening van de rechtbank Midden Nederland. De HBEL gemeenten hebben goede werkafspraken gemaakt met de Schuldenfunctionaris.



Voor de HBEL gemeenten is afgesproken dat, indien de inwoner dit wenst, de Schuldenfunctionaris ook rechtstreeks contact op kan nemen met het Team Schuldhulpverlening. Er kan dan meteen een afspraak gemaakt worden voor een gesprek met een consulent.

5. Opbouwen contacten bewindvoerders

Een goede samenwerking met de bewindvoerders kan bijdragen aan een tijdige uitstroom uit bewindvoering. Een tijdige uitstroom beperkt de uitgaven aan bewindvoering en zorgt er ook voor dat de inwoner eerder financieel zelfredzaam wordt en zelfstandig financiële

beslissingen mag nemen. Aan de andere kant is het ook zaak dat inwoners die onder bewind staan niet te snel uitstromen, omdat dan de kans op terugval groot is.

Om het proces van de aanmeldingen voor Schuldhulpverlening vanuit bewindvoerders en doorstroom naar een schuldregeling te versnellen en te versoepelen zijn er werkafspraken gemaakt met bewindvoerders.

Daarnaast wordt elke nieuwe bewindvoerder die zich bij ons aanmeldt, uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek. Tijdens dit gesprek worden de werkafspraken kenbaar gemaakt.

Tevens sluit een medewerker Sociaal Domein aan bij dit gesprek om de bewindvoerder te informeren over de procedures rondom de minimaregelingen en de bijzondere bijstand.

HOOFDSTUK 5 BESLISTERMIJN

Het werkproces schuldhulpverlening is zodanig ingericht dat wij er naar streven dat inwoners na de hulpvraag een eerste gesprek hebben binnen vier weken. Vanaf het moment dat wij in juli zijn gaan registreren, vindt het eerste gesprek gemiddeld genomen plaats binnen 16 dagen. Dat is dus ruimschoots binnen de gestelde termijn.

In artikel 1 van de verordening beslistermijn schuldhulpverlening is beschreven dat de beschikking tot schuldhulpverlening of de afwijzing ervan, binnen een termijn van zes weken na de dag van het eerste gesprek moet zijn genomen. Op dit moment zijn deze gegevens nog niet beschikbaar. Deze gegevens kunnen worden opgeleverd na de eerste interne controle.

HOOFDSTUK 6 BIJZONDERE DOELGROEPEN

1. Preventie schulden bij jongeren

In het kader van het voorkomen van schulden bij jongeren, hebben wij tijdens de Week van het geld bij onze samenwerkingspartners in het voorveld informatie verstrekt, flyers neergelegd en posters opgehangen om aandacht te vragen voor de Week van het geld. Volgend jaar, in 2026 zijn wij voornemens meer het contact te zoeken met het onderwijs tijdens de Week van het geld.

Ook gaan wij in 2025 al starten met een pilot jongeren en schulden. Met de start van deze pilot richten wij ons op het bieden van maatwerkdienstverlening aan jongeren tussen de 18 en 27 jaar die buiten de reguliere schuldhulpverlening vallen, zodat ook zij perspectief krijgen op een schuldenvrije toekomst. Dit houdt in dat de schulden van de jongere worden gesaneerd. Aangezien veel jongeren in deze doelgroep geen of een instabiel inkomen hebben, wordt van hen verwacht dat zij op een andere manier bijdragen. Dit kan door het afmaken van een opleiding, het lopen van een maatschappelijke stage of het (her)starten van een baan.

2. Opzetten adequate dienstverlening zzp'ers ondernemers met financiële zorgen

Om beter aan te sluiten bij de specifieke hulpvragen van zelfstandig ondernemers met financiële problemen, wordt in 2025 een projectplan opgesteld gericht op de professionalisering van de schulddienstverlening voor ondernemers. De schulddienstverlening voor ondernemers met financiële zorgen zal voldoen aan de WGS normen en beleidsregels, maar ook aan de geldende kwaliteitseisen en richtlijnen van de NVVK.

Het plan heeft als doel om de ondersteuning aan ondernemers te verbeteren, te structureren en toekomstbestendig te maken. Het richt zich onder andere op:

- het versterken van inhoudelijke expertise binnen het team over ondernemersproblematiek;
- het ontwikkelen van een werkwijze en gespreksaanpak voor deze doelgroep;
- het toeleiden naar externe partners, zoals Over Rood en het Ondernemersklankbord en
- het vastleggen van duidelijke samenwerkingsafspraken.

Het projectplan biedt een kader voor zowel beleidsmatige als uitvoerende stappen, en vormt de basis voor verdere implementatie in 2025. Hiermee wordt toegewerkt naar een beter bereik, effectievere ondersteuning en duurzame oplossingen voor ondernemers in financiële moeilijkheden.

