

Evaluatie beleid schuldhulpverlening 2021 – 2025



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1	Aanleiding en doel van de evaluatie	3
1.2	Afbakening en reikwijdte	3
1.3	Het beleidsplan 2021-2025 in het kort	3
2.	De uitkomsten van de evaluatie	5
2.1	De impact van (landelijke) ontwikkelingen op schuldhulpverlening	5
2.1.1	Samenvattende conclusie	7
2.2	Cijfers met toelichting	7
2.2.1	Preventie	7
2.2.2	Vroegsignalering	8
2.2.3	Schuldhulpverlening fase 1	9
2.2.4	Schuldhulpverlening fase 2 (KBNL)	12
2.2.5	Schuldhulpverlening aan ondernemers en jongeren	14
2.2.6	Samenwerking met SchuldHulpmaatje Moerdijk	15
2.2.7	Organisatie, communicatie en ICT	15
2.3	Een terugblik en de geleerde lessen uit de uitvoeringspraktijk	16
3.	conclusie en aanbevelingen	18
3.1	Conclusie	18
3.2	Aanbevelingen	18

1 Inleiding

1.1. Aanleiding en doel van de evaluatie

In maart 2021 is het beleidsplan *“integrale schuldhulpverlening 2021-2025 De kracht van een goede aanpak bij schulden en financiële zorgen”* (hierna: beleidsplan) door de gemeenteraad vastgesteld. De looptijd van dit beleidsplan komt ten einde en dat is aanleiding om een eindevaluatie uit te voeren, waarvan u de uitkomsten in dit rapport kunt lezen.

Deze evaluatie is enerzijds bedoeld ter verantwoording van het gevoerde beleid door inzicht te geven in de resultaten. Anderzijds biedt het mogelijkheid om er lering uit te trekken. Dit evaluatierapport is dan ook als input gebruikt bij het tot stand brengen van het nieuwe voorliggende beleidsplan 2026-2030 *Geldzaken op orde, ruimte om mee te doen*. Om deze reden worden deze evaluatie én het nieuwe beleidsplan gelijktijdig aan de raad aangeboden.

1.2. Afbakening en reikwijdte

De evaluatie heeft betrekking op het beleid schuldhulpverlening in de periode 2022 t/m 2025 met het beleidsplan als belangrijk kader. Het jaar 2021 is buiten beschouwing gelaten, omdat het nieuwe beleid mede door de coronapandemie pas medio 2021 stapsgewijs is geïmplementeerd.

De evaluatie omvat niet alleen cijfers op basis van de geformuleerde speerpunten en doelen in het beleidsplan. Het verhaal achter de cijfers, de opgedane inzichten en de geleerde lessen vanuit de uitvoeringspraktijk zijn minstens zo belangrijk en maken deel uit van deze evaluatie. Daarnaast zijn in de genoemde periode (onvoorziene) landelijke ontwikkelingen geweest die invloed hebben gehad op schuldhulpverlening. De impact van deze ontwikkelingen komt in deze evaluatie eveneens aan de orde.

1.3. Het beleidsplan 2021-2025 in het kort

Het aflopende beleidsplan is er op gericht om inwoners met financiële zorgen of schulden tijdige en passende ondersteuning te bieden zodat ze weer naar vermogen kunnen meedoen. Om dit doel te bereiken zijn in het beleidsplan een aantal beleidsuitgangspunten/speerpunten benoemd, waaronder:

- Inzetten op preventie & vroegsignalering: Dit speerpunt is gericht op het voorkomen van schulden én op het vroegtijdig oppakken van signalen van betalingsachterstanden bij inwoners. Deze signalen worden conform de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (hierna: Wgs) door de vier vaste lasten partners (verhuurders, zorgverzekeraars, water- en energieleveranciers) bij de gemeente aangeleverd.
- Inzetten op een integrale aanpak: Schulden gaan vaak gepaard met problematiek op andere terreinen. Dit speerpunt is gericht op het aanpakken van eventuele onderliggende problematiek of belemmerende factoren. Dit betekent dat schuldhulpverlening verder reikt dan alleen het aanpakken van schulden. De samenwerking en afstemming met professionals op andere disciplines is een wezenlijk onderdeel van de werkzaamheden van de schuldhulpverleners (in vervolg: trajectbegeleiders).
- Regierol van de gemeente: De gemeente bewaakt de regie over het gehele schuldhulpverleningsaanbod, ook voor wat betreft de werkzaamheden die aan externe partijen zijn uitbesteed.
- Nazorg: Dit speerpunt heeft ten doel recidive te voorkomen door na afronding van een schuldregeling vinger aan de pols te houden. De noodzaak en wijze van nazorg wordt in samenspraak met de inwoner bepaald.
- Meer focus op het primaire proces en de effectiviteit en efficiency daarvan: Het gaat hierbij om het verbeteren en vereenvoudigen van het primaire proces, waardoor inwoners eerder,

beter en sneller geholpen kunnen worden.

- (Schuld)hulpverlening aan ondernemers intensiveren: Ondernemers en (ex) ondernemers vallen door complexiteit van de schuldendossiers veelal tussen wal en schip. Dit speerpunt is erop gericht om deze doelgroep gerichte hulp te bieden via het inzetten van het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (hierna: Bbz), schuldhulpverlening of een combinatie van deze producten.
- Vergroten van zelfredzaamheid van de inwoner: Het vergroten van (financiële) zelfredzaamheid maakt deel uit van het schuldhulpverleningstraject, evenals het bevorderen van het gebruik van bestaande regelingen en voorzieningen.

Bij de vaststelling van het beleidsplan in 2021 heeft het college, een uitvoeringsplan vastgesteld, met een eerste opzet aan concrete activiteiten binnen de pijlers preventie, vroegsignalering, curatie (schuldhulpverlening fase 1&2), nazorg, organisatie & communicatie. Dit evaluatieonderzoek richt zich niet op alle afzonderlijke activiteiten in het uitvoeringsplan, omdat de afgelopen jaren vele ontwikkelingen zijn geweest met als gevolg een wijziging en prioritering in de specifieke activiteiten binnen de kaders van het beleidsplan. De evaluatie richt zich daarom vooral op de resultaten binnen de genoemde pijlers, gezien in het licht van de beleidsuitgangspunten en speerpunten uit het beleidsplan.

In het volgende hoofdstuk komen allereerst de landelijke ontwikkelingen aan bod die van invloed zijn geweest op de uitvoering van schuldhulpverlening. Daarnaast beschrijft het hoofdstuk de resultaten van de evaluatie aan hand van cijfers, inclusief toelichting en aanbevelingen, aangevuld met de geleerde lessen vanuit de uitvoeringspraktijk. Het afsluitende hoofdstuk 3 bevat de overall conclusie en een samenvatting van de aanbevelingen voor de nieuwe beleidsperiode.

2 De uitkomsten van de evaluatie

2.1. De impact van (landelijke) ontwikkelingen op schuldhulpverlening

Het domein schuldhulpverlening is de afgelopen jaren voortdurend in beweging geweest. Landelijk hebben zich diverse ontwikkelingen voorgedaan die direct invloed hebben gehad op de gemeentelijke schuldhulpverlening. Onderstaand overzicht geeft in chronologische volgorde de belangrijkste ontwikkelingen weer en de impact daarop voor Team Schuldhulpverlening van de gemeente Moerdijk.

