Nijmegen



Beleidsplan Schuldhulpverlening

2023-2026

Samenvatting

In het beleidsplan Schuldhulpverlening van de gemeente Nijmegen blijft het uitgangspunt: Laagdrempelige en effectieve ondersteuning bij (dreigende) financiële problemen. Het coalitie-akkoord 2022-2025 onderstreept dit. Samen met onze partners willen we inwoners met geldzorgen *vroeger, sneller en beter* helpen.

Inwoners die schulden opbouwen, hebben we *vroeger* in beeld. We werken samen met vastelastenpartners voor signalen rondom betalingsachterstanden, zijn actief in de wijk en staan in contact met andere organisaties in de omgeving. Ook verspreiden we informatie over hulp bij geldzorgen. Als iemand met schulden in beeld is, bieden we *sneller* hulp aan. Doordat de hulpverlening op wijkniveau georganiseerd is, is er altijd een hulpverlener in de buurt.

En omdat er in de wijk verschillende organisaties werkzaam zijn, komt de hulp altijd snel. Als een inwoner met schulden de aangeboden hulp accepteert, willen we dat deze hulp ook *beter* is dan voorheen. Daarin staat de inwoner centraal. We benaderen de inwoner op een persoonlijke manier. Ook houden we rekening met specifieke doelgroepen die een hogere kans op geldzorgen hebben, zoals jongeren en ondernemers.

De ontwikkelingen rond schuldhulpverlening volgen elkaar in rap tempo op. De Tweede Kamer heeft 24 januari 2023 het wetsvoorstel tot wijziging van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) aangenomen, met daarin de verkorting van de termijn van 36 naar 18 maanden in de Wsnp. Dit zal ook doorwerken in het minnelijk traject[1]. De gemeente Nijmegen zal per 1 juli 2023 starten met het verkorten van de termijnen naar 18 maanden.



[1] *Zie paragraaf 5.1.5*

Inhoudsopgave

Samenvatting 2
Inhoudsopgave 3

Hoofdstuk 1 Inleiding 4
1.1 Wettelijk kader 5
1.2 Maatschappelijk kader 6
1.3 Leeswijzer 6

Hoofdstuk 2 De mens als middelpunt 7
2.1 Laagdrempelige en toegankelijke dienstverlening 7
2.2 Bestaanszekerheid 8
2.3 Laaggeletterdheid 9
2.4 Ervaringsdeskundigheid en inwoners met ervaringskennis 10
2.5 Op inwoner gerichte incasso 10

Hoofdstuk 3 Vroeger 11
3.1 Preventie 11
3.2 Meer inzet op vroegsignalering 12
3.3 Nieuwe vindplaatsen van signalen 12
3.4 Voorlichtingscampagnes 13

Hoofdstuk 4 Sneller 14
4.1 Optimaliseren ketenaanpak 14
4.1.1 Regievoering FEW 14
4.2 Bewindvoering 15
4.2.1 Grip op bewindvoering 15
4.2.2 Budgetbeheer en – coaching 16

Hoofdstuk 5 Beter 17
5.1 Opschalen van bewezen en effectieve aanpakken 17
5.1.1 De (Nijmeegse) Pauzeknop/schuldenrust 17
5.1.2 Stabilisatie 18
5.1.3 Bestaande instrumenten en mogelijkheden 18
5.1.4 Instrumenten in ontwikkeling 19
5.1.5 Digitale ontwikkelingen en applicaties 19
5.1.6 Aansluiting minnelijke en wettelijke traject 20
5.2 Aanpak jongeren 20
5.3 Werkende armen 21
5.4 Ondernemers en ZZP'ers 21
5.5 Maatwerk in nazorg 22

Hoofdstuk 6 Indicatoren 23
Toelichting indicatoren 24

Hoofdstuk 7 Financiën 25

Bijlagen 26

1



Inleiding

Voor u ligt het Beleidsplan Schuldhulpverlening 2023-2026. Dit beleidsplan Schuldhulpverlening sluit aan op het beleidsplan Schuldhulpverlening 2019-2022 en beschrijft de kaders van de schuldhulpverlening van de komende vier jaar.

Sinds de vaststelling van het vorige beleidsplan is de samenleving veranderd door onder andere de Toeslagenaffaire, Covid-19, de stijgende energieprijzen en inflatie. Wij moeten onze dienstverlening aan inwoners met geldzorgen hierop continu aanpassen. In de kamerbrief Aanpak geldzorgen armoede en schulden[2] worden de cijfers van het CBS aangehaald om een beeld te geven hoe armoede en schulden de dagelijkse realiteit is voor veel mensen in Nederland. De cijfers voor Nederland in 2021 zijn als volgt:

1. Tot de lage inkomensgrens 513.000 huishoudens (6,8%);
2. 900.000 personen (5,5%);
3. 221.000 minderjarige kinderen deel uit van zo'n gezin (6,9% van alle kinderen).
4. Van de werkenden maakt 240.000 personen (2%) deel uit van een huishouden met een laag inkomen[3].

In de top tien van gemeenten met het hoogste aandeel huishoudens met een laag inkomen staat Nijmegen 9e plaats[4]. Ter vergelijking zijn de cijfers voor Nijmegen als volgt:

1. Tot de lage inkomensgrens 8200 huishoudens (10,1%);
2. 12.600 personen (8%);
3. 2.300 minderjarige kinderen (8,1%);
4. Van de werkenden maakt 4700 personen (3%) deel uit van een huishouden met een laag inkomen.

Daar komt bij dat op 1 oktober 2021 meer dan 620.000 huishoudens te maken hadden met geregistreerde problematische schulden[5] (7,4%, schulden hoger dan €10.000,-). Gebruikers van een re-integratievoorziening bij de gemeente, ontvangers van uitkeringen, maar ook zelfstandigen, zzp'ers en flexwerkers in huishoudens met een laag inkomen zijn extra kwetsbaar voor problematische schulden[6]. In Nijmegen hadden op 1 oktober 2021 6.770 huishoudens te maken met geregistreerde problematische schulden (6,9%). Het aantal huishoudens met geregistreerde probleemschulden verschilt per wijk. In wijken als Dukenburg en Lindenholt ligt dit percentage hoger, respectievelijk 11,8% en 10,7 %. In Nijmegen-Oost en het centrum is dit lager, respectievelijk 3,5 en 5%.

[2] Rijksoverheid (2022) https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2022/07/12/kamerbrief-aanpak-geldzorgen-armoede-en-schulden
[3] CBS (2021): Armoede en sociale uitsluiting
[4] Met behulp van registraties over betalingsachterstanden bij de Belastingdienst, de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), bij BKR geregistreerde betalingsachterstanden en schuldregelingen, wanbetalers van de zorgverzekering, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) en het Centraal Curatele en Bewind Register (CCBR) is afgeleid welke huishoudens te maken hebben met geregistreerde problematische schulden.
[5] Centraal Bureau voor de Statistiek: https://dashboards.cbs.nl/v3/SchuldenproblematiekInBeeld/
[6] Met behulp van registraties over betalingsachterstanden bij de Belastingdienst, de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), bij BKR geregistreerde betalingsachterstanden en schuldregelingen, wanbetalers van de zorgverzekering, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) en het Centraal Curatele en Bewind Register (CCBR) is afgeleid welke huishoudens te maken hebben met geregistreerde problematische schulden.

Voorgaande jaren

De gemeente Nijmegen heeft in de afgelopen jaren gewerkt aan het financieel weerbaar maken van haar inwoners. Sinds 2016 is de gemeente gestart met het intensiever samenwerken in de Nijmeegse schuldhulpketen. Deze keten is opgericht om te realiseren dat alle inwoners op langere termijn financieel zo stabiel mogelijk kunnen leven.

Om dit doel te bereiken, is in 2018 ook de Financieel Expert in de Wijk (verder FEW) in het leven geroepen door Team Geldzorgen van de gemeente Nijmegen, Bindkracht10 en Sterker Sociaal Werk (nu Buurtteams Jeugd & Gezin en Volwassenen). Deze experts vormen de gezamenlijke voordeur tot hulpverlening bij financiële problemen. Zij verwijzen – indien nodig – door naar de meest geschikte hulpverlener binnen de schuldhulpketen. Zo heeft de schuldhulpketen een groter bereik gekregen.

Daarnaast zijn we in 2018 als een van de eerste gemeenten begonnen met vroegsignalering. Vroegsignalering is een samenwerking met vastelastenpartners (VLP's), die signalen van betalingsachterstanden doorgeven aan de gemeente. Ondertussen zijn veel VLP's aangesloten en zijn we in staat om (beginnende) schulden sneller op te sporen.

Met deze belangrijke bouwstenen werken we de komende vier jaar verder aan het verbeteren van de schuldhulpverlening in Nijmegen.

Inzet nieuw beleidsplan

Voor de gemeente Nijmegen blijft het uitgangpunt: 'Laagdrempelige en effectieve ondersteuning bij (dreigende) financiële problemen: **vroeger, sneller en beter**'. We voorkomen dat schulden ontstaan en dat schulden onnodig hoger worden door het bieden van preventieve ondersteuning, vroegsignalering en nazorg. Ook bieden we dienstverlening aan huishoudens en kleine ondernemers om duurzaam uit de schulden te komen[7]. Het coalitieakkoord 2022-2025 onderstreept deze doelen en zet structureel in op de Financieel Experts in de Wijk, de verbetering van de samenwerking met ketenpartners en het richten op specifieke doelgroepen als jongeren en ondernemers.

Het is tijd om de balans op te maken van het huidige beleid. Welke ontwikkelingen en welke verbeteringsmogelijkheden zijn er om onze inwoners nog beter te ondersteunen bij geldzorgen en schulden? Dit beleidsplan geeft uitvoering aan de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) en onze ambities voor de komende jaren.

Samen met de partners in de stad bouwen we verder op wat we al hebben bereikt. De inhoud van het beleidsplan is gebaseerd op landelijke ontwikkelingen, de evaluatie van het huidige plan en gesprekken met onze partners, de (advies)raden en (vertegenwoordigers van) burgers. In dit nieuwe beleidsplan houden we rekening met de wettelijke verplichtingen en maatschappelijke kaders.