3. Gezinnen met minderjarige kinderen

Binnen onze uitvoering van de WGS besteden we gerichte aandacht aan gezinnen met jonge kinderen. Financiële stress bij ouders werkt direct door op het welzijn, de gezondheid en ontwikkelkansen van kinderen. Langdurige geldzorgen kunnen leiden tot spanningen in het gezin, minder ruimte voor positieve ouder-kind interacties en een verhoogd risico op sociaal-emotionele of cognitieve ontwikkelingsachterstanden bij kinderen.

Daarom richten wij ons niet alleen op het stabiliseren van de financiële situatie van ouders, maar ook op het versterken van de draagkracht van het hele gezin. We stimuleren actief het gebruik van voorzieningen die direct ten goede komen aan kinderen, zoals:

- het Jeugdfonds Sport & Cultuur, dat deelname aan sport of culturele activiteiten mogelijk maakt;
- het Kindarrangement Meedoen HBEL, waarmee kinderen kunnen meedoen aan sportieve, educatieve of sociale activiteiten;
- de kinderkledingbank, waar gezinnen terecht kunnen voor goede, passende kleding voor hun kinderen.

Indien nodig schakelen wij met collega's van het Team Jeugd of andere betrokken partners, zodat signalen rond kindontwikkeling, veiligheid of opvoedvraagstukken tijdig worden opgepakt. Deze nauwe samenwerking helpt ons om gezinnen integraal te ondersteunen en te voorkomen dat financiële problemen uitgroeien tot bredere jeugdhulpvragen.

In situaties waarin een woningontruiming dreigt, is ons uitgangspunt altijd om deze te voorkomen. Een ontruiming heeft ingrijpende gevolgen, zeker voor jonge kinderen, en kan leiden tot instabiliteit, schooluitval, trauma of uithuisplaatsing. We werken daarom intensief samen met woningcorporaties, juridische ondersteuning en hulpverlening om in een zo vroeg mogelijk stadium tot een oplossing te komen.

Door financiële hulpverlening te verbinden aan preventieve en kindgerichte ondersteuning, dragen we bij aan een kansrijke start en een stabiele, veilige leefomgeving voor kinderen in kwetsbare situaties.

HOOFDSTUK 7 STRATEGISCHE OPGAVEN

Om de ambities, om het aantal huishoudens met problematische schulden terug te dringen, te realiseren en meer mensen sneller en effectiever te helpen, hebben wij vier strategische opgaven geformuleerd, welke wij hieronder zullen evalueren.

1. Voorzien in effectieve schuldpreventie en vroegsignalering door middel van een integrale benadering

Het afgelopen jaar is ingezet op het versterken van schuldpreventie en vroegsignalering via een integrale aanpak. Hierbij is actief samengewerkt met zowel interne als externe partners om financiële problemen bij inwoners in een vroeg stadium te signaleren en aan te pakken. Schuldpreventie is benaderd vanuit een breder perspectief, waarin ook werk, inkomen, wonen en gezondheid zijn meegenomen. Er is extra ingezet op preventieve ondersteuning, zoals budgetcoaching en hulp bij administratie.

In het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening zijn betaalachterstanden van woningcorporaties, zorgverzekeraars, energie- en waterbedrijven actief en tijdig ontvangen. We hebben deze signalen opgevolgd met een persoonlijke, outreachende benadering richting inwoners.

Er is gewerkt aan een laagdrempelige, begrijpelijke en mensgerichte communicatie. De medewerkers zochten actief contact met inwoners, vaak via huisbezoeken of telefonisch, met aandacht voor mogelijke achterliggende problematiek zoals gezondheidsproblemen of stress.

Ook binnen de gemeentelijke organisatie is zoals gezegd de samenwerking versterkt, met name met het team gemeentelijke belastingen. Deze aangepaste benadering maakt inwoners bewuster van de beschikbare ondersteuning en verlaagt de drempel om hulp in te schakelen.

De bestaande samenwerking met de rechtbank is in het afgelopen jaar voortgezet. Via een aangewezen schuldenfunctionaris kan de rechtbank inwoners met (dreigende) schulden direct aanmelden bij het team.

Daarnaast is er sprake van een goede samenwerking met andere gemeentelijke teams en disciplines binnen het sociaal domein. Collega's weten het team goed te vinden wanneer zij signalen van financiële problemen opvangen. Zij melden inwoners actief aan, waardoor het team snel kan schakelen en passende ondersteuning kan bieden. Deze interne samenwerking heeft de effectiviteit van de aanpak vergroot en heeft bijgedragen aan de integrale benadering.