Ontwikkeling 1: De uitbraak van de coronapandemie in 2020 die jarenlang duurde had grote impact op de gemeentelijke schuldhulpverlening.

De beperkende maatregelen leidden ertoe dat minder inwoners schuldhulpverlening zochten. Tegelijkertijd moesten gemeenten hun dienstverlening grotendeels herinrichten. De persoonlijke één op één gesprekken maakten plaats voor digitale dienstverlening en ondersteuning op afstand via beeldbellen of telefonisch contact.

➤ Impact:

Naast het herinrichten van en overschakelen naar digitale dienstverlening wat voor alle gemeenten gold, hadden de schuldhulpverleners van de gemeente Moerdijk in deze periode, extra aandacht voor de meest kwetsbare inwoners die in een schuldhulptraject zaten en die niet allemaal digitaal vaardig waren. Door regelmatig en proactief telefonisch contact te onderhouden, wisten zij vervroegde uitval zoveel mogelijk te voorkomen.

Ondanks de coronabeperkende beperkingen hield het team vast aan de visie uit het beleidsplan: zorgen voor financiële rust en het verminderen van stress. Dat vergde in deze periode juist extra inspanning, omdat hulp op afstand het persoonlijk contact bemoeilijkte.

Ontwikkeling 2: De Hersteloperatie Toeslagenaffaire die in 2020 werd opgestart en nog steeds voortduurt.

Deze hersteloperatie had een grote impact op de gemeentelijke schuldhulpverlening. Gemeenten speelden geen rol in het ontstaan van de toeslagenaffaire, maar kregen wel de verantwoordelijkheid om de gedupeerde inwoners te ondersteunen bij het herstel. trajectbegeleiders kregen te maken met inwoners die niet alleen schulden hadden, maar ook kampten met problemen op andere leefgebieden, zoals werk, gezondheid en uit huis plaatsingen van kinderen. Deze complexe situaties werden verder bemoeilijkt door een diep wantrouwen richting de overheid.

➤ Impact:

Voor Moerdijk als relatief kleine gemeente was de impact extra groot. Waar grotere gemeenten meer mogelijkheden hadden om (tijdelijk) extra personeel of gespecialiseerde teams in te zetten, moest de gemeente Moerdijk het doen met de beschikbare capaciteit van Team Schuldhulpverlening en Wmo dat de hersteloperatie moest uitvoeren naast de reguliere werkzaamheden. De caseload werd zwaarder en de emotionele belasting groter. Hierdoor nam de werkdruk aanzienlijk toe.

De combinatie van beperkte capaciteit, complexe dossiers, de voortdurende wijziging van landelijke regels zoals de uitbreiding van de doelgroep met ex-partners en kinderen van gedupeerde ouders en het emotioneel belastende karakter van de gesprekken vergde veel van Team Schuldhelpverlening. Dat maakte de situatie na enkele jaren niet houdbaar. Om een werkbaar caseload te behouden en overbelasting van medewerkers te voorkomen, werd in 2024 en 2025 tijdelijke versterking ingehuurd specifiek voor het oppakken van de casuïstiek toeslagenaffaire.

Ontwikkeling 3: Per 1 januari 2021 trad de gewijzigde *Wet gemeentelijke schuldhelpverlening* in werking, waarin onder meer is vastgelegd dat energiebedrijven, waterbedrijven, verhuurders en zorgverzekeraars signalen van betalingsachterstanden aan gemeenten moeten doorgeven. In de jaren daarna nam het aantal ontvangen signalen fors toe, wat leidde tot een hogere werkdruk bij gemeenten.

➤ Impact:

Hoewel de vroegsignalering vanaf 2021 een nieuwe wettelijke taak werd, had de gemeente Moerdijk zich hierop al voorbereid door in 2020 met de De6 gemeenten een pilot uit te voeren. Hierdoor was al ervaring opgedaan met het verwerken en opvolgen van signalen. De wettelijke taak had daardoor een beperktere impact.

De toename van de aantallen signalen van betalingsachterstanden zorgden wel voor extra werkdruk bij de trajectbegeleiders die vroegsignalering uitvoeren naast de curatieve schuldhelpverlening en bijbehorende caseload. De aanbevelingen uit de uitgevoerde evaluatie in 2024 dragen bij aan het verder optimaliseren van de vroegsignalering. In de volgende paragraaf wordt nader ingegaan op de cijfers rond vroegsignalering.

Ontwikkeling 4: In juli 2022 lanceerde het kabinet Rutte IV de landelijke aanpak *Geldzorgen, armoede en schulden*. Deze aanpak werd onder kabinet Schoof voortgezet in het *Nationaal Programma Armoede en Schulden*. De beleidsdoelen richten zich op het voorkomen dat mensen problematische schulden krijgen, het verder verbeteren van de gemeentelijke schuldhelpverlening en het versneld helpen van mensen met bestaande schulden.

➤ Impact:

Het behalen van de landelijke beleidsdoelen legde nog meer druk op de gemeentelijke schuldhelpverlening. Voor de trajectbegeleiders van de gemeente Moerdijk betekende de nasleep van de gevolgen van de coronapandemie en de hersteloperatie toeslagenaffaire dat de werkzaamheden op alle onderdelen onverminderd gecontinueerd moesten worden om de inwoners zo effectief mogelijk te ondersteunen.

Ontwikkeling 5: Door het aanhoudend niet nakomen van contractuele afspraken en het uitblijven van de gewenste kwaliteit in de dienstverlening, werd de gemeente Moerdijk, samen met de De6 gemeenten, genoodzaakt het contract met (het voormalige) Plangroep vroegtijdig te beëindigen. Via een regionale aanbesteding werd in 2022 Kredietbank Nederland (hierna: KBNL) gecontracteerd om de dienstverlening voort te zetten. KBNL werd de nieuwe uitvoerder van fase 2 van de schuldhelpverlening, inclusief bijbehorende producten en diensten.

➤ Impact:

De overgang naar een nieuwe uitvoerder was een ingrijpend proces dat veel vroeg van de gemeente Moerdijk. Lopende dossiers moesten zorgvuldig worden overgedragen, zodat inwoners hier zo min mogelijk last van kregen. Daarnaast moest vanuit Afdeling Beleid en Contractmanagement het contract met Plangroep worden afgewikkeld en de samenwerking met de nieuwe aanbieder KBNL snel worden ingericht. Ook de administratie en werkafspraken moesten worden herzien.

Deze veranderingen vroegen om extra inzet op juridisch, organisatorisch, beleidsmatig én uitvoerend niveau. Voor de trajectbegeleiders, die dagelijks in contact staan met inwoners in hun caseload, was het een intensieve periode. De kwaliteit en continuïteit van de schuldhulpverlening werd gewaarborgd, terwijl tegelijkertijd een nieuwe werkwijze werd ingevoerd.