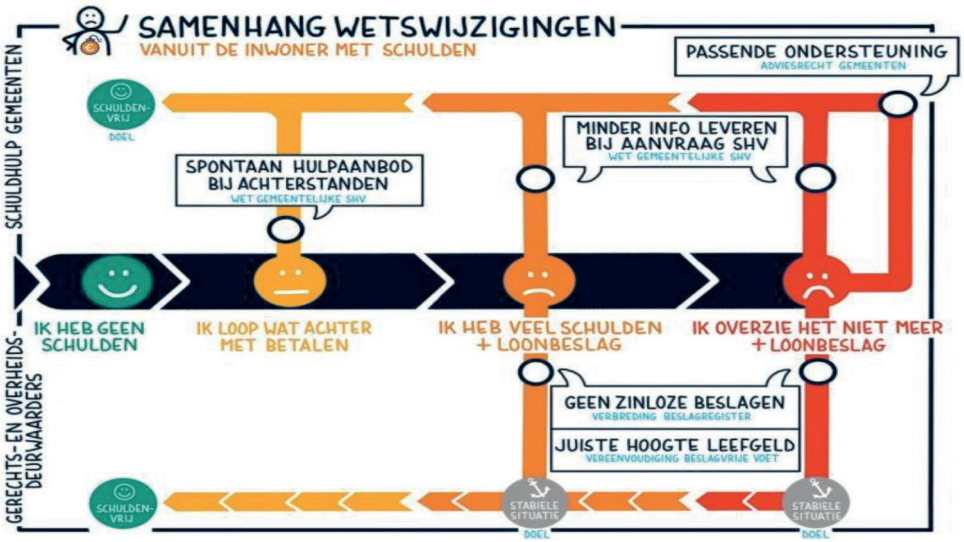
1.1 Wettelijk kader

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) schrijft een aantal basisprincipes voor op het gebied van schuldhulpverlening. Zoals het feit dat een gemeenteraad een plan vaststelt voor ten hoogste vier jaren dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van zijn gemeente.

Het aanpakken en voorkomen van armoede- en schuldenproblematiek vereist nauwe samenwerking tussen ministeries, uitvoerders van het rijk en gemeenten. Om die reden is in 2018 de landelijke Brede Schuldenaanpak geïntroduceerd. In die brede schuldenaanpak staan als belangrijkste doelen gedefinieerd:

- Preventie en vroegsignalering: het voorkomen van problematische schulden en het treffen van maatregelen om problematische schulden terug te dringen;
- Effectieve schuldhulpverlening: afspraken om inwoners met schulden effectiever te helpen;
- Sociale incasso: bevorderen van een zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso.

In de afbeelding hieronder ziet u de samenhang tussen de verschillende wetswijzigingen die in gang zijn gezet om bovenstaande doelen te bereiken[8]:



[7] *Doelenboom gemeente Nijmegen, programma Welzijn, Wijkontwikkeling en Zorg*
[8] *https://vng.nl/artikelen/samenhang-wetstrajecten-schuldenproblematiek*

Voor een verdere toelichting op de wetten die van belang zijn binnen schuldhulpverlening, verwijzen we u naar bijlage 1.

De aanpak Geldzorgen, Armoede en Schulden van het huidige kabinet[9] bestaat uit een groot aantal acties, initiatieven en maatregelen op diverse terreinen. Als concreet doel voor schuldhulpverlening is een halvering van het aantal huishoudens met problematische schulden in 2030 ten opzichte van 2015.
Het recent in de Tweede Kamer aangenomen wetsvoorstel waarbij de looptijd van de wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) met de helft wordt verkort, heeft daar ook invloed op.

1.2 Maatschappelijk kader

Steeds meer mensen hebben moeite hebben om het hoofd financieel boven water te houden. Het leven met geldzorgen kent meerdere negatieve effecten[10].
Door geldzorgen ervaren mensen meer stress, verslechteren hun sociale relaties en gaat hun gezondheid achteruit[11]. Ze eten ongezonder, bewegen minder en ze roken en drinken meer dan inwoners zonder geldzorgen. Dit brengt het risico van een negatieve spiraal met zich mee.
Deze problemen worden regelmatig van generatie op generatie doorgegeven. Life events, zoals een scheiding of verlies van werk, kunnen deze spiraal versterken.

"Door geldzorgen ervaren mensen meer stress, verslechteren hun sociale relaties en gaat hun gezondheid achteruit"

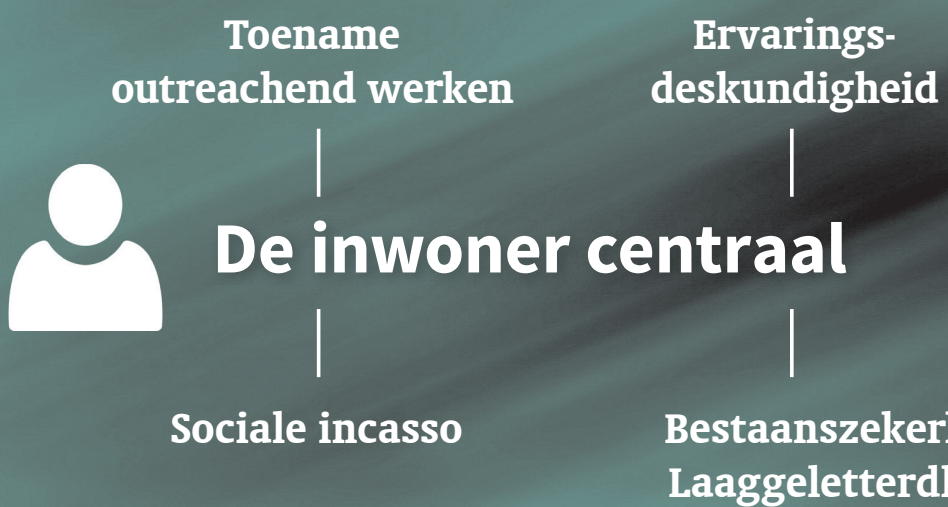


De mogelijkheid om te voorzien in het eigen levensonderhoud en om financiële rust te ervaren komt steeds meer onder druk door verschillende maatschappelijke ontwikkelingen, waaronder de stijgende energiekosten en de toenemende inflatie. Door de blijvende onrust is er veel onzekerheid over de duur van deze stijgingen.
Voor de gemeente Nijmegen ligt de opgave om, naast het aanpakken van deze problemen, te zoeken naar structurele oplossingen. Met dit beleidsplan zetten we structureel meer in op schuldhulpverlening zodat we deze ambitie kunnen realiseren.

1.3 Leeswijzer

In de volgorde van de hoofdstukken houden we de volgorde van de inwoner aan.
In hoofdstuk twee omschrijven we hoe de gemeente Nijmegen de inwoner met geldzorgen centraal zet. Dat is een onderdeel van **betere** dienstverlening. Vervolgens bespreken we in hoofdstuk drie hoe de inwoner met (beginnende) financiële problemen **vroeger** in beeld komt. Hoofdstuk vier behandelt hoe de gemeente Nijmegen deze inwoners **sneller** hulp kan aanbieden. In het vijfde hoofdstuk zetten we uiteen wat de bewezen aanpakken zijn en op welke doelgroepen we ons specifiek richten, om de hulpverlening nog **beter** vorm te geven. Als laatste behandelen we de indicatoren en financiën.

[9] *https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2022/07/12/visual-aanpak-geldzorgen-armoede-en-schulden*
[10] *Movisie. (2020). Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden. https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-03/Dossier-Wat-werkt-bij-aanpak-armoede-schulden-2020.pdf*
[11] *Wesdorp, P., Jungmann, N. (2016). Hoe beïnvloeden schulden het gedrag van mensen?*



De mens als middelpunt

Uit diverse studies blijkt dat de gevolgen van financiële schaarste een grote impact op mensen heeft[12]. Geldzorgen kunnen bijvoorbeeld leiden tot korte termijn denken en het maken van ondoordachte, impulsieve beslissingen. Op den duur kan dit leiden tot nieuwe tekorten en zo blijft de schaarste situatie in stand. Het uitzicht op een betere toekomstsituatie is daarmee niet voor iedereen realistisch.

Daarom moet schuldhulpverlening in de gemeente Nijmegen de inwoner centraal zetten. Om dit te realiseren, gaan we verder aan de slag met outreachend werken (naar mensen toegaan), ervaringsdeskundigheid, laaggeletterdheid, sociale incasso en bestaanszekerheid. Dit ligt in lijn met de algemene ontwikkeling binnenn de gemeente Nijmegen waarin de mens het middelpunt is.

2.1 Laagdrempelige en toegankelijke dienstverlening

Om de inwoner centraal te zetten, moet de gemeente meer met ze in contact komen. Dat betekent dat we in de leefwereld van inwoners aanwezig moeten zijn. We maken onze dienstverlening toegankelijk door meer gebruik te maken van (fysieke) vindplaatsen[13], stress-sensitief te werken en wijk- en gebiedsgericht te blijven werken.

1. We maken meer gebruik van fysieke vindplaatsen (voor inwoners met schulden). Op dit moment kent de gemeente Nijmegen al tien reguliere Stips en één jongeren-Stip. Deze Stips zitten in de wijkcentra verdeeld over de stad. De FEW bevindt zich samen met andere hulpverleners op deze locaties. Maar het doel is om de FEW ook herkenbaar en vindbaar te maken op andere locaties in de wijken.
   a. Aanvullend op de wijkcentra, breiden we de zichtbaarheid van de FEW uit. Zo zullen de FEW ook actief zijn op bestaande ontmoetingsplekken zoals scholen. Aanvullend daarop zijn ook de preventiemedewerkers actief in de wijken (zie paragraaf 3.1)
   b. We gaan op zoek naar de inwoner door meer outreachend te werken vanuit vroegsignalering. Het outreachend oppakken van signalen betekent in Nijmegen bellen, sms-en en het afleggen van huisbezoeken door een FEW.
   c. We verbeteren de samenwerking in de schuldhulpketen op wijkniveau. Partners uit de keten kunnen ook een vindplaats voor inwoners met schulden zijn. Zij hebben korte lijnen met de FEW en kunnen inwoners met schulden bij

[12] *Bron: 'Schaarste: hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen' door Sendhil Mullainathan en Eldar Shafir*
[13] *Vindplaatsen zijn plekken waar de doelgroep regelmatig te vinden is. Dit kan een fysieke plek zijn – een wijkcentrum – maar ook een digitale locatie – de gemeentewebsite – zijn.*

hen onder de aandacht brengen. Zo heeft de FEW een betere signalerende functie voor geldzorgen.

2. We gaan meer stress-sensitief en integraal werken[14].
   Uit onderzoek blijkt dat er een duidelijk verband is tussen de gevolgen van geldstress en het functioneren van mensen[15]. Mensen die aanhoudend geldstress hebben, komen gemiddeld genomen vaker hun afspraken niet na, hebben meer moeite om hun emoties en verlangens te reguleren, denken niet aan de lange termijn en nemen minder doordachte beslissingen. Met een stress-sensitieve aanpak, nemen deze problemen over het algemeen af. Daarnaast werken we integraal, zodat we rekening houden met meerdere leefgebieden. Dat helpt bij de stress-sensitieve aanpak.
   Inwoners worden namelijk niet van partner naar partner gestuurd en hoeven maar een keer hun situatie uit te leggen. Dat verbetert weer de kans op een succesvolle aanmelding en verloop van de schuldhulpverlening.
   a. We trainen en scholen hulpverleners op het gebied van stress-sensitief werken. Om op deze manier te werk te gaan, hebben hulpverleners kennis nodig van leefgebieden als gezondheid en eenzaamheid, niet alleen van financiën. Denk daarbij ook aan informatie over het voeren van een stress-sensitief gesprek, om vervolgens de juiste ondersteuning te kunnen bieden.
   b. We informeren en trainen maatschappelijke partners in de schuldhulpketen over stress-sensitieve dienstverlening. Zodat iedereen die actief is binnen de schuldhulpketen, dezelfde aandacht heeft voor stress bij geldzorgen.
      Ook houden we hen op de hoogte over de laatste ontwikkelingen op dit onderwerp. In themabijeenkomsten bespreken we hoe deze partners het stress-sensitieve werken kunnen toepassen.
   c. We werken integraal. Hulpverleners hebben zoals genoemd kennis van meerdere leefgebieden. Als er meer speelt dan alleen financiële problematiek, schakelen hulpverleners de Buurtteams Volwassenen, de Buurtteams Jeugd & Gezin en het Regieteam in. Deze teams zijn gespecialiseerd in gezondheid en veiligheid, ook kijken zij of er (zware) psychosociale problemen zijn. De lijnen tussen de FEW en de andere hulpverleners zijn kort.
      Zo kunnen inwoners altijd op korte termijn hulp krijgen waar zij behoefte aan hebben.

