"Een geldzorgenvrij Hollands Kroon"

Beleidsplan 2024 t/m 2027

Team Schulddienstverlening

Waarom dit beleidsplan?

In de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening staat dat de gemeenteraad elke vier jaar een nieuw beleidsplan maakt om focus voor de komende periode aan te brengen. In dit beleidsplan staat wat team Schulddienstverlening doet om de inwoners van Hollands Kroon schuldenvrij te krijgen en te houden.

Opbouw plan

Dit beleidsplan bestaat uit 3 onderdelen:

Introductie

Pagina 4 t/m 5

Deel 1:
Uitgangspunten & pilaren

Pagina 6 t/m 17

Deel 2:
Onze dienstverlening met feiten en cijfers

Pagina 18 t/m 23

gemeente Hollands Kroon

Schulden problematiek

Veel huishoudens hebben moeite met rondkomen en problematische schulden nemen toe. Dan hebben we het niet over een hypotheekschuld of een paar tientjes rood staan, maar over structurele en langdurige tekorten op de rekening, over aanmaningen en boetes, over deurwaarders en incassobureaus.

Men zit vaak in een vicieuze cirkel: iemand zonder werk komt lastig uit de schulden en iemand met schuldenproblematiek blijft doorgaans moeilijker aan het werk. En als het inkomen van een gezin ondanks een betaalde baan rond het armoedeniveau blijft steken, is de kans groot dat schuldenproblematiek weer opduikt, met alle gevolgen van dien. Het hebben van problematische schulden kan leiden tot armoede, sociale uitsluiting, stress en andere gezondheidsproblemen bij volwassenen en kinderen.

Het vraagstuk van problematische schulden is taai, hardnekkig en vraagt om langdurige en volhardende inzet. We willen dat inwoners kunnen meedoen in de maatschappij, rondkomen en vrij zijn van geldzorgen. Dat mensen leven, niet overleven. We zetten in op het voorkomen en aanpakken van schulden.

gemeente Hollands Kroon

De kern van onze strategie

We wachten niet totdat inwoners bij ons aankloppen voor hulp bij geldzorgen. Ons motto is:

"Op tijd erbij, hulp op maat en blijvend uit de schulden!"

Zodat inwoners écht kunnen rondkomen en meedoen. Ze zijn schuldenvrij, geldzorgen zijn bespreekbaar en hulp krijgen is gemakkelijker. We leren inwoners omgaan met geld en helpen andere aan een stabiele situatie.

We bieden een vangnet om te voorkomen dat schulden ontstaan. We maken geldzorgen bespreekbaar en doorbreken taboes. Als er toch betalingsachterstanden zijn gaan we erop af. We bieden onze inwoners ondersteuning, dichtbij en op maat. We doen wat nodig is om de schulden weg te werken en het leven van mensen stabiel te maken. Soms door te helpen, soms door hen te leren om beter met geld om te gaan, soms door juist los te laten. En soms door te accepteren dat iemand een leven lang financiële begeleiding nodig heeft. Ook dat sluiten we niet uit.

Versterken en doorbouwen

De aanpak die wij omschrijven in dit beleidsplan is niet nieuw. De aanpak gaat juist over het versterken van onze huidige aanpak die werkt en verder bouwen aan optimalisering.

gemeente Hollands Kroon

Uitgangspunten

In onze dienstverlening staat de leefwereld van inwoners met geldzorgen centraal. Onze dienstverlening en ook alle projecten die we opstarten zijn gebaseerd op de volgende uitgangspunten:



Perspectief
We lossen schulden op en werken altijd aan perspectief.



Stress-sensitief
We werken stress sensitief.



Maatwerk
We doen wat nodig is: passend maatwerk voor iedereen.



Toegankelijk
We benaderen schulden als 'debt', niet als 'guilt'.

gemeente Hollands Kroon

Uitgangspunten - toelichting

Perspectief

We werken altijd aan perspectief. Is het niet voor altijd uit de schulden, dan werken we aan een zo stabiel mogelijke situatie.