2.1.1. Samenvattende conclusie

Het beleidsplan werd in 2021 vastgesteld op basis van de destijds beschikbare informatie en inzichten en waar mogelijk anticiperend op de verwachte landelijke ontwikkelingen. Het beleidsplan bood achteraf gezien een goed kader, met speerpunten die aansloten op het landelijke schuldenbeleid dat in 2022 werd gelanceerd. In dat opzicht bleek een tussentijdse wijziging van het beleidskader niet noodzakelijk. Wel hadden de opéénvolgende landelijke en regionale gebeurtenissen, zoals de coronapandemie, de hersteloperatie toeslagenaffaire, de invoering van de wettelijke vroegsignalering en de overgang naar een nieuwe uitvoeringspartner een grote impact op de uitvoering. Vooral de trajectbegeleiders werden geconfronteerd met een toeneemende werkdruk met onder meer complexere casuïstiek.

De volgende paragraaf beschrijft aan de hand van cijfers welke resultaten Team Schuldhulpverlening heeft weten te realiseren in de voorgaande jaren.

2.2. Cijfers met toelichting

Onderstaande cijfers geven, op basis van de in het beleidsplan vastgelegde speerpunten en indicatoren (in het beleidsplan meetbare doelen genoemd), inzicht in de resultaten van de afgelopen jaren. Niet alle in het beleidsplan opgenomen indicatoren zijn weergegeven; sommige gegevens waren namelijk niet registreerbaar of bleken door landelijk voortschrijdend inzicht beperkt relevant en daardoor onvoldoende betekenisvol voor deze evaluatie. Daarentegen zijn indicatoren toegevoegd die wel betekenisvol zijn.

2.2.1. Preventie

In aansluiting op de *Nota Bestaanszekerheid - Lokale aanpak armoede*, heeft Team Schuldhulpverlening op verschillende manieren bijgedragen aan preventie. Zo is actief deelgenomen aan bijeenkomsten zoals het *Meedoenfestival* en de *Armoedebijeenkomst voor intermediairs*. Het doel hiervan was om intermediairs te informeren over de mogelijkheden van schuldhulpverlening, de bekendheid van het aanbod te vergroten en inwoners met financiële zorgen, waar de intermediairs mee in contact zijn, te stimuleren tijdig (schuld)hulp te zoeken.

Daarnaast is begin 2024 de website www.betermetgeldmoerdijk.nl gelanceerd. Deze website is de online plek waar inwoners van de gemeente Moerdijk alle informatie en tips over geld en schulden overzichtelijk bij elkaar kunnen vinden. Inwoners kunnen via deze website op de voor hen gewenste manier contact opnemen met schuldhulpverlening. Dat kan door fysiek naar het gemeentehuis te komen, maar ook door te bellen, mailen, een contactformulier in te vullen of door te Whatsappen. De mogelijkheid voor de verschillende contactmogelijkheden en met name het gebruik van Whatsapp is redelijk uniek, waar de gemeente Moerdijk landelijk voorloper in is.

➤ Aanbevelingen voor het nieuwe beleidsplan:

Met de bijdrage aan voorlichtingsbijeenkomsten en een specifieke website over geldzaken zijn stappen gezet in het kader van preventie. Hoewel de invloed van gemeentelijke inzet beperkt is, kan de gemeente Moerdijk wel meer resultaat bereiken op het gebied van preventie door gericht in te zetten. Nieuwe inzichten maken het mogelijk om preventieactiviteiten gericht te koppelen aan specifieke levensgebeurtenissen die direct impact hebben op de financiële situatie van inwoners.

In het nieuwe beleidsplan verdient het aanbeveling om, naast algemene voorlichtingsactivi-

teiten, de focus te leggen op levensgebeurtenissen en daar qua inzet keuzes in te maken. De VNG heeft hiervoor zestien relevante *life events* uitgewerkt in actiekaarten, waar de gemeente Moerdijk op basis van de lokale context keuzes in kan maken. Door te focussen op specifieke thema's wordt voorkomen dat de inzet te breed wordt en aan kracht verliest. Zo kan de beschikbare capaciteit gericht worden ingezet voor activiteiten met het meeste effect.

De nieuwe website is in 2023 ontwikkeld door een extern bureau dat ook verantwoordelijk is voor het beheer en onderhoud. De nieuwe eigen website van de gemeente Moerdijk die in maart 2025 is gelanceerd biedt mogelijkheden om informatie uit de externe website hierin op te nemen. De gemeente is dan niet meer afhankelijk van een extern bureau en kan zelf het beheer en onderhoud gaan verrichten en daarmee kosten besparen. Daarmee behouden we een online centrale plek waar inwoners gericht informatie kunnen vinden over geldzaken, wat ook zorgt voor een betere dienstverlening.

Voor financiële educatie blijft samenwerking met scholen een belangrijk aandachtspunt; de gemeente is hierin afhankelijk van de ruimte en bereidheid van scholen om financiële educatie op te nemen in het lesprogramma. De subsidieregeling financiële educatie van het Rijk, bedoeld ter bevordering van financiële educatie door scholen, biedt aanknopingspunten om dit thema te agenderen en een samenwerking aan te gaan.

2.2.2. Vroegsignalering

Jaar	Aantal ontvangen signalen van betalingsachterstanden (lokaal)	Aantal gefilterde signalen omgezet naar een melding om op te pakken door de inwoners te contacteren voor een hulpaanbod	Percentage van de meldingen die hebben geresulteerd tot daadwerkelijk contact met de inwoner	Percentage van gecontacteerde inwoners die hulp accepteerden
2022	864	614	Niet geregistreerd	Niet geregistreerd
2023	1116	819	15% (landelijk:20%)	28% (landelijk: 35%)
2024	1203	990	20% (landelijk 20%)	23% (landelijk:35%)
2025 (t/m Q3)	1009 (bij extrapoleren over heel 2025:1345)	868 (bij extrapoleren over heel 2025:1157)	Nog niet beschikbaar	Nog niet beschikbaar

Bron: RIS, Interne registratie gemeente Moerdijk & Divosa Monitor Vroegsignalering

Toelichting:

In oktober 2024 is een specifieke evaluatie van de vroegsignalering uitgevoerd en met de gemeenteraad gedeeld. Deze evaluatie had betrekking op de jaren 2022 en 2023. De daaruit voortvloeiende aanbevelingen zijn in de eerste helft van 2025 geïmplementeerd. De effecten hiervan zullen naar verwachting vanaf 2026 zichtbaar worden.

In deze bredere evaluatie zijn de cijfers over 2024 en 2025 (t/m Q3) toegevoegd. De al eerder geconstateerde stijging in het aantal ontvangen signalen heeft zich voortgezet: in 2024 werden 1.203 signalen ontvangen, waarvan 990 meldingen daadwerkelijk zijn opgepakt. Dit betekent dat alle inwoners achter deze meldingen via brief, telefonisch contact of huisbezoek zijn benaderd.

Het aandeel inwoners waarmee daadwerkelijk contact is gelegd, steeg van 15% in 2023 naar

20% in 2024. Dat is een verbetering die laat zien dat Team Schuldhulpverlening steeds beter in staat is om inwoners daadwerkelijk te bereiken. Hiermee sluit de gemeente Moerdijk aan bij het landelijke percentage.

Het percentage inwoners dat tijdens dit contact direct hulp accepteerde, daalde van 28% naar 23%. Deze daling vraagt om aandacht, maar verdient ook nuancering. In veel gevallen draagt het contact bij aan bewustwording en komen mensen zelf in actie. En sommigen die aanvankelijk geen hulp accepteren, melden zich op een later moment alsnog bij schuldhulpverlening.