2. Vergroten van de toegankelijkheid en effectiviteit van schuldhulpverlening

We zijn directer benaderbaar. We hebben rechtstreekse telefoonnummers en mailadressen. We zien een toename van het aantal signaalpartners. We hebben intensievere contacten met onze samenwerkingspartners.

In het afgelopen jaar is nadrukkelijk ingezet op het verlagen van de drempels naar schuldhulpverlening. De hulp is dichterbij de inwoner gebracht, onder meer door het

inrichten van een laagdrempelige toegang.⁴ Hiermee is de effectiviteit van onze inzet vergroot.

Om de kwaliteit en effectiviteit van de schuldhulpverlening te waarborgen, is in het afgelopen jaar structureel aandacht besteed aan deskundigheidsbevordering van de medewerkers. Ook de komende jaren zal blijvend worden ingezet op deskundigheidsbevordering, zowel op inhoudelijk als persoonlijk vlak. Door te investeren in actuele kennis, vaardigheden en reflectieve werkvormen blijft het team goed toegerust op de steeds complexere hulpvragen en veranderende context.

3. Vinden van een passende balans in gebruik van SHV en beschermingsbewind

Het vinden van een passende balans tussen schuldhulpverlening en bewindvoering vraagt om een zorgvuldige afweging per situatie, goede samenwerking tussen betrokken partijen en heldere kaders binnen beleid en uitvoering.

Bij de aanmelding wordt door de consulent samen met de inwoner beoordeeld, wat de belemmeringen zijn, wat er nog aan eigen regie mogelijk is, en wat er aan ondersteuning nodig is om financiële stabiliteit te bereiken. Bewind wordt ingezet wanneer het echt nodig is, maar altijd met oog voor herstel, eigen regie en passende hulp. Per situatie wordt samen gekeken naar wat het beste past bij de inwoner en zijn of haar mogelijkheden.

Indien een inwoner onder beschermingsbewind staat en er sprake is van problematische schulden, kan de bewindvoerder namens de inwoner een aanmelding doen voor schuldhulpverlening. Om deze samenwerking soepel en effectief te laten verlopen, zijn er duidelijke werkafspraken gemaakt met de bewindvoerders in de regio.

Deze afspraken gaan onder meer over:

- de benodigde gegevens bij aanmelding;
- het gebruik van een vast aanmeldformulier;
- de wijze van communicatie en terugkoppeling tijdens het traject en
- de inzet van aanvullende informatie bij complexe dossiers.

Door deze structurele afstemming worden inwoners onder bewind sneller en gericht geholpen bij een schuldregeling of andere passende ondersteuning. De werkafspraken dragen bij aan een efficiënte samenwerking, duidelijke verwachtingen over en weer en een eenduidige werkwijze richting de inwoner.

4. Inrichten van nazorg zodat duurzame uitstroom wordt gerealiseerd

Het doel van nazorg is om de inwoner ook na een schuldregelingstraject te blijven ondersteunen bij de start van een schuldenvrij leven, zelfredzaamheid waar mogelijk verder te bevorderen en terugval (recidive) waar mogelijk te voorkomen.

⁴ Er is de mogelijkheid tot rechtstreeks telefonisch of mail contact met het team. Aanmelding via andere kanalen leidt ook tot een snel en rechtstreeks contact met het team. Er is een mogelijkheid tot aanmelding door derden. Er is geen sprake van een uitgebreide formulieren- of bewijslast vooraf. De hulp is afgestemd op de levenssituatie en de vaardigheden van de inwoner. We hanteren een stress-sensitieve benadering. We hebben aandacht voor vertrouwen en relatieopbouw.

Om te voorkomen dat inwoners opnieuw in de financiële problemen raken, is nazorg een onderdeel van de werkwijze conform de richtlijnen van de NVVK. Nazorg zal worden aangeboden na elk schuldregelingstraject ongeacht hoe het traject is geëindigd. De nazorgperiode duurt in principe 12 maanden na afronding van de schuldregeling.

De nazorg bestaat onder meer uit:

- een evaluatiegesprek kort na afronding van de schuldregeling, waarin samen met de inwoner wordt teruggeblikt op het traject en vooruitgekeken naar mogelijke risico's;
- minimaal 4 contactmomenten met de inwoner gedurende de periode van 12 maanden;
- het signaleren van kwetsbaarheden in het financieel gedrag of in de persoonlijke situatie (bijvoorbeeld een wisselend inkomen, beperkte vaardigheden of mentale problematiek) en
- het bieden van lichte ondersteuning of doorgeleiding naar aanvullende hulp, zoals bijvoorbeeld budgetcoaching.

Binnen onze werkwijze bieden we ook nazorg aan inwoners van wie de aanmelding is afgesloten met een advies.