3. We werken wijk- en gebiedsgericht. Het is belangrijk om schuldhulpverlening te verankeren in de wijk. De verwachting is dat de wijkgerichte aanpak zich op termijn vertaalt in een betere samenwerking met het Buurtteam en het Stip. De FEW is momenteel in elke wijk aanwezig. Maar er zijn verschillen in omvang en in de samenwerking met de partners in de wijk. De gewenste korte lijnen zijn grotendeels aanwezig, maar hebben in bepaalde wijken meer vorm.
   a. De komende periode vernieuwen we de afspraken rondom de FEW (vanuit Team Geldzorgen en Bindkracht10). Deze vernieuwde afspraken gelden ook voor de samenwerking tussen de FEW, de Buurtteams en de Stips.
   b. De afspraken die we maken, sluiten aan bij het beleid ‘Ruimte voor ontmoeting’. Met dit beleid zet de gemeente Nijmegen in op drie kernfuncties van wijkcentra. Allereerst is het stimuleren en mogelijk maken van ontmoeting en participatie. Ten tweede is de functie van het geven van informatie en advies (vanuit het Stip). De derde functie van de wijkcentra is het geven van ondersteuning, zo licht en dichtbij mogelijk (vanuit de Buurtteams en de FEW).
   c. We werken meer integraal. Daarvoor wordt ook gebruik gemaakt van de Wet Aanpak Meervoudige problematiek in het Sociaal domein (WAMS)[16]. Deze wet geeft onze professionals ruimte om gegevens over cliënten met elkaar te delen. Zo kunnen zij casuïstiek in breed overleg bespreken en krijgt de inwoner sneller de hulp die hij of zij nodig heeft.

2.2 Bestaanszekerheid

Schulden en armoede zijn problemen voor een groeiende groep mensen in Nederland. De gemeente heeft als taak inwoners met schulden te helpen. Daarbij wordt niet alleen ingezet op het aanpakken van de schulden, maar ook op het voorkomen van armoede en schulden. De borging van bestaanszekerheid is daarvoor heel belangrijk. Voor een grote groep Nederlanders staat de bestaanszekerheid onder druk. Voor hen is de dagelijkse zorg om rond te komen groot, door onvoldoende of onzekere inkomsten of doordat ze te maken hebben met problematische schulden. De gemeente Nijmegen geeft aandacht aan deze bestaanszekerheid.

1. Het college van Burgemeester en Wethouders heeft een opgave voor

[14] Door stress-sensitief te werken is een hulpverlener zich bewust wat stress is en welke gevolgen deze stress kan hebben voor de hulpvrager.
[15] Bron: ‘Stress-Sensitief werken in het Sociaal Domein: Inzichten en praktische handvatten voor hulp- en dienstverleners’ door Nadja Jungmann, Peter Wesdorp en Tamara Madern.
[16] De WAMS is op het moment van schrijven nog niet door de Eerste en Tweede Kamer vastgesteld.

bestaanszekerheid geformuleerd. Het doel van deze opgave is de bevordering van die bestaanszekerheid en het integraal aanpakken van het probleem. De opgave bepaalt hoe de gemeente Nijmegen te werk gaat in de komende jaren. Acties uit het beleidsplan sluiten we aan op de thema's die uit deze opgave prioriteit krijgen.

2. De acties vinden ook plaats in samenhang met het armoedebeleid zoals verwoord in de Armoede Agenda 2020-2024. In het voorjaar van 2023 werkt de gemeente de concrete uitwerking van de opgave bestaanszekerheid verder uit. Wij zullen onze bijdrage leveren aan de concrete acties binnen de opgave die onderdeel zijn van schuldhulpverlening.

2.3 Laaggeletterdheid

Het verband tussen armoede, schulden en laaggeletterdheid is groot. Iemand die laaggeletterd is, kan onvoldoende lezen, schrijven en/of rekenen (de basisvaardigheden). Dat zorgt ervoor dat ze hun baan vaker kwijtraken of langduriger werkloos zijn. Ook is de gezondheid van laaggeletterden gemiddeld slechter. Dat leidt er ook toe dat zij een hogere kans hebben op financiële problemen[17]. Daarbovenop is laaggeletterdheid een probleem wat generatie op generatie wordt doorgegeven[18]. Om blijvende financiële problemen te doorbreken, moeten deze inwoners hun basisvaardigheden verbeteren.

"Laaggeletterdheid wordt van generatie op generatie doorgegeven. Om blijvende financiële problemen te doorbreken, passen we onze dienstverlening aan en verwijzen we inwoners naar hulp bij taal"



1. Om deze intergenerationele laaggeletterdheid – en dus ook intergenerationele armoede – tegen te gaan, bestaat er op dit moment al beleid. Bijvoorbeeld het regionaal uitvoeringsplan '*bevorderen basisvaardigheden bij volwassenen*' om de laaggeletterdheid van ouders terug te dringen.
2. We houden meer rekening met het taalniveau van klanten in de schuldhulpverlening. Dit doet de gemeente in samenwerking met een extern onderzoeks- en adviesbureau. Zij ontwikkelen meerdere animaties over schuldhulpverlening die bruikbaar zijn voor inwoners met lage taalvaardigheden. Het legt uit welke hulp iemand mag verwachten en wat een inwoner zelf moet en kan doen om aan de schulden te werken. Dat verbetert de instroom en uitstroom.
3. Ook werken we op regionaal niveau samen met het Bondgenootschap Laaggeletterdheid. Deze samenwerking van gemeenten, bibliotheken, onderzoeksinstellingen en bedrijven deelt initiatieven met elkaar om laaggeletterdheid tegen te gaan. In samenwerking met deze partners wil de gemeente Nijmegen een cursus aan schuldhulpverleners organiseren over het signaleren en doorverwijzen van laaggeletterden. Deze partners

[17] *GGD Gelderland-Zuid. (2022, 9 mei). Laaggeletterdheid. https://ggdgelderlandzuid.nl/professionals/scholen/laaggeletterdheid/*
[18] *Movisie (2022, 2 februari). 'Leer lezen en schrijven voor een mooie toekomst'. https://www.movisie.nl/artikel/leer-lezen-schrijven-mooie-toekomst*

kunnen ook helpen bij het aanpassen van het taalniveau van brieven en mails naar inwoners. Dit alles om het bereik van onze hulpverlening aan laaggeletterden te verbeteren.

2.4 Ervaringsdeskundigheid en inwoners met ervaringskennis

Ervaringsdeskundigen zijn van groot belang bij het ontwikkelen van nieuw beleid. Zij weten namelijk als geen ander hoe het is om in armoede en met schulden in de gemeente Nijmegen te wonen. Daarnaast hebben zij ervaring met de (gevolgen van de) uitvoering van het beleid. Dit is namelijk niet altijd hetzelfde zoals het beleid opgeschreven of bedacht is. De inzet van ervaringsdeskundigheid gaat verder dan het delen van ervaringen. De Handreiking ervaringsdeskundigheid schrijft voor dat de gemeente Nijmegen ervaringsdeskundigen ook vaker moet betrekken in het maken van beleid. Daarom zijn ervaringsdeskundigen betrokken bij de uitwerking van dit beleidsplan.

1. In Nijmegen zijn hier op het beleidsterrein van schulden al enkele ontwikkelingen gaande. Zo heeft Bindkracht10 sinds kort een ervaringsdeskundige die ingezet wordt voor vraagstukken rondom inkomensondersteuning en schuldenproblematiek. Daarnaast maken we gebruik van ervaringskennis op diverse plekken, bijvoorbeeld bij het opzetten van de Campagne Geldzorgen of bij het bespreekbaar maken van taboes bij jongeren (zoals de jonge ervaringsdeskundigen van ‘Moneyways’, zie paragraaf 5.2).
2. We onderzoeken het intensiveren van de inzet op ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Door deze inzet bereiken we inwoners op een betere manier en bieden we meer inwoners een regeling met perspectief op een schuldenvrije toekomst. We willen beter aansluiten bij onze inwoners. Het is aan de gemeente om dit proces verder op gang te brengen. Dit geldt voor zowel de eigen organisatie als in afstemming met de betrokken partijen in de (schuldhulp)keten.
3. We betrekken de Cliëntenraad Participatiewet en meerdere adviescommissies bij het opstellen van nieuw beleid, waaronder dit beleidsplan. Zij zijn belangrijke klankbordgroepen om het beleid zo inclusief mogelijk te maken.

2.5 Op inwoner gerichte incasso

De Wet kwaliteit incassodienstverlening, die per 1 januari 2023 zou worden ingevoerd, verplicht iedere incassodienstverlener die in Nederland actief is zich te registreren en aan kwaliteitseisen te voldoen. Incassokosten zijn aan maximale bedragen gebonden. De uitdaging verschuift nu naar goede uitvoering en goed toezicht om een stapeling van schulden tegen te gaan. Het Rijk probeert zo te komen tot een socialere incasso. In de gemeente Nijmegen zullen we hier samen op moeten trekken met betrokken partijen (zoals vastelastenpartners). Wij gaan op zoek naar afspraken die wij met de schuldeisers kunnen maken om tot een socialere incasso te komen. We maken gebruik van de middelen die we hebben en zetten voor zover mogelijk nieuwe middelen in, zoals een convenant Lokale Overheid[19] met afspraken over het schuldhulpverleningstraject voor mensen met schulden.

De kosten van betalingsachterstanden (zoals rente, incassokosten en kosten van gerechtelijke procedures) kunnen zich snel opstapelen. De inzet start bij het voorkomen van incassokosten. Zo worden bij bijstandsvorderingen in Nijmegen geen rente en/of incassokosten in rekening gebracht bij achterstanden. De focus ligt meer op preventie en het voorkomen van vorderingen. De sleutel daarvoor is het goed informeren van klanten. We vorderen te veel verstrekte bijstand terug en beëindigen de uitkering als blijkt dat iemand er geen recht op heeft. Bij het innen van een ontstane vordering wordt de specifieke situatie van de klant meegenomen, conform het behoorlijkheidskader van de Ombudsman[20]. We hebben oog en aandacht voor de individuele situatie en omstandigheden.