➤ Aanbeveling voor het nieuwe beleidsplan:

De toename van het aantal signalen vraagt om blijvende aandacht voor de capaciteit en werkdruk binnen Team Schuldhulpverlening. Tegelijkertijd laten de cijfers zien dat inwoners beter worden bereikt en dat de vroegsignalering steeds beter functioneert. Vroegsignalering blijft daarom een belangrijk speerpunt voor de komende beleidsperiode. Door inwoners tijdig te benaderen en passende ondersteuning te bieden, kunnen beginnende betalingsachterstanden worden opgelost, nog voordat ze verder uitgroeien tot problematische schulden.

Op basis van deze cijfers, en in lijn met het landelijke beleid en de aanbevelingen van de Nationale Ombudsman¹, is het aan te bevelen om vroegsignalering als speerpunt te behouden in het nieuwe beleidsplan. Daarbij gaat het niet alleen om kwantiteit (het kunnen oppakken van meer signalen) maar ook om het waarborgen van kwaliteit in de uitvoering, waarbij persoonlijk contact een belangrijk element is. Daarnaast is de landelijke oproep aan gemeenten om het % bereikte inwoners te verhogen naar 40% daar waar die nu op 20% ligt.

Hiervoor is het nodig dat er meer wordt ingezet op persoonlijk contact. Persoonlijk contact is namelijk effectiever en verdient de voorkeur, vooral wanneer sprake is van betalingsachterstanden bij meerdere partijen. Een persoonlijk gesprek, bijvoorbeeld middels een huisbezoek, vraagt meer tijd en inzet, maar levert conform de aanbevelingen van de Nationale Ombudsman aantoonbaar meer resultaat op.

2.2.3. Schuldhulpverlening fase 1

Intakes & beschikkingen

Jaar	Aantal intakes	Intakes geresulteerd in vervolgtraject middels een beschikking
2022	46	Niet geregistreerd
2023	58	51 (88%)
2024	109	95 (87%)
2025 (t/m Q3)	84 (bij extrapoleren over heel 2025: 112)	74 (88%)

Bron: ZorgNed, Interne registratie gemeente Moerdijk

Toelichting:

Inwoners met financiële zorgen kunnen zich op verschillende manieren melden bij Team Schuldhulpverlening. Een aanmelding houdt in dat een inwoner Team Schuldhulpverlening benadert met een vraag om hulp of advies. Een eerste (advies)gesprek vindt altijd binnen 2 weken plaats, waarmee ruimschoots wordt voldaan aan de wettelijke termijn van 4 weken.

In sommige gevallen is na de aanmelding een enkel informatie- en adviesgesprek voldoende. Wanneer de financiële zorgen groter zijn of sprake is van een problematische schuldensituatie of onderbewindstelling is een enkel gesprek niet voldoende en volgt een uitgebreid intakegesprek waarin integraal alle leefgebieden worden doorlopen. Tijdens dit intakegesprek wordt de

¹ Hoe eerder, hoe beter. Vroegsignalering van schulden door gemeenten | Nationale Ombudsman 2024

hulpvraag van de inwoner vastgesteld. Op basis van de hulpvraag wordt in samenspraak met de inwoner bepaald welke vervolgstappen nodig zijn en welke ondersteuningsaanbod het beste past bij de situatie. Het ondersteuningsaanbod en bijbehorende doelen worden opgenomen in een plan van aanpak dat als bijlage met de beschikking naar de inwoner wordt verzonden.

Ongeveer 88% van de intakes leidden tot een vervolgtraject waarvoor een beschikking wordt afgegeven. Dit is een hoog en stabiel percentage dat laat zien dat Team Schuldhelpverlening inwoners effectief weet te verbinden aan een traject richting een duurzame oplossing van hun schulden. Bij de overige circa 12% kwam geen vervolgtraject tot stand, veelal door persoonlijke omstandigheden of omdat de hulpvraag op een andere manier werd opgelost.

Het aantal aanmeldingen is in bovenstaande tabel niet opgenomen. Deze gegevens zijn de afgelopen jaren niet geregistreerd in het registratiesysteem ZorgNed. De cijfers over intakes zijn wel geregistreerd en geven een betrouwbaar beeld van de ontwikkeling. Wel geldt dat een beperkt aantal dossiers als *SHV-correctie* is geregistreerd, terwijl deze mogelijk onder een intake hadden kunnen vallen. Deze administratieve nuance doet echter niets af aan het gegeven dat het aantal intakes de afgelopen jaren duidelijk is toegenomen.

De toename kan verschillende oorzaken hebben. Enerzijds worden via vroegsignalering en de vergrote bekendheid steeds meer mensen bereikt die de weg naar schuldhelpverlening weten te vinden. Anderzijds kan dit verklaard worden door de toenemende complexiteit van de schuldensituatie waardoor meer nodig is dan enkel informatie en advies. Daarnaast is vaak sprake van problematiek op meerdere leefgebieden en is steeds vaker een intake nodig om tot een integrale aanpak te komen. Het inzetten op integrale schuldhelpverlening was dan ook één van de beleidsuitgangspunten waar in de uitvoering invulling aan wordt gegeven.

Caseload

Jaar	Totale caseload	Gemiddelde caseload per fte (afgerond)
1 april 2025	144 dossiers	42
1 november 2025	149 dossiers	43

Bron: ZorgNed, Interne registratie gemeente Moerdijk

De spreiding van dossiers over verschillende fases schuldhelpverlening

Fase 1		Fase 2	Fase 3
Aanmeld- & intakegesprek	Stabilisatiefase	Schuldregelingsfase	Nazorg
17%	46%	31%	6%

Bron: ZorgNed, Interne registratie gemeente Moerdijk

Toelichting:

Momenteel werken bij Team schuldhelpverlening 4 trajectbegeleiders die bij elkaar 3,45 fte vormen, aangevuld met een coördinator en een teamleider. De teamleider is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding. De coördinator is belast met operationele zaken, zoals het vertalen van beleid naar uitvoering, (her)inrichten en onderhouden van werkprocessen, het inhoudelijk coachen van de trajectbegeleiders en het begeleiden van casuïstiekbesprekingen.

De trajectbegeleiders zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van vroegsignalering, eerste fase van schuldhelpverlening en de regiefunctie. De eerste fase bestaat uit werkzaamheden ten aanzien van het aanmeld- en intakegesprek, het oplossen van spoedeisende crisisdossiers en het stabiliseren van de schuldendossiers. De trajectbegeleider focust zich in deze fase vooral op het maken van verbinding met de inwoner, het winnen van vertrouwen en het wegnemen van de financiële stress. Daarna volgt de stabilisatiefase als de meest intensieve fase in de schuldhelpverlening. In deze fase werkt de trajectbegeleider aan het creëren van rust en overzicht in

de financiële situatie van de inwoner. De inkomsten, vaste lasten en schulden worden in kaart gebracht en nieuwe schulden worden voorkomen. In deze fase verzorgt de trajectbegeleider zo nodig budgetcoaching en als de situatie daarom vraagt kan via KBNL (tijdelijk) budgetbeheer worden ingezet, zodat de vaste lasten doorbetaald kunnen worden. Pas wanneer de financiële situatie stabiel en beheersbaar is, wordt het dossier aan KBNL overgedragen voor de start van fase 2 van de schuldhulpverlening. Na overdracht behouden de trajectbegeleiders de regiefunctie: zij bewaken de voortgang, monitoren de afgesproken termijnen, volgen de behandeling van het dossier bij KBNL en grijpen in wanneer stagnatie dreigt. Op deze wijze blijft de regie bij de gemeente geborgd.