Stress sensitief

Consulenten hebben kennis van gedragswetenschappen over chronische stress en de vaardigheden om inwoners te begeleiden die in een chronische stress situatie verkeren.

We implementeren steeds meer delen van stress sensitief werken in onze werkwijze.

Maatwerk

We bieden inwoners maatwerk. Hierbij maken we bijvoorbeeld gebruik van de publieke waarden driehoek (Doorbraakmethode van Instituut Publieke Waarden).

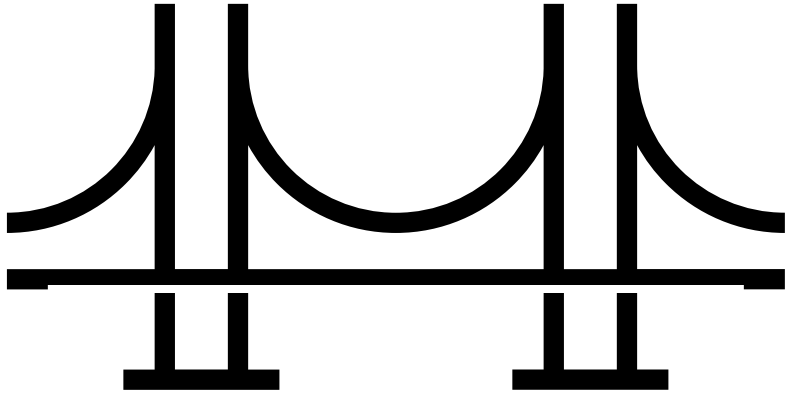
Toegankelijk

We benaderen inwoners met schulden niet alsof zij schuldig zijn aan hun situatie. Iedereen kan in een schuldensituatie terecht komen. Wij oordelen niet en gaan voor het vinden van een oplossing. Hiermee is onze hulp toegankelijk voor iedereen.

gemeente Hollands Kroon

Pilaren

Onze dienstverlening is gebaseerd op vijf pilaren.
Deze pilaren gaan over het versterken, doorbouwen en optimaliseren van de schuldenaanpak.



Praat erover
Geldzorgen en schulden zijn bespreekbaar

Op tijd erbij
Preventie & vroegsignalering

Lage drempel
Goede hulp is makkelijk te vinden

Simpel organiseren
Makkelijk uit de schulden

Innovatie
Vernieuwing en samenwerking

gemeente Hollands Kroon

1. Praat erover

Praten over geldzorgen en schulden is voor veel mensen een taboe. Er is schaamte en hierdoor zoeken mensen laat hulp. Vaak is de schuld dan zo hoog dat het problemen oplevert die niet meer te verbergen zijn. Professionals en vrijwilligers vinden het vaak lastig om geldzorgen en schulden bespreekbaar te maken en ze weten niet altijd hoe ze mensen kunnen helpen. Uit onderzoek van het NIBUD blijkt dat schrikbarend weinig mensen met ernstige betalingsproblemen hulp krijgen bij het oplossen ervan. Het overgrote deel van hen denkt dat de problemen niet zo ernstig zijn dat zij daar hulp bij nodig hebben.

Doorbreken taboe

- We ontwikkelen een aanpak om geldzorgen en schulden bespreekbaar te maken. In de aanpak nemen we de kennis en inzichten uit de gedrags- en hersenwetenschappen (stress sensitieve dienstverlening) mee.
- We onderzoeken het gebruiken van ervaringsdeskundigen en storytelling: inwoners laten ervaren dat zij niet de enige zijn met geldzorgen en schulden.
- Ook versterken we de vaardigheden van professionals en vrijwilligers om geldzorgen en schulden bespreekbaar te maken.

gemeente Hollands Kroon

2. Op tijd erbij

Vroegtijdig hulp bieden voorkomt dat de schuld groeit, andere problematiek escaleert en de inwoner in een vicieuze cirkel terecht komt. Preventieve dienstverlening en vroegsignalering zijn hierom belangrijke onderdelen van onze dienstverlening. Ons streven is om zo veel mogelijk preventieve hulp te bieden zodat zo min mogelijk inwoners problematische schulden opbouwen.

