Evaluatie regionaal kaderplan Schuldhulpverlening 2021-2024
Zes Westfriese gemeenten

Juli 2024

Aanleiding

Gemeenten hebben een wettelijke zorgplicht op het terrein van integrale schuldhulpverlening. Dit bestaat uit preventie, vroegsignalering, hulp bij problematische schulden (curatie) en nazorg. Vanaf 2021 maken zes Westfriese gemeenten een regionaal kaderplan (Stede Broec, Enkhuizen, Drechterland, Koggenland, Medemblik en Opmeer). In 2021 stelden de gemeenteraden van deze gemeenten het kaderplan Schuldhulpverlening 2021-2024 vast.

Visie en uitgangspunten

De zes gemeenten hebben in 2021 een gedeelde visie en gezamenlijke doelen opgesteld. De gemeenten hebben hiermee ingezet op het voorkomen van problematische schulden bij inwoners en het tegen gaan van bestaande schuldenproblemen. Hiervoor staan er in het kaderplan 2021-2024 zes uitgangspunten benoemd:

1. We zijn duidelijk over onze aanpak
2. We voorkomen schulden
3. We staan open voor iedereen met schulden
4. We kijken verder dan de schuld alleen
5. We werken samen in de schuldhulpverlening
6. We streven naar kwalitatief goede hulpverlening

De vertaling naar concrete acties die hieruit volgen staan in de lokale uitvoeringsplannen.

Meetbare doelen

Naast de uitgangspunten staan er in het kaderplan 2021-2024 ook doelen. De afgelopen jaren is er ingezet op het behalen van de volgende meetbare resultaten:

<u>Voorkomen van (grote) schulden</u>

Met minimaal 60% van de inwoners met een betalingsachterstand die gemeld is door een schuldeiser van Vroegsignalering contact krijgen in de vorm van een eerste gesprek.

- Dit is in 2024 regionaal gemiddeld 20%.

Maximaal 10% van de aanmeldingen is recidivist.

✓ Hieraan is voldaan. Incidenteel is er sprake van recidive.

<u>Kwaliteit van dienstverlening</u>

We voldoen 100% aan de wettelijke termijnen voor wachttijd (max. 4 weken) en doorlooptijd (max. 8 weken).

✓ Hieraan is voldaan.

We scoren minimaal een 7 in de klanttevredenheidsonderzoeken van de aanbieder van schuldhulpverlening.

✓ Het rapportcijfer uit het klanttevredenheidsonderzoek van de Kredietbank is 7,9 (2023).

Minimaal 90% van de trajecten wordt positief beëindigd (hieronder wordt verstaan: betalingsregeling, schuldbemiddeling, saneringskrediet, verzoek of toelating WSNP of dwangakkoord, doorstroming beschermingsbewind of kan zelf schulden regelen).

✓ Hieraan is voldaan.

Het doel wat niet behaald is, is het doel waarbij gesteld is dat minimaal 60% van de inwoners met een betalingsachterstand, die gemeld is door een schuldeiser van Vroegsignalering, contact krijgt in de vorm van een eerste gesprek. Er zijn een aantal oorzaken waardoor het doel niet behaald is:

- De doelstelling van 60% was te ambitieus. De score van 20% is vergelijkbaar met het landelijke percentage (19%)[1].
- Bij de voorbereidingen van het Kaderplan in 2020 was vroegsignalering nog geen wettelijke verplichting maar een pilot met een paar partijen die betaalachterstanden doorgeven. Inmiddels zijn dat er per gemeente meer dan 100. Dit betekent ook meer meldingen. Daarnaast nemen sinds 2023 het aantal meldingen van betaalachterstanden toe door de verhoogde energiekosten en inflatie. Hierdoor konden naar verhouding minder huisbezoeken afgelegd worden.
- In de Corona-periode konden huisbezoeken niet doorgaan.
- Het blijkt dat niet alle meldingen van Vroegsignalering correct zijn, waardoor het beeld vertroebelt. Zo zien we dat mensen soms onterecht op de meldingslijst met betaalachterstanden staan.
- De landelijk voorgeschreven manier van registreren betekent dat de gemeente binnen 28 dagen een terugkoppeling geeft aan de vaste lasten partner. In de praktijk zien we dat inwoners ook later reageren, dit wordt niet meegeteld in het systeem als contact, maar we bereiken de inwoner dan wel.