Deze Sociale Incasso wordt ook bevorderd door de landelijke ontwikkeling van een loket voor overheidsincasso bij het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB). Daardoor hebben mensen met meerdere schulden met één gerechtsdeurwaarder te maken en kunnen zij een gezamenlijke Betalingsregeling Rijk kunnen treffen.

[19] *https://www.nvvk.nl/convenant-lokale-overheid*
[20] *https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/Rapport%20Invorderen%20vanuit%20het%20burgerspectief%20%28003%29_0.pdf*

3



Preventie en vroegsignalering

Preventie

Vindplaatsen van signalen

Vroegsignalering

Voorlichtings-campagnes

Vroeger

We willen inwoners met geldzorgen *vroeger* in beeld hebben. Want als iemand eerder in beeld is, zullen de geldzorgen relatief kleiner zijn. In dat geval zijn we beter in staat om problematische schulden te voorkomen. Ook kan de ondersteuning in deze gevallen minder intensieve vormen aannemen, wat prettiger is voor de inwoner. In dit hoofdstuk omschrijven we hoe we deze inwoners vroeger in beeld krijgen.

3.1 Preventie

De belangrijkste manier om inwoners eerder te bereiken is met preventie. Daarom werkt de gemeente met preventiemedewerkers die met hun voeten in de klei staan. Zij pakken concrete acties op als het ontwikkelen van flyers, het ontwikkelen van trainingen en het geven van voorlichtingen. Zoals aangegeven in paragraaf 2.1 zijn de preventiemedewerkers actief op specifieke locaties waar de kans op het bestaan van schulden, hoog is. Daarin maken zij onderscheid in primaire, secundaire en tertiaire preventie.

1. Primaire preventie is geschikt voor iedereen in Nijmegen. Het gaat over toegankelijke informatie voor inwoners die geen verhoogd risico lopen ten aanzien van geldzorgen. Deze inwoners kunnen deelnemen aan budgettrainingen en voorlichtingen. Communicatie over geldzorgen is ook grotendeels op deze groep gericht.
2. Secundaire preventie is geschikt voor inwoners met een verhoogd risico op geldzorgen. Preventiemedewerkers geven veel trainingen aan zorgprofessionals. Cliënten van zorginstellingen komen vaker terecht in geldzorgen. Ook is er aandacht voor doelgroepen als jongeren, ondernemers en werkenden met een laag inkomen. Als laatste besteden zij aandacht aan life-events zoals het krijgen van een kind en als iemand 18 jaar wordt. In deze gevallen verandert er veel in financieel opzicht.
3. Tertiaire preventie richt zich op inwoners die al schulden hebben, of uit de schulden zijn gekomen. De preventiemedewerkers geven trainingen aan oud-schuldenaren in het kader van nazorg. Dit helpt bij het voorkomen van een terugval in schulden met alle gevolgen van dien.

Over de gehele lijn van preventie besteden we extra aandacht aan kinderen en jongeren. We zien het als een verantwoordelijkheid om jongeren die in Nijmegen opgroeien, goed te informeren over het omgaan met geld. Daarom willen we actiever zijn op scholen, waar ook ouders terecht kunnen voor informatie. Docenten kunnen op hun beurt financiële voorlichtingen geven aan kinderen en jongeren.

We monitoren wat het bereik en resultaat van deze activiteiten zijn. Afhankelijk van

de behoefte of maatschappelijke ontwikkelingen bepalen we per jaar welke preventie-activiteiten en communicatie-uitingen plaatsvinden. Zo kunnen we op tijd inspelen op de veranderende samenleving.

3.2 Meer inzet op vroeg-signalering

De gemeente Nijmegen heeft een convenant voor de Vroegsignalering van schulden. In dit convenant zitten woningcorporaties, zorgverzekeraars, energiebedrijven en het waterbedrijf. De laatste jaren is het aantal aangesloten partners sterk uitgebreid van 15 naar 71. De gemeente moet op basis van de wet reageren op alle signalen die zij ontvangt vanuit vroegsignalering. Zij bepaalt de wijze waarop dat gebeurt, de prioritering van de signalen en de soort dienstverlening.

Samen met de schuldeisers heeft de gemeente een afwegingskader opgesteld voor vroegsignalering. Hierin is bepaald welke signalen prioriteit krijgen en op basis van welke signalen inwoners outreachend worden benaderd. De prioritering is als volgt;

1. Meervoudige signalen (matches);
2. Opeenvolgende signalen;
3. Enkelvoudige signalen.

3.3 Nieuwe vindplaatsen van signalen

De komende vier jaar blijven we experimenteren met nieuwe signalen, zoals de wanbetalersregeling, signalen van hypotheekachterstanden en signalen gericht op jongeren. We beoordelen de effectiviteit van deze signalen en kijken welke experimenten we willen voortzetten en intensiveren. De mogelijkheid tot intensiveren leggen we naast andere (toekomstige) experimenten, interventies en mogelijke vindplaatsen van schulden. Het doel moet altijd zijn om inwoners met geldzorgen vroeger in beeld te hebben. De Wgs (Wet gemeentelijke schuldhulp-verlening) benoemt vaste lastenpartners met wie de gemeente gegevens kan uit-wisselen. Daarbovenop geeft artikel 10 van de wet de mogelijkheid dat bij ministeriele regeling nieuwe signalen voor vroeg-signalering aangewezen kunnen worden. Daarom zullen we de komende jaren aan-haken bij nieuwe experimenten rondom vroegsignalering. Een vereiste voor dit soort experimenten, is dat inwoners met schulden die nu nog niet in beeld zijn, sneller worden bereikt. Een aantal signalen waar de gemeente nu al mee werkt of gaat werken zijn:

- Vroegsignalering vanuit hypotheek-achterstanden. Dit is een project met hypotheekverstrekkers en een aantal gemeenten, waaronder de gemeente Nijmegen. Signalen uit dit project worden altijd outreachend opgepakt;
- Signalen uit de wanbetalerslijst van het CAK. Het CAK houdt een lijst bij van burgers die hun zorgverzekering zes maanden of langer niet hebben betaald. De gemeente Nijmegen heeft afspraken gemaakt met het CAK om deze zogeheten wanbetalers, door outreachend te werk te gaan, hulp aan te bieden;
- Jongeren en schulden. Bindkracht10 pakt op een outreachende manier signalen op van jongeren met schulden. Het idee is dat zij met twee hulpverleners – een jongerenwerker en een financieel expert – op huisbezoek gaan. Dit project is op 31 december 2022 afgelopen en maakt nu structureel onderdeel uit van de vroegsignalering in Nijmegen;
- Het project Schuldenaanpak Rechtbank Gelderland. Het project Schuldenaanpak verwijst gedaagden met financiële problemen naar de gemeente voor ondersteuning. Dat moet ertoe leiden dat inwoners met schulden eerder in beeld komen en hulp kunnen ontvangen. De gemeente Nijmegen deed als een van de eerste Gelderse gemeenten mee met dit project. Ondertussen ontvangen alle Gelderse gemeenten signalen vanuit dit project.
- De gemeente Nijmegen gaat nieuwe afspraken maken met woningcorporaties en grote particuliere verhuurders in de stad. De gemeente wil er alles aan doen om woningontruimingen vanwege financiële redenen te voorkomen. Als dat het geval is, spelen waarschijnlijk meer dan alleen financiële problemen een rol. Dit vereist

"De gemeente Nijmegen heeft een convenant Vroegsignalering schulden; Op de Rit"

1. De gemeente ontvangt signalen van betalingsachterstanden van vastelasten-partners, zoals woningcorporaties en energiemaatschappijen. De gemeente is verplicht om in contact te treden met deze huishoudens. De gemeente bepaalt op welke manier dit contact wordt gelegd. Het minimale is het versturen van een brief, e-mail of SMS-bericht. De gemeente Nijmegen wil meer signalen outreachend oppakken. Dat betekent een huisbezoek of een telefoongesprek.
2. De inzet op vroegsignalering wordt gecontinueerd en uitgebreid. De capaciteit krijgt een uitbreiding, waardoor de FEW'ers maandelijks maximaal 150 signalen[21] outreachend oppakken. Deze FEW'ers werken zowel vanuit Team Geldzorgen als vanuit Bindkracht10.

[21] *De hoeveelheid signalen die de FEW oppakt, is afhankelijk van ????*



aanvullende afspraken tussen verhuurders en de gemeente. Bij een dreigende woningontruiming grijpt de gemeente in met intensievere hulpverlening.

Daarnaast zijn er nog nieuwe experimenten waar de gemeente Nijmegen nog niet aan deelneemt. De gemeente houdt de resultaten hiervan in de gaten. Een huidig voorbeeld is de samenwerking tussen de gemeente Amsterdam en de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). Hier vindt uitwisseling van persoonsgegevens plaats met signalen van schulden bij DUO. Zoals het niet terugbetalen van een studieschuld.

3.4 Voorlichtingscampagnes

We blijven via periodieke inzet van publieks- en voorlichtingscampagnes Nijmegenaren informeren en bewustwording creëren. Het informeren van onze burgers en ondernemers over de dienstverlening die wij bieden is van essentieel belang voor inwoners met geldzorgen, maar ook de sociale omgeving zoals familie, vrienden, buurtbewoners of collega's. Daarnaast zetten we in op het informeren van professionals die direct of indirect te maken hebben met financiële problematiek, zoals huisartsen, scholen en zorginstellingen. De preventiemedewerkers spelen een belangrijke rol bij het ontwikkelen van deze campagnes.

1. Zonder bewustwording rondom geldzorgen, kunnen de problemen verergeren. Daarom is het belangrijk om de bewustwording van onze inwoners te vergroten. Ook speelt schaamte bij het vragen van hulp een grote rol. Daarom proberen we met de campagne te laten zien dat hulp vragen bij geldzorgen verstandig en normaal is. Deze lijn zijn we al ingeslagen met de voorgaande campagne 'Geldzorgen: laten we erover praten'.
2. Deze lijn zetten we voort door in de komende vier jaar twee nieuwe impulsen aan de voorlichting te ontwikkelen. Ook zetten we onze bestaande campagnes voort. Met deze campagnes blijven we proberen het taboe op schulden te doorbreken. Met de nieuwe impulsen gaan we in op de trend die op dat moment de grootste aandacht vraagt. In 2022 was dat bijvoorbeeld geldzorgen vanwege de stijgende energiekosten en inflatie. Het doel van de impulsen is om het onderwerp constant onder de aandacht te houden. Ook werken we hard om deze impulsen zo begrijpelijk en inclusief mogelijk te maken. Daarom werken we samen met ervaringsdeskundigen en andere experts op dit gebied.

4



Sneller

Om de inwoners *sneller* en beter te helpen zijn de Financieel Experts in de Wijk (FEW) de antennes in wijken en buurten. Zij zijn de belangrijkste ingang voor iedereen met geldzorgen of schulden, van jong tot oud. De FEW werkt preventief, omdat ze laagdrempelig aanwezig zijn en nauw samenwerken met ketenpartners.