Preventie

We bieden inwoners in een zo vroeg mogelijk stadium hulp, het liefst nog voordat er schulden zijn. We geven inwoners informatie en advies en budget coaching. Zijn er schulden? Dan proberen we die zo klein mogelijk te houden en helpen bij het afspreken van een betalingsregeling.

Vroegsignalering

Het actief benaderen van mensen met betalingsproblemen en het aanbieden van hulp op maat, bieden grote kansen voor een vroegtijdige en duurzame oplossing van de financiële problemen.
Ook doen we met de vroegsignalering graag mee aan pilots, zodat steeds meer belangrijke signaalpartners toegevoegd kunnen worden aan de wettelijke vroegsignalering.

gemeente Hollands Kroon

3. Lage drempel

Inwoners met schulden melden zich vaak pas laat of soms helemaal niet voor hulp. Intussen leeft men onder grote stress. Gezondheid, opvoeding en carrière lijden hier allemaal onder. Als mensen zich uiteindelijk melden zijn de problemen vaak al zo groot dat het oplossen lastig en langzaam gaat. Ondernemers melden zich vaak pas als de zaak niet meer te redden is. Naar schatting heeft de helft van de mensen in de bijstand schulden. Die schulden kunnen belemmeren om stappen te zetten naar betaald werk, terwijl juist dat een goed middel is om blijvend uit de armoede en schulden te komen.

Goede hulp is makkelijk te vinden. Om dit te realiseren werken we aan:

- Bekendheid: Inwoners en ondernemers met geldzorgen weten onze hulp en ondersteuning goed te vinden.
- Laagdrempeligheid en volledigheid: Wie zich meldt met geldproblemen kan snel terecht voor een eerste gesprek. We streven naar maximaal 2 weken wachttijd. Vervolgens wordt snel de juiste hulp geboden. Er is een compleet hulpaanbod dat aan de behoeften voldoet.
- Integraliteit: Het aanpakken van schulden gaat hand in hand met het aanpakken van andere problemen. Bij gezinnen met kinderen is altijd extra aandacht voor integrale samenwerking.
- Vertrouwen: We gaan nog meer werken op basis van vertrouwen (onderdeel van stress sensitieve dienstverlening).

gemeente Hollands Kroon

4. Simpel organiseren

Om rond te komen met een laag inkomen moet je bovenop de administratie zitten. Als je één formulier verkeerd invult kan het al mis gaan en beland je zomaar in de schulden. Als je die eenmaal hebt kom je pas echt in een administratief woud, waar je vaak zonder hulp niet uit kan komen.

De overheid is er om inwoners te helpen om problemen op te lossen en niet om deze te veroorzaken of te verergeren. Wij organiseren onze dienstverlening daarom logisch en bieden passende hulp aan mensen voor wie het systeem niet meer te volgen is.

Dit zijn onze uitgangspunten:

- Snel en eenvoudig: Schulden worden snel en eenvoudig aangepakt. Schulden worden altijd met een saneringskrediet geregeld, tenzij. We vragen zo min mogelijk bewijsstukken aan inwoners en zoeken zoveel mogelijk informatie zelf op.
- Logisch: Gemeentelijke processen sluiten goed op elkaar aan, we werken vanuit verschillende rollen maar met dezelfde uitganspunten en doelen.
- Hulp: Wie het kan regelt zijn geldzaken zo snel mogelijk weer zelf, maar wie langdurig ondersteuning nodig heeft krijgt die ook. Onze begeleiding duurt zo kort als kan en zo lang als nodig.
- Bewindvoering en budgetbeheer: Sturen op voortgang, tijdig aanmelden en kwaliteit.

gemeente Hollands Kroon

5. Innovatie

De ambitie om iedereen in Hollands Kroon uit de schulden te helpen is groot. We zien dat naast door ontwikkelen van de bestaande inzet meer nodig is om onze ambitie te behalen. Door alle inzet op de andere vier pilaren verwachten we dat meer inwoners sneller aan de bel trekken. Dan willen we hen ook kunnen helpen met onze dienstverlening, sterker nog: dat zijn we wettelijk verplicht. Om dat aan te kunnen moeten we steeds weer investeren in innovaties, voorop lopen met ambities en resultaten. Daarbij kijken we ook buiten de gebaande panden. We gaan actief op zoek naar mogelijkheden van innovatie en passen die toe.