Het belangrijkste ondersteuningsproduct in fase 2 betreft het realiseren van een minnelijke of wettelijke schuldregelingstraject voor de inwoner met problematische schulden. Omdat dossiers met enige regelmaat vertragen of vastlopen, ondernemen trajectbegeleiders samen met KBNL actie om deze weer vlot te trekken, zodat inwoners zonder onnodige vertraging de juiste ondersteuning krijgen.

Nadat de inwoner het 18 maanden durende traject heeft afgerond en schuldenvrij is, biedt de trajectbegeleider, indien gewenst nazorg om een eventuele terugval te voorkomen.

De gemiddelde caseload ligt per 1 november 2025 op 43 dossiers per 1 fte, waarbij de zwaarte van de werkzaamheden voor trajectbegeleiders vooral ligt in fase 1 van schuldhulpverlening. Dat betreft 46% van de dossiers. Hierbij dient opgemerkt te worden dat werkzaamheden voor vroegsignalering voor wat betreft het oppakken van de signalen en benaderen van de inwoners met een hulpaanbod niet mee gerekend zijn.

➤ Aanbevelingen voor het nieuwe beleidsplan:

Het is lastig om harde conclusies te trekken over wat een werkbare caseload is, omdat de aard en omvang van de werkzaamheden per gemeente verschillen. Er zijn nauwelijks recente onderzoeken die daarover algemene uitspraken doen.

Een onderzoek van Purpose² uit 2019 bij 6 gemeenten spreekt van een gemiddelde van 50 dossiers per caseload in de stabilisatiefase. Met in dit onderzoek de nuancering dat bij het hanteren van maatwerkmodellen de omloopsnelheid daalt waardoor jaarlijks 25% a 30% minder mensen behandeld kunnen worden bij gelijkblijvende capaciteit.

De scope van de werkzaamheden bij dit onderzoek is niet helemaal te vergelijken met die van de trajectbegeleiders. De trajectbegeleiders binnen de gemeente Moerdijk verrichten namelijk een breder palet aan werkzaamheden waaronder vroegsignalering, crisisinterventies, stabilisatie, nazorg en behoud van regie over het gehele traject. Daarnaast hanteren trajectbegeleiders wel maatwerk, wat in het onderzoek van Purpose juist werd aanbevolen.

Afgezet tegen het gemiddelde van 50 dossiers per caseload, kan met enige voorzichtigheid geconcludeerd worden dat Team Schuldhulpverlening met het brede palet aan werkzaamheden een werkbare caseload hanteert, waar geen ruimte is voor verder uitbreiding van de caseload.

Het is aanbevolen om de komende beleidsperiode een gemiddelde caseload van maximaal 45 dossiers per fte als bovengrens te hanteren. Dit blijft echter een indicatie is, omdat niet exact zuiver te bepalen is wat een werkbare caseload met oog voor zowel kwantiteit als kwaliteit. Gezien de toenemende werkdruk op met name onderdeel vroegsignalering (zie kopje 2.2.2.) is het belangrijk de huidige caseload te monitoren. Hier ligt dan ook een belangrijke signalerende taak voor het management. Ook dient rekening te worden gehouden met het risico op wachtlijsten, wanneer de caseload flink toeneemt, wetende dat inwoners nu binnen 2 weken al op gesprek kunnen.

² zetten schouders eronder | Gemeenten Purpose 2019

2.2.4. Schuldhelpverlening fase 2 (KBNL)

Schuldregelingen

Jaar	Aantal schuldregelingen	Type schuldregeling: Saneringskrediet	Type schuldregeling: Schuldbemiddeling	Type schuldregeling: Wsnp
2022	36			
2023	33	19 (58%)	8 (24%)	6 (18%)
2024	37	28 (76%)	7 (19%)	2 (5%)
2025 (t/m Q3 2025)	22 (bij extrapoleren over heel 2025: 29)	Nog niet beschikbaar	Nog niet beschikbaar	Nog niet beschikbaar

Bron: jaarrapportages Kredietbank Nederland

Toelichting:

Fase 2 van de schuldhelpverlening wordt in opdracht van de De6 gemeenten uitgevoerd door KBNL. Bovenstaand tabel toont de nieuw gerealiseerde schuldregelingen per jaar. Het betreft schuldregelingen die in het betreffende jaar zijn opgestart en niet de regelingen die reeds liepen vanuit eerdere jaren.

Een gerealiseerde schuldregeling houdt in dat KBNL met schuldeisers een akkoord heeft bereikt over de aflossing van de openstaande schulden van een inwoner.

Op basis van de berekende afloscapaciteit, het zogenoemde *vrij te laten bedrag*, wordt een deel van de schuld afgelost, waarna het restant na een aflosperiode van 18 maanden wordt kwijtschelden. De inwoner kan daarna met een schone lei beginnen.

Er zijn drie type schuldregelingen, waarvan twee minnelijke regelingen (saneringskrediet & schuldbemiddeling) en een wettelijke regeling (Wsnp) die via de rechtbank wordt toegewezen. In 2024 bestond ruim driekwart van de gerealiseerde minnelijke regelingen uit saneringskredieten (76%) wat een flink toename is ten opzichte van de 58% in 2023. Dit resultaat ligt ruimschoots boven het streefdoel van 70% zoals vastgelegd in het huidige beleidsplan.

Met een saneringskrediet worden alle schuldeisers aan de voorkant uitbetaald, waarna de inwoner slechts één schuldeiser overhoudt en dat is in dit geval de kredietverstrekker KBNL. De inwoner dient dit krediet gespreid over 18 maanden terug te betalen. Een saneringskrediet als schuldregeling vermindert stress en administratieve belasting voor zowel de inwoner als de schuldeisers, en maakt het traject overzichtelijker.

Hiermee is niet gezegd dat schuldbemiddelingen onwenselijk zijn. Integendeel, een schuldbemiddeling blijft in bepaalde situaties passender, bijvoorbeeld wanneer verwacht wordt dat het inkomen van de inwoner op korte termijn lager wordt of juist gaat stijgen.

De Wsnp is het laatste redmiddel als een minnelijke regeling om diverse redenen niet is gelukt, bijvoorbeeld omdat niet alle schuldeisers hebben ingestemd met een betalingsvoorstel. Het is positief dat ook deze wettelijke route wordt benut, zodat inwoners alsnog kunnen toewerken naar schuldenvrije toekomst.

➤Aanbeveling voor het nieuwe beleidsplan:

Het aantal schuldregelingen is de afgelopen jaren, ondanks de flinke stijging van het aantal intakes, redelijk stabiel gebleven. Hoewel een intake niet altijd door een schuldregeling opgevolgd hoeft te worden, is dit een opvallende constatering die voor de volgende beleidsperiode aandacht behoeft.