Om de Financieel Experts in de Wijk te behouden wordt de financiering omgezet van incidenteel naar structureel. Naast de FEW behouden we de laagdrempelige toegang voor geldzorgen door het optimaliseren van de ketenaanpak en behouden we grip op bewindvoering.

4.1 Optimaliseren ketenaanpak

De schuldhulpketen gaat intensiever en slimmer samenwerken. De FEW blijft de centrale partij in de keten en gaat regie voeren over de samenwerking in de keten. De verbeterde samenwerking moet als resultaat hebben dat inwoners met een financiële vraag eerder bij de juiste ketenpartner terechtkomen. Voor de klant en de omgeving is het duidelijk wie waar over gaat. Dit levert een procesversnelling op, omdat de dienstverlening van alle partijen beter op elkaar aansluit.

4.1.1 Regievoering FEW

Het is belangrijk dat de FEW de regie houdt op de situatie van de inwoner. In de komende jaren verstevigen we de positie van en de regievoering door de FEW. Om dit te organiseren, werken we aan drie onderdelen.

1. Duidelijkheid over werkafspraken met de ketenpartners;
2. Het optimaliseren van de samenwerking;
3. (Pilot) Wijkgericht werken.

1. Duidelijkheid over werkafspraken met de ketenpartners

In Nijmegen is de FEW de toegang tot schuldhulpverlening aan inwoners. In de huidige samenwerking kan de FEW een andere organisatie aanwijzen om de inwoner te ondersteunen. Als dit het geval is, moet duidelijk zijn wat de verantwoordelijkheden van de FEW en de hulpverlenende organisatie zijn. De FEW houdt de regie.

Een FEW die goed regie voert, zorgt voor ondersteuning aan de ketenpartner waar de inwoner het beste past en houdt de klant in beeld. Dat betekent ook dat de FEW overzicht heeft op de financiële situatie en helpt bij een goede door- en terugverwijzing. De hulpvraag van de inwoners is leidend bij de keuze voor de ketenpartner.

2. Het optimaliseren van de samenwerking

Naast de samenwerkingsafspraken, willen we ook op organisatieniveau met elkaar in contact blijven. Dit doen we door terugkerende sessies te organiseren. De gemeente neemt hierin het voortouw. In deze bijeenkomsten is er ruimte voor themadiscussies, het bespreken van knelpunten en het delen van successen.

In deze sessies bespreken we ook het door- en terugverwijzen tussen organisaties.
We willen inwoners het zo gemakkelijk mogelijk maken. Dus als zij naar een nieuwe hulpverlenende instantie gaan, is een warme overdracht een vereiste. Dat betekent dat een inwoner hulp krijgt bij de doorverwijzing en dat hulpverleners samen het dossier bespreken.

3. Pilot wijkgericht werken

De FEW is nu op wijkniveau ingericht. Dat levert positieve resultaten op voor inwoners en de gemeente. Daarom is het doel om de vrijwillige ketenpartners ook op wijkniveau aan te laten sluiten. Er is nu verschil tussen de wijken over deze aansluiting. We gaan aan de slag om dit in elke wijk succesvol te maken. De organisaties Humanitas, en FiBON kunnen deze stap maken.
Samen met de andere ketenpartners in de wijk, zoals de Stips en de formulierenbrigade toetsen we met een pilot of het organiseren van de ketensamenwerking op wijkniveau mogelijk is en toegevoegde waarde heeft. Niet alleen voor onze inwoners, maar juist ook voor deze organisaties. De pilot vraagt namelijk veel van vrijwilligers. Het doel is om te komen tot een netwerk op wijkniveau dat resulteert in kortere lijnen en een sneller en beter hulpaanbod. Als de resultaten uit de pilot positief zijn, is het doel om in 2025 de gehele schuldhulpketen in elke wijk van Nijmegen te laten functioneren.

4.2 Bewindvoering

Beschermingsbewind is voor mensen die hun financiële zaken niet zelf kunnen regelen. Beschermingsbewind kan worden ingesteld als de lichamelijke of geestelijke toestand van de betrokkene daar aanleiding toe geeft. Beschermingsbewind kan ook worden ingesteld bij overmatig geld uitgeven of bij problematische schulden. Bewindvoering is een vrij beroep, en wordt vooral particulier uitgevoerd. Er zijn ook enkele gemeenten die bewindvoering zelf uitvoeren.
De bewindvoerders zijn bij schulden onderdeel van de keten, waarbij sneller wordt verwezen naar lichtere ondersteuning indien mogelijk en sneller doorstroom naar een schuldregeling plaatsvindt.

De verkorting van de schuldregelingstrajecten van 36 naar 18 maanden zal ook invloed hebben op het gebruik, de duur en werkzaamheden van bewindvoering en budgetbeheer. Daarom is het belangrijk om daar een goede grip op te hebben.

4.2.1 Grip op bewindvoering

Vanuit het vorige coalitieakkoord is er een onderzoek geweest waarbij de vraag is gesteld of het mogelijk en wenselijk is om bewindvoering in eigen regie te organiseren om meer grip te krijgen op de kwaliteit van de dienstverlening en we coaching kunnen bieden gericht op uitstroom uit bewind. Medio 2020 is besloten dat de regie op de kwaliteit van bewindvoering plaatsvindt door het afsluiten van een convenant met bewindvoerders en de gemeente Nijmegen. Er zijn afspraken gemaakt over instroom, doorstroom naar schuldhulpverlening en uitstroom naar financiële zelfredzaamheid. Door deze afspraken te verankeren in een convenant wordt de samenwerking op deze onderwerpen minder vrijblijvend. Het convenant is eind 2021 met 12 bewindvoerders ingegaan.

Daarnaast is op 1 januari 2021 de wijziging van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek in werking getreden. Met deze wijziging kunnen gemeenten gebruik maken van het adviesrecht na de instelling van beschermingsbewind wegens problematische schulden of verkwisting (ook wel schuldenbewind genoemd). Naast het adviesrecht heeft de wijziging ook tot gevolg dat beschermingsbewind in het kader van problematische schulden enkel nog uitgesproken wordt voor bepaalde tijd. Vanaf februari 2022 maakt de gemeente Nijmegen gebruik van de mogelijkheid om advies uit te brengen.

De bredere samenwerking bij beschermingsbewind en het adviesrecht bieden ons meer mogelijkheden om inwoners met schulden te ondersteunen en de schuldhulpverlening en de keten hieromheen effectief vorm te geven. Hierdoor ontvangt de inwoner betere en duurzame hulp met zijn of haar geldzorgen.

Het convenant dat de Gemeente Nijmegen heeft afgesloten met particuliere bewindvoerders wordt in 2024 geëvalueerd.[22] Hierbij wordt ook conform het coalitieakkoord de variant, ‘bewindvoerders in eigen beheer’ (in dienst bij de gemeente) om meer grip te krijgen op bewindvoering, verkend.

“Beschermingsbewind kan worden ingesteld bij overmatig geld uitgeven of bij problematische schulden”

[22] *In hoofdstuk 6 staan de gegevens die worden bijgehouden.*

4.2.2 Budgetbeheer en –coaching

Budgetbeheer richt zich op alle activiteiten om de inkomsten van de klant te beheren en betalingen te doen. Bij budgetcoaching helpt een budgetcoach een inwoner de competenties te ontwikkelen die nodig zijn voor een stabiele, financiële toekomst. F!X, budgetbeheer en budgetcoaching is tevens bedoeld als een lichter alternatief voor bewindvoering om onnodige instroom in bewind te voorkomen. Daarnaast biedt F!X de mogelijkheid om coaching in te zetten ter ondersteuning van het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid. Zo kan een onder bewind gestelde uit bewind stromen. Er vindt een herijking plaats op de werkwijze, met een goede intake – met plan van aanpak (doel, vermoedelijke duur, inzet van), een regelmatige check (jaarlijks) of F!X nog de juiste voorziening is, een andere voorziening nodig is of afbouw etc. wordt toegepast. Team Geldzorgen en Bindkracht 10 gaan op basis van deze herijking de afspraken tussen elkaar herzien.
De consistente lijn in de wijze waarop de afbouw van beschermingsbewind plaatsvindt, wordt toegepast en verder ontwikkeld. Deze ontwikkeling vindt plaats in overleg met de bewindvoerders uit het convenant. Als laatste doen we in Nijmegen onderzoek naar de mogelijkheden voor budgetbeheer en budgetcoaching voor hogere inkomens. Op dit moment geldt er een inkomensgrens van 130% voor deze diensten. We zien echter dat veel inwoners met hogere inkomens om deze hulp vragen. Dit kunnen we niet bieden. Terwijl deze inwoners ook hulp kunnen gebruiken bij het beheren van hun financiën. Daarom onderzoeken we in hoeverre een verhoging van deze inkomensgrens haalbaar is, zowel financieel als qua capaciteit.



5

Bewezen en effectieve aanpakken

Aanpak jongeren

Effectievere dienstverlening en extra inzet op doelgroepen

Werkende armen

Ondernemers een ZZP-ers

Beter

De centrale lijn door ons gehele beleidsplan is *vroeger, sneller en beter*. We hebben mensen met geldproblemen vroeger in beeld en met de informatie die wij hebben weten wij (binnen de gehele schuldhulpketen) sneller te handelen. Daarbij is de dienstverlening die wij bieden aan onze burgers en ondernemers ook *beter*.

Met beter bedoelen we dat de inwoner de ondersteuning krijgt die het beste past bij zijn (financiële) vraag door de organisatie die deze hulp het beste kan bieden. Hierbij maken we gebruik van bewezen en effectieve aanpakken en zetten we extra in op specifieke doelgroepen. Eén van de speerpunten in de meerjarige aanpak is het verder verlagen van de drempel voor schuldhulpverlening en het verkorten van schuldhulptrajecten. Geldzorgen duren nu vaak lang en schulden lopen hoog op voordat mensen aan de bel trekken en hulp krijgen. Bezien wordt hoe de duur van schuldhulptrajecten kan worden teruggebracht deze beleidsperiode en het aantal huishoudens dat schuldhulp ontvangt vergroot.

5.1 Opschalen van bewezen en effectieve aanpakken

We merken dat nog niet iedereen de weg naar schuldhulpverlening weet te vinden. We blijven voor al onze interventies kijken, wat werkt en op welke manier. We kijken onder andere hoe we onze dienstverlening nog effectiever en efficiënter willen maken met bestaande aanpakken, maar ook door bewezen aanpakken in andere gemeenten toe te passen. Dit doen we door onderstaande interventies een aanpakken.