Richtingen voor innovaties kunnen zijn:

- Slimmer afhandelen: Het oplossen van schulden versneller. Bijvoorbeeld door gebruik te maken van convenanten en computersystemen om de communicatie met schuldeisers te vereenvoudigen.
- Data: We gebruiken data om beter zicht te krijgen op schuldenproblematiek van onze inwoners. Zodat we in de toekomst nog beter preventief kunnen werken.
- Samenwerking: Met partijen die ook belang hebben bij schulden(zorg)vrije inwoners, zodat meer mensen met schulden geholpen kunnen worden. Bijvoorbeeld met werkgevers om medewerkers met schulden te helpen: rol in preventie, signalering en ondersteunen bij oplossen van schulden.
- Sneller schuldenrust: We ontwikkelen een aanpak waarbij het snel wegnemen van geldstress ruimte biedt om mee te doen.

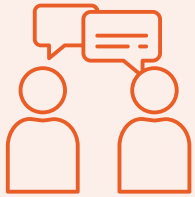
gemeente Hollands Kroon

En ook belangrijk

Naast de uitgangspunten van onze dienstverlening en de vijf pilaren waarop we focus aanbrengen de komende periode, zijn de volgende punten erg belangrijk:



Samenwerking



Communicatie



Monitoring & kwaliteit

gemeente Hollands Kroon

Samenwerking

We blijven bouwen aan onze samenwerkingen en zoeken aansluiting bij andere opgaven.

Integrale samenwerking wijkteam

We hebben een sterkte integrale samenwerking binnen het wijkteam. Het wijkteam bestaat uit de teams: inkomen, participatie en uitstroom, jeugd, WMO, woonurgentie en Schulddienstverlening.

Convenant lokale overheid

Samenwerkingsafspraken over inwoners met schulden tussen teams:

- Gemeentelijke belastingen;
- Terugvordering, verhaal en BBZ;
- Schulddienstverlening

Wonen Plus Welzijn

Wonen Plus Welzijn levert vrijwilligers die ondersteuning bieden aan inwoners. Zoals administratief ondersteuners, onafhankelijke cliëntondersteuners en vrijwilligers voor de informatiepunten digitale overheid (IDO).

Regionaal

Regionale samenwerking gaat steeds belangrijker worden. Op de hoogte zijn van elkaars aanpak, afstemmen en samenwerken is de toekomst. Daar waar het meerwaarde heeft werken we samen.

gemeente Hollands Kroon

Communicatie

Versterkt de pilaren en de dienstverlening

Met communicatie halen we wat er in de samenleving speelt naar binnen en wat er binnen gebeurt brengen we naar de inwoners. Hierbij sluiten we aan bij de actuele informatiebehoefte van de inwoner en professional. We weten wat er speelt, zijn op de hoogte van actuele ontwikkelingen, zetten de inwoner centraal en denken in mogelijkheden.

De communicatie richt zich op:

- het bespreekbaar maken van geldzorgen, om het taboe om aan te kloppen voor hulp te doorbreken;
- het vertalen van ons beleid;
- het makkelijk maken voor iedereen om hulp te vragen en te vinden.