Een schuldregeling is voor inwoners met problematische schulden de meest voor de hand liggende oplossing. Wetende dat de aantallen intakes zijn gestegen, zou de verwachting zijn dat het aantal schuldregelingen eveneens een (lichte) stijging laat zien. Het is dan ook goed om de inwoners met problematische schulden die de intake hebben gehad door te geleiden naar de stabilisatiefase en hen vervolgens een schuldregelingstraject te laten doorlopen. Het is nu onbekend, of inwoners met problematische schulden die baat hebben bij een schuldregeling, hiervoor zijn afgehaakt of dat er juist andere redenen zijn waarom het aantal schuldregelingen niet dezelfde trend laat zien als het gestegen aantal intakes.

Voor het nieuwe beleidsplan is het aanbevolen om de (ongewenste) uitval tijdens de stabilisatiefase te registreren. Door deze registratie wordt inzichtelijk welk aandeel van de inwoners in de stabilisatiefase uitvallen of afhaken nog voordat er een stabiele situatie is bereikt als opmaat naar een eventuele schuldregeling als vervolgtraject. Verder is het wenselijk om in het nieuwe beleidsplan het saneringskrediet als uitgangspunt te blijven hanteren bij de opstart van een schuldregeling, tenzij op basis van de situatie van de inwoner een schuldbemiddeling of Wsnp passender is. Dat Team Schuldhelpverlening regie houdt op de dossiers bij KBNL is een pluspunt. Het Team kan daardoor samen met KBNL actief blijven meedenken over de meest passende schuldregeling, waarbij zowel de belangen van de inwoner als van de schuldeisers meewegen.

Nazorg

Jaar	Aantal trajecten nazorg
2022	6
2023	15
2024	10
2025 (t/m Q3 2025)	12 (bij extrapoleren over heel 2025: 16)

Bron: ZorgNed, Interne registratie gemeente Moerdijk

Toelichting:

Het bieden van nazorg wordt aan het begin van een schuldregelingstraject, al tijdens het intake-gesprek, door de trajectbegeleider aan de inwoner kenbaar gemaakt. Het inzetten van nazorg is maatwerk. Op basis van het professionele oordeel van de trajectbegeleider en de behoefte van de inwoner wordt aan het einde van het schuldregelingstraject bepaald of nazorg nodig is. Doel hiervan is om het risico op terugval te verkleinen en inwoners te ondersteunen richting volledige financiële zelfredzaamheid. De nazorg richt zich dan vooral op het 'vinger aan de pols houden' door middel van periodieke gesprekken gedurende maximaal één jaar, eventueel met een geleidelijke afbouw van budgetbeheer. De cijfers laten een groei zien tussen 2022 en 2023, met in de daaropvolgende jaren een lichte fluctuatie. Nazorg is hiermee structureel ingebed als ondersteuningsproduct binnen de schuldhelpverlening.

- Aanbeveling voor het nieuwe beleidsplan:

Nazorg is, als fase 3 in de schuldhelpverlening, een belangrijk sluitstuk van een schuldhelpverleningstraject wat landelijk ook wordt bepleit als vast onderdeel van een integraal schuldhelpverleningstraject.

Voor de komende beleidsperiode is het belangrijk dat trajectbegeleiders nazorg nadrukkelijker benoemen in de trajecten met inwoners. Daarnaast wordt aanbevolen om te onderzoeken of de huidige invulling van nazorg voor alle doelgroepen passend is en waar nodig nieuwe vormen aan te vullen. Goede bewezen aanpakken bij andere gemeenten kunnen hiervoor als inspiratie dienen.

2.2.5. Schuldhulpverlening aan ondernemers en jongeren

In het beleidsplan is het optimaliseren en intensiveren van schuldhulpverlening aan ondernemers benoemd als één van de speerpunten. Schuldhulpverlening aan deze doelgroep vereist specifieke expertise en soms maatwerk. Deels wordt hierin voorzien via het aanbod van Stichting Over Rood. Echter voor het saneren van problematische schulden, waar de ondernemers privé voor aansprakelijk zijn, ontbrak tot 2024 een vaste samenwerkingspartner met de benodigde expertise.

Het gaat in dit geval om ondernemers waar de Bbz regeling niet in een structurele oplossing kan voorzien. Schuldhulpverlening omvat namelijk meer dan het instrument Bbz. Het gaat onder meer om stabilisatie, budgetcoaching, schuldbemiddeling, schuldsanering, herfinanciering en begeleiding bij Wsnp. De Bbz regeling is met name voor ondernemers die (tijdelijk) financieel in de knel zitten, maar wel een levensvatbare onderneming hebben. Soms is (een combinatie met) schuldhulpverlening de meest voor de hand liggende oplossingsrichting. In het kader van Wgs moeten gemeenten ondernemers helpen die persoonlijk aansprakelijk zijn voor zakelijke schulden. In het geval van (problematische) schulden hangt van de situatie van de ondernemer af welke oplossing benodigd is. Dat kan variëren van enkel een adviesgesprek, tot aan een minnelijk of wettelijke schuldregelingstraject en alles wat daar tussen zit. Voor ondernemers met problematische schulden en een niet levensvatbare onderneming die voorheen tussen de wal en het schip vielen voorziet bureau PSG sinds medio 2024 in de benodigde ondersteuning. Hiermee hebben we een compleet passend aanbod voor ondernemers met financiële zorgen en/of problematische schulden. Dit bureau heeft in de periode oktober 2024 t/m november 2025 13 ondernemers ondersteuning geboden. De totale kosten voor deze trajecten bedroegen over 13 maanden € 34.300, passend binnen het geraamde budget van jaarlijks € 50.000.

Ook voor de komende beleidsperiode blijft de doelgroep ondernemers een speerpunt, waarin het (tijdig) bereiken van meer ondernemers met financiële zorgen nog een aandachtspunt is.

Voor wat betreft jongeren is de afgelopen jaren, vanwege prioritering in de werkzaamheden, weinig geïnvesteerd in het bereiken van jongeren met financiële zorgen en het bieden van een passende schuldhulpverlening. Er is dan ook maar een handvol jongeren geholpen.

➤ Aanbeveling voor het nieuwe beleidsplan

Met het verder optimaliseren van het aanbod van schuldhulpverlening is een belangrijke stap gezet. De samenwerking tussen de betrokken partijen verloopt onder regie van de gemeente Moerdijk voorspoedig, waarbij het afstemmen en doorverwijzen steeds beter gaat. De toevoeging van bureau PSG als nieuwe samenwerkingspartner heeft een belangrijke aanvulling gevormd op het bestaande netwerk en het ondersteuningsaanbod verder versterkt. Het is daarom wenselijk de samenwerking met het Werkplein en PSG te continueren en voort te bouwen op de solide basis die inmiddels is gelegd.

Voor de komende beleidsperiode blijft het bereiken van specifieke doelgroepen, met name ondernemers en jongeren, een belangrijk aandachtspunt. Deze doelgroepen krijgen ook vanuit het landelijke beleid extra aandacht. In het nieuwe beleidsplan ligt het voor de hand om deze doelgroepen als speerpunt op te nemen.