Input van ketenpartners

We organiseerden in april 2024 een bijeenkomst waarbij ruim 30 aanwezigen meedachten over de invulling van het kaderplan 2025-2028. Uitgangspunt hierbij was dat we uit het huidige kaderplan willen behouden wat nog steeds relevant is en werkt. Aanwezigen waren de adviesraden van de zes Westfriese gemeenten, gemeentelijke consulenten, beleidsmedewerkers schuldhulpverlening, minimabeleid en inburgering en maatschappelijke partijen zoals bijvoorbeeld Stichting Leergeld, Vangnet&Advies, Schuldhulpmaatje en Humanitas. De resultaten van deze bijeenkomst zijn meegenomen in het nieuwe kaderplan Schuldhulpverlening.

[1] Bron: Jaarrapportage 2023 van de Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden

Resultaten van de bijeenkomst:

- De ketenpartners delen de visie van het huidige kaderplan Schuldhulpverlening; inzetten om te voorkomen dat inwoners problematische schulden krijgen en schuldenproblemen op een goede manier tegen gaan.
- Veel ketenpartners geven aan dat schuldhulpverlening voor iedereen is; van inwoners met geldzorgen tot en met problematische schulden. Daarnaast noemen ze een paar doelgroepen: gezinnen, (jonge) zzp-ers, laaggeletterden, alleenstaande ouders, jongeren en inwoners die werken en evengoed geldzorgen hebben.
- Er zijn twee redenen waarmee gemeenten volgens de wet kan weigeren: als een inwoner al eerder gebruik heeft gemaakt van schuldhulpverlening of als een inwoner strafrechtelijk is veroordeeld of een bestuurlijke sanctie heeft gekregen voor fraude. Dit kan de gemeente opnemen in het kaderplan. De ketenpartners adviseren de gemeenten om op voorhand niemand uit te sluiten, net als in het huidige kaderplan. En als er sprake is van recidive te kijken wat er voor die persoon dan nodig is (zoals maatschappelijk werk, GGD Vanget&Advies).
- Er raken veel vakgebieden aan schuldhulpverlening; zo noemt men onder andere inburgering en laaggeletterdheid, armoederegelingen, zorg (waaronder oggz, ggz, Wmo en maatschappelijk werk), vrijwilligers en partijen zoals de Belastingdienst, woningbouwverenigingen, bewindvoerders, energieleveranciers. Dit benadrukt de samenwerking met andere beleidsterreinen van de gemeente en met de verschillende ketenpartners.
- Vroegsignalering is een heel belangrijk instrument voor gemeenten om inwoners met geldzorgen te bereiken.
- De ketenpartners geven aan dat niet iedereen bereikt zal worden. En dat als iemand bereikt is, dit ook niet betekent dat men de hulp vraagt vanwege schaamte of men denkt geen probleem te hebben.

Genoemde tips voor de uitvoering:

- Informeer jongeren als ze 18 jaar worden.
- Zorg voor voorlichting op scholen.
- Maak het proces van de schuldhulpverlening duidelijk. Dit kan misschien ook gedeeld worden in nieuwsbrieven van scholen of verenigingen.
- Wees duidelijk over vroegsignalering; de gevolgen van een melding.
- Zet ook andere partijen in voor signaleren van geldzorgen en motiveren om hulp te zoeken. Hierbij kan gedacht worden aan vrijwilligers van bijvoorbeeld WonenPlus of Ouderenbond, de Zonnebloem, scholen, Stichting Leergeld, artsen, sportclubs, muziekverenigingen en buurthuizen.
- Zorg voor een toegankelijke website.
- Kijk naar de rol van cliëntondersteuner.
- Let op de nazorg/coachen om gedragsverandering te bereiken.

Doelgroep van schuldhulpverlening



Vakgebieden die raken met schuldhulpverlening



Behoeften in de samenwerking