Hierbij maken we gebruik van gedragsinzichten, storytelling, schrijftaal op B1-niveau en beeldtaal om alle inwoners te bereiken.

gemeente Hollands Kroon

Monitoring & kwaliteit

Sturen en verantwoorden

Monitoring

De gemeenteraad wordt via de begroting op de hoogte gehouden over de ingezette dienstverlening en behaalde resultaten van team Schulddienstverlening. Daarnaast maakt het team memo's of rapportages over specifieke onderwerpen zoals bijvoorbeeld de jaarrapportage Schulddienstverlening of het klanttevredenheidsonderzoek.

Kwaliteitsbewaking

Team Schulddienstverlening is lid van de NVVK, de brancheverenigingvoor Schuldhulpverlening en financiële dienstverlening. Als onderdeel van dit lidmaatschap worden audits afgenomen waarbij de kwaliteit van de dienstverlening, medewerkers, processen en projecten worden doorgelicht en beoordeeld.

Naast de audits hebben we als team ook een aantal stappen ingebouwd waarmee we onze kwaliteit bewaken, zoals collegiale fiattering (vier-ogen-principe), interne controles en over sommige beslissingen is afgesproken dat deze alleen tijdens een teamoverleg kunnen worden genomen.

gemeente Hollands Kroon

Deel 2: Onze dienstverlening met feiten en cijfers

In dit deel van het beleidsplan staat de toelichting op eerder omschreven onderdelen of aangehaalde informatie.

- Wat is de waarde van hulp bij geldzorgen en schulden?
- Feiten en cijfers over schulden en armoede in Hollands Kroon.
- Volgens welke richtlijnen werkt team Schulddienstverlening?
- Welke dienstverlening biedt team Schulddienstverlening in 2023 aan onze inwoners?

Belang financiële hulp

De NVVK, de brancheverenigingvoor Schulphulpverlening en financiële dienstverlening, heeft in 2022 onderzoek laten doen naar de meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening. De meetbare waarde is uitgewerkt in een rapport. Om de merkbare waarde vast te leggen is een documentaire gemaakt met hulpvragers en hulpverleners. Wij kunnen met trots zeggen dat wij aan beide onderdelen van het onderzoek hebben meegewerkt! Zie hier de documentaire (van 20 minuten).

Een aantal belangrijke conclusies:

- hulpvragers hebben vaak problematiek op meerdere leefgebieden;
- financiële hulpverlening brengt verbetering op meerdere leefgebieden dan alleen schulden aanpakken;
- door financiële hulpverlening krijgen mensen perspectief en kunnen ze weer meedoen in de maatschappij;
- elke geïnvesteerde euro levert de maatschappij tot 2 euro op;

De conclusies van het onderzoek zijn een mooie bevestiging van de waarde van ons werk. In dit beleidsplan hebben wij ook rekening gehouden met deze conclusies en hoe wij hierop inspringen. Het volledige onderzoek kunt u lezen via deze link.

Feiten en cijfers armoede - 1

FEITEN EN CIJFERS

- In Hollands Kroon moeten 800 huishoudens rondkomen met een laag inkomen. In 100 van deze huishoudens zijn kinderen onder de 18 jaar aanwezig. Van deze huishoudens zijn 300 huishouders langdurig - minimaal 4 jaar - arm. (CBS Armoedemonitor Hollands Kroon 2021)
- Het aantal arme huishoudens is al hetzelfde sinds 2018. Het aantal langdurig - langer dan 4 jaar - arme huishoudens sinds 2016. (CBS Armoedemonitor Hollands Kroon 2021)
- De inkomstenbronnen van de totale groep arme volwassenen zijn 37% pensioen, 26% een bijstandsuitkering, 12% eigen onderneming, 8% inkomen uit arbeid, 8% een arbeidsongeschiktheidsuitkering. (CBS Armoedemonitor Hollands Kroon 2021)
- Van de totale groep arme inwoners heeft 77% een Nederlandse achtergrond en 23% een migratieachtergrond. (CBS Armoedemonitor Hollands Kroon 2021)
- 5,4% van de huishoudens in Hollands Kroon hebben problematische schulden. Dit zijn 1155 huishoudens. Er is veel schaamte en taboe rondom schulden, slechts een gedeelte zoekt professionele hulp. (CBS via https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/gemeentelijke-monitor-sociaal-domein/4--participatiewet)
- Gemiddeld zit er 5 jaar tussen de eerste betalingsachterstand en schuldhulpverlening. De schuldenlast is dan gemiddeld € 42.000 en verdeeld over 13 schuldeisers (NVVK, jaarverslag 2017).