5.1.1 De (Nijmeegse) Pauzeknop/schuldenrust

De pauzeknop is een instrument waardoor inwoners die in de schuldhulpverlening belanden voor een bepaalde tijd geen nieuwe incasso's of aanmaningen van schuldeisers ontvangen. Hun schulden worden bevroren. Pas als met een hulpverlener een betalingstraject is gevonden om van de problemen af te komen, moeten zij hun achterstallige rekeningen betalen. Het doel is tweeledig:

1. Dat de achterstanden van de inwoner niet verergeren;
2. Dat er rust ontstaat om overzicht te creëren.

Dit biedt een basis voor de inwoner om aan een schuldenvrije toekomst te werken. Het aantal en de diversiteit van organisaties in de schulden- en incassoketen is groot. Daarmee is ook de behoefte ontstaan om waar mogelijk met één druk op de knop deze machine tijdelijk te stoppen, te pauzeren en daarmee schuldeisers en incassobureaus tijdelijk op afstand houden. Dit om schuldenrust te creëren bij onze inwoners, ondernemers en ZZP-ers.

Voor een succesvolle (Landelijke) Schuldpauzeknop is nodig:

- Landelijke acceptatie van het instrument pauzeknop, eerst bij overheidsschuldeisers en vervolgens ook bij private schuldeisers
- Bekendheid bij schuldeisers over de meerwaarde van een pauzeknop
- Vaste afspraken met schuldeisers om mee te werken aan pauzeknop-verzoeken
- Een digitale infrastructuur voor het versturen en registreren van pauzeknop-verzoeken
- Een snelle en duidelijke bevestiging dat alle invordering tijdelijk stopt.

5.1.2 Stabilisatie

Stabilisatie is de periode na de aanmelding van de klant voordat deze de schuldregeling ingaat. In deze periode maakt de klantmanager een overzicht van de financiële situatie. Stabilisatie in de gemeente Nijmegen wordt enerzijds uitgevoerd door Team Geldzorgen van de gemeente Nijmegen en anderzijds klantmanagers van Bindkracht10 en van Just (behorend bij Bindkracht10). Bij Team Geldzorgen vindt dit plaats voorafgaand aan een schuldregelingstraject. Het gaat bij Bindkracht10 en Just om Intensievere klanten met zwaardere problematiek waarbij een schuldregelingstraject niet binnen 6 maanden kan worden gestart. Hierbij worden de inkomsten en uitgaven van een inwoner in evenwicht gebracht als de schulden (nog) niet duurzaam kunnen worden opgelost. Voor de begeleiding wordt gebruik gemaakt van Mobility Mentoring, waarbij stilgestaan wordt bij alle leefgebieden.

5.1.3 Bestaande instrumenten en mogelijkheden

Totdat de pauzeknop er is zetten onze schuldhulpverleners verschillende bestaande instrumenten in om uitstel van betaling te krijgen. Enkele voorbeelden daarvan zijn:

- Afspraken in het overheidsconvenant met de Belastingdienst, CAK, CJIB, DUO, SVB en UWV.
- De CAK wanbetalersregeling stopt direct de inning wanneer een afspraak met de ziektekostenverzekeraar is gemaakt;
- De noodstopprocedure van het CJIB die uitstel van betaling voor verkeersboetes en strafrechtvorderingen mogelijk maakt. De noodstop is bedoeld om de inwoner de tijd te geven om de stap naar de hulpverlening te maken;
- Het UWV dat een coulanceregeling hanteert waarbij uitstel van betaling wordt verleend.
- De convenanten tussen de NVVK en diverse private partijen, zoals Bol, KPN, NS, Syncasso, Vodafone. Ook daarbij is er een stabilisatieperiode van 4-8 maanden waarin uitstel van betaling wordt verleend;

Collectief Schuldregelen

De gemeente Nijmegen maakt gebruik van het Collectief Schuldregelen. Collectief Schuldregelen versnelt en vergemakkelijkt het tot stand brengen van minnelijke schuldregelingen. Veelal gebeurt dit door de inzet van saneringskredieten. Hierbij neemt de gemeente de schulden over van schuldeisers tegen een gedeeltelijke kwijtschelding van de schuld. Huishoudens lossen dan nog maar af bij één schuldeiser, namelijk de kredietbank. Dit geeft rust en verkort de duur van de schuldhulpverlening. De schuld wordt in maximaal drie jaar afbetaald. De afbeelding hieronder laat de relatie tussen Saneringskredieten, het Collectief Schuldregelen en het Schuldenknooppunt zien.



Afbeelding 5.1.2 Relatie saneringskrediet, Collectief schuldregelen en het Schuldenknooppunt

5.1.4 Instrumenten in ontwikkeling

Naast de bovengenoemde methoden werkt de gemeente verder aan de Verwijsindex Schuldhulpverlening, het Schuldenknooppunt en het lokale overheidsconvenant. Deze methoden zijn ook bruikbaar om rust en overzicht te creëren voor schuldenaren.

Verwijsindex Schuldhulpverlening (VISH)

Sinds 1 januari 2021 moeten gemeenten gegevens over personen die bekend zijn bij de schuldhulpverlening uitwisselen met schuldeisers, bewindvoerders, kredietverstrekkers en gerechtsdeurwaarders. Dat volgt uit de gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening. Ook deze melding draagt bij aan schuldenrust en voorkomt escalatie, doordat gerechtsdeurwaarders en schuldhulpverleners elkaar weten te vinden. Om de gevoelige persoonsgegevens goed te beschermen, delen gemeenten de gegevens bij voorkeur via de Verwijsindex Schuldhulpverlening (VISH). De Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders (SNG) heeft VISH ontwikkeld. Nijmegen zal zich op zo kort mogelijke termijn aansluiten.

Schuldenknooppunt

Het Schuldenknooppunt is een digitale voorziening voor gestandaardiseerd berichtenverkeer tussen schuldhulpverleners en schuldeisers. Gemeenten hebben hierdoor minder handmatige handelingen nodig. Dit maakt schuldregelen sneller en efficiënter en er is minder ruimte voor fouten. Het schuldenknooppunt zorgt er ook voor dat schuldenrust sneller in zicht komt; partijen die zich hierbij aansluiten communiceren snel en efficiënt over schuldregelingen. Wanneer daar afspraken over gemaakt zijn, schorten deelnemende partijen in de tussentijd ook incassomaatregelen op. In het eerste half jaar van 2023 wil ook de gemeente Nijmegen bij het schuldenknooppunt aansluiten.



Voor de toekomst gaat het Schuldenknooppunt mogelijk ook informatie in het voortraject oppakken (inventarisatie van schulden) nu alleen saldo's en automatische akkoorden.
Door gebruik te maken van zowel Collectief Schuldregelen als het Schuldenknooppunt realiseren we een versnelling van het schuldregelingsproces. Het Collectief Schuldregelen regelt dat door een processtap over te slaan en door saneringskredieten in te zetten. Het Schuldenknooppunt zorgt voor de digitale versnelling. Mensen met schulden plukken hier de vruchten van: zij ontvangen sneller hulp en ervaren daardoor eerder schuldenrust.

Lokaal overheidsconvenant

De gemeente is ook een overheidspartner die vorderingen op een schuldenaar kan opleggen. Zoals gemeentelijke belastingen, vorderingen in het sociaal domein, sociale kredietverlening en/of privaatrechtelijke vorderingen. In het convenant worden afspraken gemaakt om in het geval van een problematische schuldsituatie bij zijn debiteuren mee te werken aan de totstandkoming van een minnelijke regeling.

5.1.5 Digitale ontwikkelingen en applicaties

Het aanbod van apps en websites in de schuldhulpverlening is flink gegroeid. Ze bieden overzicht van inkomsten en uitgaven of van regelingen en toeslagen, geven tips op financieel gebied, helpen bij budgetbeheer of maken in een enkel geval contact met een hulpverlener mogelijk. Voor de

nieuwe beleidsperiode blijven we kijken naar extra digitale ontwikkelingen die een extra ondersteuning bieden, naast de regulier inzet. Zo evalueert de gemeente de inzet van de NSR en loopt er een pilot met het huishoudboekje. Daarnaast zijn er verschillende apps waar we nog niet mee werken, zoals Plinkr. Bij het uitbreiden van deze mogelijkheden houdt de gemeente ook rekening met inwoners die digitaal niet of minder vaardig zijn.

Beleid op digitale ontwikkelingen

De gemeente Nijmegen houdt de ogen en oren open voor nieuwe en effectieve digitale ontwikkelingen. Deze digitale ontwikkelingen moeten bijdragen aan het vroeger, sneller en beter helpen van inwoners met geldzorgen. Daarbij bouwen we voort op initiatieven waar we al mee zijn begonnen, zoals de Nationale Schuldhulproute en het Huishoudboekje. Van onze huidige klantportal Mijn Geldzaken kan het gebruik en de gebruikersvriendelijkheid worden vergroot. Vanaf 2023 maken we een start met de applicatie Plinkr, die onder bewind gestelden helpt uit te stromen door het maken van opdrachten. Voor andere applicaties en inzet van een klantportaal maken we in het voortraject een kosten-batenanalyse. Daarnaast moet het overzichtelijk blijven voor de inwoner en de hulpverlener.

5.1.6 Aansluiting minnelijke en wettelijke traject[23]

De aansluiting tussen het minnelijke op het wettelijke traject (Wsnp: wettelijke schuldsaneringsregeling natuurlijke personen) en de samenwerking kan beter. De ketenpartners zijn niet voldoende op elkaar aangesloten. Nu de termijnen voor de Wsnp (en daarop volgend de Msnp) zijn gehalveerd van 36 naar 18 maanden, is dit een logisch moment om deze samenwerking te verbeteren. De gemeente Nijmegen zal het advies van de NVVK volgen om deze wijziging per 1 juli 2023 in te voeren. In de komende maanden bereiden we deze verandering voor.

Daarnaast krijgt de gemeente ook de rol om tijdens het traject zelf begeleiding te blijven bieden, niet alleen bij de begeleiding naar de Wsnp. Dat gebeurt in sommige gevallen al via budgetbeheer. Binnen de budgettaire mogelijkheden onderzoeken we welke rol de gemeente daarin kan hebben.

5.2 Aanpak jongeren

Jongeren en jongvolwassenen lopen extra risico op financiële problemen. Daarom ontwikkelen we voor deze groep een specifieke aanpak met een eigen ‘keten’. Met deze aanpak verbeteren we de financiële positie van jongeren en jongvolwassenen en verbeteren we onze eigen kennis over de doelgroep. De aanpak bestaat uit de volgende projecten.

“Jongeren en ondernemers met geldzorgen hebben echt een andere aanpak nodig. Je moet verstand van zaken hebben en je goed kunnen inleven in de inwoner”

Deze projecten hebben allemaal een eigen plek in de jongerenketen, van preventie tot nazorg.

Jongerenperspectieffonds (JPF)

Met het Jongerenperspectieffonds zorgen we dat jongeren zo snel mogelijk schuldenvrij zijn. Dankzij zo’n fonds krijgen jongeren een persoonlijke trajectbegeleider en schelden we schulden kwijt in ruil voor een tegenprestatie (opleiding, stage, etc.). In 2023 treffen we voorbereidingen voor dit fonds en onderzoeken we hoe de gemeente gaat samenwerken met bestaande partners en projecten. Denk aan vroegsignalering in de wijken en op scholen door jon¬gerenwerkers in samenwerking met de FEW.