2.2.6. Samenwerking met SchuldHulpmaatje Moerdijk

Doorverwijzing/aanmelding	2021	2022	2023	2024
Via de gemeente, veelal Team Schuldhulpverlening	25	14	28	12
Via een zorg- of welzijnsorganisatie, zoals Surplus	5	4	4	3
Zelfaanmelders bijvoorbeeld via de website	5	16	18	21
Totaal	35	34	50	36

Bron: jaarverslagen Stichting SchuldHulpmaatje Moerdijk

Stichting SchuldHulpMaatje Moerdijk is één van de ketenpartners die aanvullend op de gemeentelijke schuldhulpverlening ondersteuning biedt aan inwoners met financiële zorgen. De stichting werkt met betrokken en getrainde vrijwilligers die een waardevolle aanvulling vormen op de gemeentelijke schuldhulpverlening. Inwoners komen via verschillende routes bij de stichting terecht: soms via een verwijzing van Team Schuldhulpverlening, soms via andere organisaties. De coördinator koppelt deze inwoners vervolgens aan een vrijwilliger.

De ondersteuning wordt afgestemd op de vraag en behoefte van de inwoner. Dit kan variëren van het bieden van een luisterend oor, het helpen ordenen van administratie tot het motiveren en begeleiden tijdens een schuldregelingstraject. In de afgelopen jaren heeft de stichting tientallen inwoners ondersteund. Het aantal geholpen inwoners is over de jaren heen stabiel gebleven, met een uitschieter in 2023.

Er ligt een goede basis voor samenwerking, met korte lijnen tussen Team Schuldhulpverlening en Stichting SchuldHulpMaatje. Beide partijen signaleren kansen om deze samenwerking verder te versterken, waardoor mogelijk nog meer inwoners tijdig en effectief geholpen kunnen worden.

➤ Aanbeveling voor het nieuwe beleidsplan

Vrijwilligers zijn over het algemeen laagdrempeliger en toegankelijker zijn voor inwoners en kunnen daarmee meerwaarde bieden in de ondersteuning van inwoners met financiële zorgen. Het verdient aanbeveling om in het nieuwe beleidsplan werk te maken van het verder optimaliseren van de samenwerking tussen Team Schuldhulpverlening en Stichting SchuldHulpmaatje Moerdijk, met als doel de krachten te bundelen en daardoor mogelijk meer inwoners effectiever hulp te bieden.

De samenwerking kan geoptimaliseerd worden door aan de voorkant duidelijkheid te hebben over elkaars visie en verwachtingen en deze om te zetten naar een gezamenlijk gedragen visie duidelijke werkafspraken. Hiervoor is het advies gebruik te maken van de VNG Handreiking Samenwerking met (vrijwilligers)organisaties.

2.2.7. Organisatie, communicatie en ICT

De afgelopen jaren heeft Team Schuldhulpverlening te maken gehad met enkele personele wisselingen. Het team bestaat momenteel uit een mix van ervaren medewerkers en nieuw talent, die gezamenlijk zorgen voor een stabiele uitvoering van de schuldhulpverlening.

Een belangrijk aandachtspunt vormt het ontbreken van een solide softwaresysteem dat relevante cijfers registreert en genereert op basis van vooraf vastgestelde indicatoren. Dit is belangrijk om de voortgang binnen de schuldhulpverlening te kunnen monitoren op elk gewenst

moment en om het beleid te kunnen verantwoorden per deelproces. Tijdens deze evaluatie bleek het niet mogelijk om op elk deelproces van de schuldhulpverlening cijfers te genereren. Hoewel dit geen belemmering vormde voor het opstellen van de evaluatie, blijft het verbeteren van de registratiesystematiek een belangrijk ontwikkelpunt. En het is belangrijk dat het softwaresysteem hierin kan voorzien.

Ook op het gebied van communicatie zijn er aandachtspunten. Met name het bereiken van inwoners met financiële zorgen verdient extra aandacht. Op basis van cijfers van het CBS blijkt dat er in de gemeente een aanzienlijke groep inwoners is met (risico op) problematische schulden die mogelijk gebaat zouden zijn bij schuldhulpverlening.

➤ Aanbevelingen voor het nieuwe beleidsplan:

Voor de nieuwe beleidsperiode is het belangrijk om te onderzoeken of het huidige softwaresysteem ZorgNed kan voldoen aan het registreren van de gewenste indicatoren en/of zo nodig in een ander systeem geïnvesteerd moet worden. Deze aanbeveling verdient prioriteit. Een goed registratiesysteem is randvoorwaardelijk voor monitoring en verantwoording van het nieuwe beleid van de komende jaren. Een ander aanbeveling is het ontwikkelen van een communicatieaanpak die specifiek is gericht op het bereiken van inwoners met financiële zorgen, met name inwoners die te maken hebben met een levensgebeurtenis die direct impact heeft op hun financiële situatie.

2.3. Een terugblik en de geleerde lessen uit de uitvoeringspraktijk

Naast de kwantitatieve resultaten geven ook de ervaringen uit de uitvoeringspraktijk waardevolle inzichten in hoe de schuldhulpverlening in gemeente Moerdijk zich heeft ontwikkeld. Tijdens een werksessie met de trajectbegeleiders is besproken wat goed werkt, waar verbeteringen mogelijk zijn en welke lessen zijn geleerd.

Uit deze gesprekken komt naar voren dat het werk van de trajectbegeleiders de afgelopen jaren is verbreed en verdiept. Trajectbegeleiders kijken niet alleen naar schulden, maar ook naar onderliggende problemen, met meer aandacht voor coaching, stabilisatie en maatwerk. Daarmee is gehoor gegeven aan het speerpunt inzetten op integrale schuldhulpverlening.

Samenwerking met KBNL en Stichting SchuldHulpmaatje Moerdijk

De samenwerking met de diverse ketenpartners is versterkt vinden de trajectbegeleiders. De wisseling van de externe uitvoerder voor fase 2 van schuldhulpverlening en daarmee de overgang naar KBNL werd als intensief ervaren en een stap in de goede richting. De samenwerking wordt echter niet op alle vlakken als optimaal ervaren. Momenteel is organisatie Karel, die het contractmanagement namens de 6 gemeenten verricht, bezig met de voorbereidingen van een nieuwe aanbesteding. Onderdeel hiervan betreft het evalueren van het bestaande contract met KBNL. De uitkomsten hiervan zullen als input dienen voor de voortzetting van het bestaande contract en de nieuwe aanbesteding.

Voor wat betreft de samenwerking met Stichting SchuldHulpmaatje zijn er korte lijnen, maar komt uit de gesprekken naar voren dat het niet altijd duidelijk is wanneer een inwoner juist wel of niet doorverwezen moet worden naar de Stichting, ook om te voorkomen dat inwoner niet met nog een aanspreekpunt te maken krijgt. En andersom ziet de stichting ruimte om mogelijk meer inwoners aanvullend te ondersteunen.

Preventie & vroegsignalering

Preventie verdient volgens de trajectbegeleiders meer structurele aandacht, bijvoorbeeld door het organiseren van structurele voorlichtingsbijeenkomsten of cursussen over omgaan met

geld. Vanuit Team Schuldhelpverlening wordt het belang van preventie onderschreven, maar door toenemende werkdruk op de reguliere “going concern” taken is hier weinig tijd voor geweest. Wel is prioriteit gegeven aan vroegsignalering, omdat dit een wettelijke taak is en dit inwoners betreft die direct in beeld zijn. Team Schuldhelpverlening is dan ook voortvarend aan de slag gegaan met het uitvoeren van de aanbevelingen op vroegsignalering voortvloeiend uit de evaluatie van oktober 2024.