gemeente Hollands Kroon

Feiten en cijfers armoede - 2

Van inwoners wordt zelfredzaamheid en eigen regie verwacht. Voor veel mensen met een laag inkomen en/of schulden is dit teveel gevraagd. Laaggeletterdheid, verstandelijke beperkingen en meervoudige problematiek vormen obstakels om zelfredzaam te zijn. Ook stress is een belemmerende factor. Zet daarnaast nog ingewikkelde regels, ingewikkelde taal, een stapeling van schulden en hoge drempels voor ondersteuning. Veerkracht en mentaal functioneren gaan achteruit, mensen zien door de bomen het bos niet meer (Weten is nog geen doen, WRR 2017).

De maatschappelijke kosten van de schuldenproblematiek zijn hoog. Aan één huishouden met ernstige financiële problemen is de samenleving al snel zo'n 100.000 euro kwijt. Dat geld gaat onder meer zitten in verloren afschrijvingen, hulpverlening, verzuim- en ziektekosten, verloren arbeidsuren, uitkeringen en huisuitzettingen (Madern e.a., 2014).

gemeente Hollands Kroon

Aanpak geldzorgen, armoede en schulden

Voor het aanpakken en voorkomen van schuldenproblematiek volgen we de richtlijnen van:

- Het programma Verbinden schuldendomein 2020-2022 ondersteunt gemeentes in de Brede Schuldenaanpak.
- Vanaf 2023 is deze aanpak overgegaan in Verbinden Schuldendomein 2.0. Dit is een aanpak die versterkt wat er al is, door het verbreden, verduurzamen en opschalen van de huidige aanpakken.

- De NVVK is de brancheverenigingvoor financiële hulpverleners

- Brede schuldenaanpak vanaf 2018
- 2022 - 2025 de aanpak Geldzorgen, Armoede en Schulden (GAS)

Schulddienstverlening Hollands Kroon

Informatie & advies



Met informatie en/of advies helpen wij de inwoner verder, zoals het wijzen op voorzieningen of het geven van bespaaradviezen.

ca. 1 tot 3 maanden ✓ Preventief

Budgetcoaching



Samen met de inwoner wordt gewerkt aan budgetvaardigheden door doelen op te stellen.

6 maanden ✓ Preventief

Betalingsregeling



De inwoner wordt geholpen bij het opzetten van een betalings-regeling. Iemand betaalt zijn schulden dan in delen volledig af.

Max. 5 jaar ✓ Preventief

Vroegsignalering



Woningbouwverenigingen, zorgverzekeraars, water- en energieleveranciers geven achterstanden door. Wij nemen contact op met de inwoners of zij hulp kunnen gebruiken

28 dagen ✓ Wettelijke taak

Hulp aan ondernemers



Er worden twee vormen van hulp aan ondernemers aangeboden:

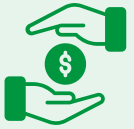
1. Schuldregeling

18 maanden Wettelijk verplicht

2. Coaching
hulp bij boekhouding, het werven van nieuwe klanten en het bekijken van nieuwe plannen

6 maanden ✓ Preventief

Duurzame financiële dienstverlening



In de zeldzame gevallen waarin het onmogelijk is om de schulden van iemand te regelen wordt er begeleiding geboden in het niet erger laten worden van de situatie.

Geen maximum ✓ Preventief

Schuldregeling



Als iemand niet meer zelf zijn schulden kan afbetalen zetten wij een schuldregeling op. Iemand lost 18 maanden af wat hij kan en daarna schulden de schuldeisers het restant kwijt.

18 maanden Wettelijke taak

gemeente Hollands Kroon