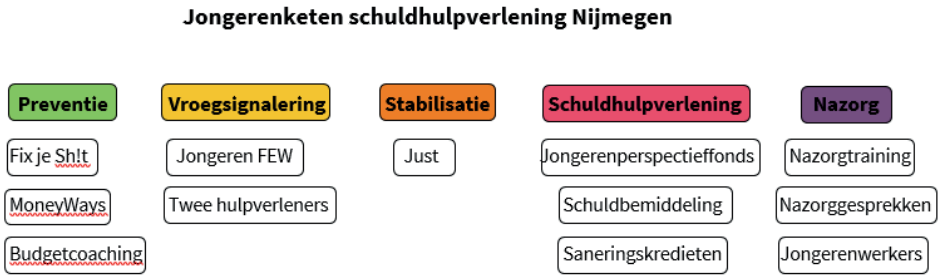
Project Moneyways

De gemeente werkt sinds 2018 met het project Moneyways. Met dit project krijgen leerlingen van het Vmbo en Mbo les over geld. Moneyways zet zogeheten ‘peer educators’ in, mensen met ervaring over het onderwerp. Ze vertellen naast de harde kant van geld ook over de sociale kant van geld. En de risico’s die daarmee gepaard gaan. Vanaf 2023 ontwikkelt Moneyways nieuw lesmateriaal. Dit lesmateriaal sluit beter aan bij de dienstverlening van de gemeente Nijmegen. Zo komt er uitleg over de hulp die de gemeente aan jongeren kan bieden in het klaslokaal.

Fix je Shit

Jongeren die in Nijmegen 18 worden, ontvangen een kaart van de gemeente. In deze kaart staat een QR-code die ze naar de webpagina van Fix je Shit brengt. Op deze website krijgen ze uitleg over de financiële verantwoordelijkheden die je hebt als je 18 jaar oud bent. Zoals het afsluiten van je eigen zorgverzekering, het aanvragen van

[23] *Een schuldhulpverlener van de gemeente ondersteunt bij het treffen van een regeling met de schuldeisers. Dit noemen we een minnelijke schuldregeling (Msnp). Komt er geen **minnelijke schuldregeling** tot stand dan kan aan de rechter toelating tot het wettelijk traject schuldsaneringstraject worden gevraagd (WSNP).*



Afbeelding 5.2 Jongerenketen schuldhulpverlening Nijmegen

toeslagen en het inschrijven voor sociale huur. Zo proberen we jongeren te helpen bij het financieel zelfstandig worden.

Jongeren FEW

De FEW werkt vanuit de Stips in de stad. Er is ook een Jongeren Stip, maar daar is nog geen FEW aan gekoppeld. Een FEW met extra kennis van jongeren is mogelijk in staat om zich beter in te leven in de situatie van de jongere. Het is de voorkeur van de gemeente om een Jongeren FEW op te leiden en de dienstverlening aan jongeren te verbeteren. In 2023 zetten we de Jongeren FEW neer in de keten. Dat sluit ook positief aan bij het JPF.

JUST Stabilisatietrajecten

Het gaat bij Just om Intensievere klanten met zwaardere problematiek die veelal worden aangeleverd door partners zoals de Buurtteams. Deze trajecten blijven bestaan naast het nieuwe JPF. De werkwijze is vergelijkbaar met de reguliere stabilisatietrajecten en is gericht op het in balans krijgen van inkomsten en uitgaven, werken aan vaardigheden, houding en gedrag. Hiermee voorkomen we nieuwe schulden en zoeken we een oplossing voor de schuldenproblematiek. Voor de begeleiding wordt eveneens gebruik gemaakt van Mobility Mentoring, waarbij stilgestaan wordt bij alle leefgebieden.[24]

FEW/BK10 project 2 hulpverleners

Als de FEW een signaal oppakt, kijkt deze of het signaal van een jongere afkomstig is. Als dat het geval is, gaat er naast een financieel hulpverlener ook een jongerenwerker mee. Zo kan de jongerenwerker meteen hulp inschakelen als er meer problematiek speelt dan alleen de financiële kant.

5.3 Werkende armen

Voor de inzet op werkende armen sluiten we zo veel mogelijk aan bij de ambities die we hebben uitgesproken in de Armoede Agenda 2020-2024. In de Armoede Agenda geven we aan dat we het bereik en de vindplaatsen van deze groep willen vergroten. Dat is nodig, omdat uit onderzoek blijkt dat er door corona zo'n 33.000 werkenden met een hoog risico op problematische schulden bij zijn gekomen[25].

De sleutel om deze inwoners te bereiken zijn de werkgevers. Aan het Werkbedrijf Rijk van Nijmegen zijn meer dan 2.000 werkgevers verbonden. Via deze werkgevers verspreiden we informatie over financiële educatie, bestaande regelingen voor inwoners met een laag inkomen en waar de eerste hulp bij geldzorgen geboden wordt. Daarnaast besteden we extra aandacht aan sectoren waar armoede en schulden vaker voorkomt. Dit zijn bijvoorbeeld de transport- en schoonmaaksector.

Daarnaast streven we ernaar dat de regelingen gemakkelijk aan te vragen zijn. Dit betekent dat preventiemedewerkers ook informatie verstrekken over inkomensregelingen. En dat zij aanwezig zijn op bestaande én nieuwe vindplaatsen. Alles wat de gemeente voor deze groep doet, is preventief van aard. We willen ervoor zorgen dat inwoners niet in de schulden terechtkomen en eventueel vroegtijdig (tijdelijk) geholpen kunnen worden door onze minimaregelingen.

5.4 Ondernemers en ZZP'ers

Het kabinet is vanaf 1 april 2022 gestopt met het coronasteunpakket. Vanaf 1 oktober 2022 moeten kleine ondernemers daarnaast hun gezamenlijke schuld van 3,4 miljard euro binnen vijf jaar aan de Belastingdienst terugbetalen. Daarboven komt dat veel bedrijven de komende tijd hogere energiekosten hebben (of al hebben gehad), die zij niet altijd (direct) kunnen doorberekenen aan hun klanten.

- Sinds november 2022 neemt het aantal faillissementen weer toe (Kamer van Koophandel) .
- De Nationale ombudsman onderzocht vanaf 2021 knelpunten die zelfstandigen ondervinden bij de toegang tot de schuldhulpverlening. Hij pleit voor een laagdrempelige toegang tot schuldhulpverlening voor ondernemers en roept gemeenten op om meer in te zetten op de financiële ondersteuning aan zelfstandigen.

Om deze redenen hebben we in 2022 een Ondernemerspunt Geldzorgen opgezet. De ondernemer kan bij dit Ondernemerspunt Geldzorgen terecht met financiële vragen, geldzorgen en/of (problematische) schulden. De medewerkers van het loket inventariseren de vraag geven informatie en advies en verwijzen indien nodig door. De medewerkers houden als regievoerder een vinger aan de pols gedurende het hele ondersteuningstraject.

[24] *Mobility Mentoring'. Nadja Jungmann en Peter Wesdorp.*
[25] *NOS: 'Hulpverleners verwachten extra instroom van duizenden in schuldhulp' https://nos.nl/artikel/2424829-hulpverleners-verwachten-extra-instroom-van-duizenden-in-schuldhulp*

“Het belang van nazorg bij schulden is groot. Inwoners hebben een stressvolle periode achter de rug en met een laag besteedbaar inkomen geleefd”



Het Ondernemerspunt Geldzorgen is gerealiseerd omdat we binnen gemeentelijke schuldhulpverlening de komende jaren een toestroom van zelfstandigen met geldproblemen en problematische schulden verwachtten. Aan het begin van het jaar was dit nog doordat we verwachtten dat ondernemers in problemen zouden komen als gevolg van de coronacrisis, maar inmiddels dient het loket ook als aanspreekpunt voor ondernemers die in problemen (dreigen te) komen door de hoge inflatie en energiekosten.

De komende jaren verwachten we dat aanvullende inzet voor ondernemers en ZZP’ers nodig blijft. We willen het Ondernemerspunt Geldzorgen daarom structureel vormgeven en verder door ontwikkelen. Zo hebben Nijmeegse ondernemers en ZZP’ers ook een laagdrempelige toegang tot ondersteuning bij geldzorgen.

5.5 Maatwerk in nazorg

Het belang van nazorg bij schulden is groot. Inwoners hebben een stressvolle periode achter de rug en met een laag besteedbaar inkomen geleefd. Daarom vinden we het belangrijk dat er nazorg beschikbaar is. Ook verwachten we dat meer inwoners hun schuldentrajecten succesvol zullen afronden, omdat de termijnen van 36 naar 18 maanden zijn gehalveerd. Daarbij is de afspraak dat inwoners zo kort als mogelijk hulp ontvangen, maar zo lang als het nodig blijft.

1. Inwoners beroep doen op nazorgtrainingen van de preventiemedewerkers. Deze training is in een groepsvorm en levert veel positieve reacties op. Naast het feit dat deze training de kennis van de deelnemers bijspijkert, is het ook een moment voor de deelnemers om met elkaar in gesprek te gaan over hun traject en hoe ze van elkaar kunnen leren.
2. Zes maanden na afloop van schuldhulpverlening vindt er een gesprek plaats tussen de inwoner en een schuldhulpverlener. In dat gesprek bekijken we de financiële situatie en gaan we in gesprek over de BKR-registratie. Als een inwoner laat zien dat hij of zij goed voor de eigen financiën kan zorgen en de BKR-registratie daarvoor in de weg zit, laten we deze registratie verwijderen. Als dat niet het geval is, zal de registratie blijven staan.

Indicatoren

Deze indicatoren zijn opgenomen ter ondersteuning van het beleid. Sommige indicatoren zijn ook sterk afhankelijk van sociaal-maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de inflatiecrisis. Door meer op data te sturen is het mogelijk om tijdig aan te passen op deze ontwikkelingen en de beleidsdoelen te toetsen. In de toelichting op de volgende pagina leggen we uit waarom we voor specifieke indicatoren kiezen.