Schuldhelpverlening aan specifieke doelgroepen

Voor specifieke doelgroepen, met name voor ondernemers is er meer aandacht geweest. De doelgroep ondernemers was een speerpunt in het aflopende beleidsplan. De trajectbegeleiders zijn positief over de samenwerking met Over Rood, PSG en Het Werkplein en vice versa. Ondernemers met financiële zorgen en/of problematische schulden worden beter geholpen. De nieuwe samenwerking met PSG die in juli 2024 is opgestart werpt zijn vruchten af. Dit bureau beschikt over de nodige kennis en expertise om ook ondernemers te helpen die voorheen tussen de wal en het schip vielen. Nu het ondersteuningsaanbod in orde is, kan er de komende jaren kan gewerkt worden aan het bereiken van meer ondernemers met financiële zorgen.

Voor wat betreft de doelgroep jongeren valt er nog winst te behalen. De trajectbegeleiders geven aan dat deze doelgroep een passende aanpak en een andere benadering vergt die meer aansluit bij deze doelgroep. Voor wat betreft statushouders en arbeidsmigranten bemerken de trajectbegeleiders dat het bieden van schuldhelp een grote uitdaging is, met name vanwege de taalbarrière. Het gebruik van tolken en samenwerking met gespecialiseerde partners ondersteunt dit proces, maar vergt eveneens een passende aanpak.

Nazorg & aanvullende suggesties

De trajectbegeleiders onderschrijven het belang van nazorg wat ze al aan het begin van het traject bij de inwoners ter sprake brengen. Sommige inwoners weten de trajectbegeleiders ook na afronding van hun traject te vinden met vragen of voor kortdurende ondersteuning. Het gebruik van Whatsapp blijkt als laagdrempelig communicatiemiddel goed te werken. Het contact via Whatsapp alsook de persoonlijke benadering wordt als positief ervaren en helpt terugval te voorkomen.

Ten slotte deden de trajectbegeleiders enkele aanvullende suggesties zodat ze hun werk nog beter kunnen uitvoeren. Het gaat onder andere om het verduidelijken van de beëindigingsgronden in de beleidsregels en het maken van duidelijke afspraken omtrent budgetcoaching wat een taak is die nu zowel bij de trajectbegeleiders als bij KBNL blijkt te liggen.

Samengevat komt uit de werksessie het beeld naar voren van een betrokken Team Schuldhelpverlening die zich ondanks de bewogen jaren en de personele wisselingen stand heeft gehouden en zich heeft ingespannen om de inwoners zo goed mogelijk ondersteuning te bieden.

3 Conclusie en aanbevelingen

3.1. Conclusie

De evaluatie van het beleidsplan Integrale Schuldhulpverlening 2021–2025 laat zien dat de gemeente Moerdijk de afgelopen beleidsperiode belangrijke stappen heeft gezet in de verdere professionalisering en verbreding van de schuldhulpverlening. Ondanks de invloed van opéénvolgende landelijke en regionale ontwikkelingen, zoals de coronapandemie, de hersteloperatie toeslagenaffaire, de invoering van de wettelijke vroegsignalering en de overgang naar een nieuwe uitvoeringspartner is het Team Schuldhulpverlening redelijk gelukt om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.

Het beleidsplan heeft in de praktijk een stevig en richtinggevend kader geboden. De speerpunten sluiten aan op het landelijke schuldenbeleid en zijn in de uitvoering grotendeels herkenbaar ingevuld. Het Team Schuldhulpverlening kenmerkt zich door betrokkenheid, maatwerk en een integrale benadering waarbij oog is voor de persoonlijke situatie van inwoners. Tegelijkertijd is duidelijk geworden dat de toenemende complexiteit van casussen, de gestegen aantallen ontvangen signalen van betalingsachterstanden en de druk op capaciteit structurele aandacht vragen in de nieuwe beleidsperiode.

3.2. Aanbevelingen

Hieronder zijn per pijler de aanbevelingen voor de volgende beleidsperiode opgesomd:

1. Preventie en vroegsignalering

- Behoud vroegsignalering als speerpunt en investeer in kwaliteit: persoonlijk contact en maatwerk zijn cruciaal voor effectief bereik.
- Ontwikkel een preventieve aanpak die aansluit bij belangrijke levensgebeurtenissen (life events) die financiële problemen kunnen veroorzaken.
- Versterk samenwerking met (basis)scholen om financiële educatie te bevorderen. De landelijke subsidieregeling financiële educatie voor onderwijsinstellingen biedt hiervoor aanleiding.
- Benut relevante vindplaatsen om bekendheid van schuldhulpverlening te vergroten en om meer inwoners met problematische schulden te bereiken. Denk hierbij aan maatschappelijke organisaties en werkgevers.

2. Curatie en nazorg

- Zorg voor blijvende regie op de dossiers die bij KBNL worden uitgevoerd.
- Hanteer het saneringskrediet als voorkeursinstrument bij schuldregelingen, tenzij de situatie van de inwoner anders vraagt.
- Benoem nazorg nadrukkelijk als vast onderdeel van het traject en onderzoek of aanvullende vormen van nazorg passend zijn voor specifieke doelgroepen.

3. Specifieke doelgroepen

- Zet in op het beter bereiken en ondersteunen van specifieke doelgroepen, in aansluiting op het landelijke beleid, gebruikmakend van de handreikingen van de VNG en de NVVK.
- Continueer de samenwerking met bureau PSG en bouw voort op de bestaande basis om ondernemers met (problematische) schulden effectief te ondersteunen.
- Ontwikkel voor jongeren een passende schuldhulpverlening die aansluit bij hun leefwereld.

4. Organisatie en capaciteit

- Bewaak de balans tussen werkdruk en beschikbare capaciteit; hanteer een caseload van maximaal 45 dossiers per fte als voorlopige richtlijn, met aandacht voor de zwaarte van dossiers.
- Investeer in kennisontwikkeling en borging van expertise, zodat het Team Schuldhulpverlening wendbaar blijft bij veranderingen in wetgeving en beleid.
- Optimaliseer de samenwerking met Stichting SchuldHulpmaatje Moerdijk door het verduidelijken van wederzijdse verwachtingen en het maken van heldere werkafspraken vanuit een gezamenlijk gedeelde visie.

5. Communicatie en bereik

- Ontwikkel een gerichte communicatiestrategie om inwoners met (risico op) schulden beter te bereiken. Onderdeel van deze strategie kan zijn, het benutten bestaande communicatiekanalen en lokale netwerken om de drempel naar hulp verder te verlagen.

6. Monitoring, data en ICT

- Stel relevante indicatoren vast, ook wel Kritische Prestatie Indicatoren (Kpi's), om nog beter de effectiviteit van schuldhulpverlening te kunnen meten en monitoren. Het gaat bijvoorbeeld om de registratie van aanmeldingen en uitval tijdens de stabilisatiefase.
- Investeer in een softwaresysteem dat gegevens kan registreren en cijfers kan genereren op basis van deze indicatoren. Verken hiervoor als eerste stap de mogelijkheden van het huidige systeem ZorgNed
- Neem de verbetering van de registratiesystematiek op als randvoorwaarde in het nieuwe beleidsplan.

7. Gebruik maken van landelijke inzichten en best practices

- Maak bij het omarmen van deze aanbevelingen gebruik van landelijke inzichten en best practices die bekend zijn bij landelijk gerenommeerde organisaties zoals de VNG en NVVK.