Doelstelling	Indicator	Toelichting	Beginsituatie (2021)	Beoogde situatie (2026)
Vroeger	Aantal reguliere signalen outreachend opgepakt	Regulier: signalen van Vastelastenpartners uit convenant vroegsignalering	600	1.200
Vroeger	Aantal experimentele signalen outreachend opgepakt	Signalen uit wanbetalerslijst, hypotheken en jongeren,	553	600
Vroeger	Aantal Quick Fixes via vroegsignalering	Oplossing van geldproblemen binnen 28 dagen	35	100
Vroeger	Gemiddelde hoogte van schuld bij aanmelding schuldregeling	Hoogte van de schuld bij het aanmelden bij schuldregeling	€44.820,-	€35.000,-
Vroeger	Gemiddeld aantal schuldeisers bij aanmelding schuldregeling	Aantal schuldeisers van de schuldenaar bij schuldregeling	12	10
Vroeger	Aantal inwoners aanwezig bij preventiebijeenkomsten	Preventiebijeenkomsten zijn spreekuren, trainingen, scholing en voorlichtingen	365	500
Sneller	Aantal nieuwe campagnes in beleidsperiode	Het aantal campagnes omtrent schulden in vier jaar	2	2
Sneller	Tijd tussen eerste contact en eerste gesprek	Het aantal weken tussen het eerste telefonische contact en het eerste fysieke gesprek	4 weken	3 weken
Sneller	Aantal woningontruimingen met financiële reden	Huisuitzetting door het niet betalen van huurrekening	-	10
Sneller	Duur traject van aanmelding tot uitbetaling saneringskrediet	Aanmelding schuldhulpverlening tot betaling aan schuldeisers	13 maanden	10 maanden
Beter	% inwoners in budgetbeheer/ coaching t.o.v. beschermings-bewind	Financieel beheer uitgevoerd door bewindvoerders, afgegeven door rechtbank	1585 t.o.v. 288	
Beter	Aantal ondernemers aangemeld bij Ondernemerspunt Geldzorgen	Het OG is eind 2022 gestart, dus is dit aantal laag. Daarom zetten we in op een stijging.	70	150
Beter	Percentage afgeronde hulp-verlening	Hulpverlening kan bestaan uit adviesgesprek, dienst-verlening schuldhulpverlening	-	80%
Beter	Slagingspercentage gestarte minnelijke trajecten	Aantal inwoners dat een minnelijk traject na	90%	95%
Beter	% saneringskredieten t.o.v. schuldbemiddeling	Saneringskrediet via de kredietbank	70%	90%
Beter	Benchmark SHV met andere 150.000-200.000-gemeenten	Vergelijking schuldhulpverlening met overeenkomende gemeenten	Nee	Ja

Toelichting indicatoren

Aantal reguliere signalen vroeg-signalering outreachend opgepakt	Door de capaciteit uit te breiden, pakken we meer signalen op. Dit vergroot het bereik.
Aantal experimentele signalen vroeg-signalering outreachend opgepakt	Op dit moment zijn er drie experimenten rondom vroegsignalering. Het aantal en type experiment kan in de komende jaren veranderen.
Aantal Quick Fixes	Door vroeger bij financiële problemen in te grijpen, kan schuldhulpverlening voorkomen worden.
Gemiddelde hoogte schuld bij aanmelding schuldregeling	Hoe vroeger de gemeente hulp aanbiedt, hoe lager de schuld is bij de start van een schuldregeling.
Gemiddeld aantal schuldeisers bij aanmelding schuldregeling	De gemeente Nijmegen zit met 12 schuldeisers onder het landelijk gemiddelde van 14. Ondanks dit feit zetten we erop in om het aantal schuldeisers verder terug te dringen. Deze indicator zullen we vroegtijdig evalueren op haalbaarheid.
Aantal inwoners aanwezig bij preventie-bijeenkomsten	Een toename in het aantal deelnemers van deze bijeenkomsten vergroot de financiële kennis en weerbaarheid van inwoners.
Tijd tussen signalering en telefonische contactlegging FEW	Het doel van de FEW is om binnen drie werkdagen telefonisch contact te leggen, om de ernst van de situatie in te schatten. Dit doel wordt sinds 2022 behaald en blijft een belangrijke indicator in de komende jaren.
Tijd tussen eerste telefoongesprek en eerste fysieke gesprek	Het doel is om inwoners met een hulpvraag zo snel mogelijk perspectief te bieden. Daarom verkorten we deze periode van vier naar drie weken.
Aantal woningontruimingen met financiële redenen	Door nieuwe afspraken met woningverhuurders te maken willen we dit aantal sterk terugdringen. Op dit moment is er nog geen onderscheid gemaakt in ontruiming met financiële redenen ten opzichte van overlast en criminaliteit.
Duur traject van aanmelding SHV tot uitbetalen saneringskrediet	Saneringskredieten moeten snel schuldenrust geven bij een inwoner. Hoe sneller het saneringskrediet is uitbetaald, hoe sneller er schuldenrust ontstaat. Daarom willen we deze periode verkorten van 13 naar 10 maanden.
% inwoners in beschermingsbewind of budgetbeheer/coaching	Door er vroeger en sneller bij te zijn, willen we bewind waar mogelijk beperken en lichtere hulp aanbieden, zoals budgetbeheer- of coaching.
Instroom in beschermingsbewind en budgetbeheer/coaching	Door er vroeger en sneller bij te zijn, willen we bewind waar mogelijk beperken en lichtere hulp aanbieden, zoals budgetbeheer- of coaching.
Doorstroom naar beschermingsbewind	Als inwoners vanuit schuldregelingen naar beschermingsbewind doorstromen blijven ze in financieel beheer. Het doel is om deze doorstroom te verlagen, zodat meer inwoners zelfstandig financieel beheer hebben.
Uitstroom uit beschermingsbewind en budgetbeheer/coaching	Het doel is om beschermingsbewind en budgetbeheer/coaching in te zetten om inwoners financieel zelfstandig en weerbaar te maken. Daarom zetten we in op een hogere uitstroom.
Percentage afgeronde hulpverlening	Dit is een nieuwe indicator die voorheen niet werd bijgehouden. De indicator richt zich op alle vormen van schulddienstverlening in Nijmegen, van adviesgesprekken tot de Wsnp. In de prognose is rekening gehouden met inwoners die afhaken.

Financiën

Uitgaven

Interventie	Actie	2023
Bewustwording	Campagnes, Peer-education	€50.000
Preventie	Preventiebudget werkplan	€20.000
FEW	Vroegsignalering, advies (trajecten)	€1.026.984
Subsidies	Ketensamenwerking	€40.371
Formulierenbrigade	Terugdringen niet-gebruik	€489.969
Briefadressen	Terugdringen niet-gebruik	€27.194
Jongerenperspectieffonds	Jongeren	€300.000
Ondernemers	Ondernemerspunt	€125.000
Stabilisatie	Curatief	€499.933
F!X Budgetcoaching	Budgetbeheer- en coaching	€212.479
Team Geldzorgen	Curatief	€1.395.444
Beheer en bewind	Beheer en bewind	€38.792
Applicaties	Digitale ontwikkelingen	€65.000
Inzet ervaringsdeskundigheid	Ervaringsdeskundigheid en kennis	€40.000
Regiefunctie FEW	Ketensamenwerking	€230.000
Onvoorziene uitgaven	Onvoorzien	€402.332
Totaal Uitgaven	-	*€4.963.498*
Inkomsten	**Actie**	**2023**
Loonsombudget	Team Geldzorgen	€2.026.987
Middelen stadsbegroting	Activiteiten	€1.727.511
Overheveling septembercirculaire	Activiteiten	€471.000
Coalitieakkoord	Jongerenperspectieffonds, FEW	€738.000
Totaal Inkomsten	-	*€4.963.498*

Bijlagen

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

Door de wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is vroegsignalering van schulden de verantwoordelijkheid van de gemeente. Sinds 2021 is er de wettelijke taak om opvolging te geven aan meldingen van betalingsachterstanden van de vaste lasten. Alle woningcorporaties, energieleveranciers en zorgverzekeraars moeten signalen van achterstanden (huur, energie en premie van de ziektekostenverzekering) aanleveren bij de gemeente. Ook wordt er, in lijn met de onderzoeksbevindingen over de effecten van schaarste, meer rekening gehouden met het doenvermogen van mensen en de snelheid van de doorlooptijden. De wetswijziging maakt het mogelijk om, in geval van een aanvraag schuldhulpverlening, de uitvraag naar (financiële) gegevens aan de klant zo veel mogelijk te beperken. Daarnaast heeft de gemeente bij verordening de wettelijke termijn bepaald op acht weken. Binnen deze acht weken voert de gemeente het eerste gesprek over de hulpvraag besluit of iemand voor een schuldenregeling in aanmerking komt.

Wijziging Boek 1 Burgerlijk Wetboek adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind

Met deze wijziging kunnen gemeenten via een opt-in regeling gebruik maken van het adviesrecht bij de instelling van beschermingsbewind wegens problematische schulden of verkwisting (ook wel schuldenbewind genoemd). Hierdoor kan de gemeente haar regierol bij schuldhulpverlening beter vervullen en meer grip krijgen op de instroom in schuldenbewind. Indien lichtere alternatieven mogelijk zijn kan dit worden geadviseerd. Daarnaast is bij toewijzing van bewind de mogelijkheid van schuldhulpverlening vroeger in beeld bij de bewindvoerder. Sinds februari 2022 maakt de gemeente gebruik van deze mogelijkheid. In paragraaf 4.2 lichten we het gebruik van het adviesrecht in relatie tot het convenant bewindvoerders toe en hoe we hierdoor inwoners beter ondersteunen met hun schulden.

Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbvv)

De Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbvv) is per 1 januari 2021 ingevoerd. Het doel van de wet is het bevorderen dat de beslagvrije voet op de juiste wijze wordt vastgesteld. De wet biedt een betere bescherming voor de schuldenaar om een minimumbedrag te behouden voor de basiskosten van levensonderhoud.
Het proces is eenvoudiger. Want voor de berekening van de beslagvrije voet komen centraal gegevens van de schuldenaar beschikbaar en gebruiken alle ketenpartners een uniforme rekentool.

Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag (Wskd)

Voor de groep mensen die te maken heeft met meerdere beslagen is verbeterde informatie-uitwisseling nodig tussen de beslagleggende partijen. In die gevallen moeten de beslagleggende partijen van elkaar weten dát er meerdere partijen zijn die aanspraak maken op die ene aflossingscapaciteit van de burger. Daarvoor is het wetsvoorstel Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag in voorbereiding. Het voorstel geeft de grondslag voor alle beslagleggende partijen om informatie uit te wisselen via een centrale ICT-voorziening. Op dit moment is er nog geen ingangsdatum bekend voor de Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag.

Wet inburgering

De wet Inburgering schrijft voor dat gemeenten nieuwe Nederlanders financieel moeten ontzorgen. Dat gebeurt in de eerste zes maanden na huisvesting. Daarin betaalt de gemeente alle vaste lasten zoals huur, gas, water, licht en de zorgverzekering. Doordat de gemeente deze inwoners financieel ontzorgt, lopen ze na deze zes maanden een verhoogde kans op het oplopen van schulden.

Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Wams)

Het voorstel voor de Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Wams) biedt een wettelijk kader voor gemeenten om nog beter de regie te pakken op een gecoördineerde aanpak in gevallen van meervoudige problematiek in het sociaal domein. Het streven is dat de Wams 1 januari 2024 in werking treedt. Het voorstel beoogt te voorzien in een expliciete grondslag voor de gegevensverwerking die nodig is om tot een integrale, gecoördineerde aanpak en samenwerking te komen bij meervoudige problematiek. De schuldhulpverlening moet dan in samenhang met de andere wetten worden uitgevoerd.