

Op weg naar een vitale financiële huishouding

Beleidsplan schuldhulpverlening gemeente Overbetuwe 2022-2025

Door: Marc Boscha, Strategisch beleidsadviseur sociaal domein.
Jord Knuiman, Beleidsadviseur sociaal domein

Datum: 25 augustus 2022

Versie: 1.5

0. Managementsamenvatting

Dit is het beleidsplan schuldhulpverlening voor de gemeente Overbetuwe voor de periode van 2023 tot en met 2026.

Aanleidingen voor de herijking:

- Het huidige plan is verlopen.
- De nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (hierna: Wgs) vereist van gemeenten om de vier jaar een nieuw beleidsplan.
- De aansluiting bij het Sociaal Team Overbetuwe (hierna: STO) verankeren we met dit plan.

Analyse

De inkomens- en vermogenspositie van inwoners uit Overbetuwe is beter dan het landelijk gemiddelde. Daarnaast ligt het opleidingsniveau hoger en het aantal inwoners dat laaggedocumenteerd lager. Ook het percentage huishoudens met problematische schulden ligt lager dan het landelijk gemiddelde. Door de hoge (energie) prijzen verwachten we in de loop van 2022 een toestroom van inwoners met schuldenproblematiek. Dat is al te zien in het aantal aanmeldingen dat de vrijwilligers van Forte Geldzaken ontvangen. Tegelijk heeft vroegsignalering nog niet tot het gewenste resultaat geleid.

Visie

Nieuwe wet. We geven ruime invulling aan de nieuwe Wgs. Met het project Vroeg Eropaf zijn er vroeg interventies als inwoners iets te laat hun vaste lasten betalen.

Specifieke doelgroepen. Inwoners waarvan bekend is dat ze sneller een minder vitale financiële huishouding hebben krijgen specifieke en laagdrempelige aandacht: laaggedocumenteerden, inwoners met een lager inkomen en mensen met een minder groot sociaal netwerk. Daarnaast ondersteunen we het midden- en kleinbedrijf.

We vergroten de zelfregie. We zorgen ervoor dat we dichtbij de inwoner staan en hebben een laagdrempelig aanbod. De vindplaatsen zijn dichtbij de inwoner en er zijn interventies op basis van vertrouwen. Inwoners komen weer zelf aan het roer en krijgen een vitale financiële huishouding.

Interventies op maat. We werken aan een ander beeld van het hebben van problematische schulden. We benaderen de financiële huishouding als geheel en zorgen door een gericht communicatieplan dat de beleving van schulden en het gesprek over financiën minder beladen wordt. Interventies worden laagdrempelig ervaren en de inzet is op maat. Onze inzet is dus passend en destigmatiserend.

Aanpak

Preventie. Nog sterker dan voorheen zetten we in op het voorkomen van disbalans in de financiële huishouding. Door communicatie, een goede ketenaanpak en het dichtbij de inwoner organiseren van de ondersteuning. Het screenersteam krijgt een laagdrempelige plek in de keten van toegang naar ondersteuning.

Kenniscentrum. De consulenten schuldhulpverlening vormen een kenniscentrum voor het voorliggend veld en maatschappelijke partners. Ze vervullen nog meer dan nu een rol van kennisdeler en delen hun expertise actief. Ze hebben hun blik naar buiten en organiseren bijeenkomsten in het kader van preventie.

Geheel in eigen beheer. Bij grote financiële disbalans zijn ook zwaardere interventies nodig. Die voeren we gefaseerd uit in eigen beheer. Dit zorgt voor een blijvende basis van vertrouwen tussen consulent en inwoner. Het zorgt bovendien voor een duidelijke en herkenbare dienstverlening richting de inwoners. We hebben daarnaast controle op het proces.

Inhoud

0. Managementsamenvatting.....	2
1. Inleiding.....	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Beleidsdoelen	4
1.3 Wettelijke kaders en ontwikkelingen.....	5
1.3.1 Schulddienstverlening	5
2. Analyse	6
3. Inwoners met een vitale financiële huishouding, onze visie	9
3.1 Brede en laagdrempelige toegang	10
3.2 Preventie, we zijn er vroeg bij.	10
3.3 We vergroten de zelfregie, maken gebruik van het netwerk	10
3.4 We bieden interventies op maat	11
4. Onze visie vertaalt in onze aanpak.....	11
4.1 Inleiding.....	11
4.2. Inzet preventie	11
4.3 Onze instrumenten	12
4.3.1 Toegang: Sociaal Team Overbetuwe.....	12
4.3.2 Forte Geldzaken	12
4.3.3 Sociaal raadslieden	13
4.3.4 Schuldhulpverlening	13
4.3.5 Een andere aanpak, schuldhulpverlening in eigen beheer.	14
5. Implementatie, monitoring en evaluatie.....	17
5.1 Implementatie en communicatie.....	17
5.2 Monitoring en KPI's	18
5.3 Evaluatie	18

1. Inleiding

Een vitale financiële huishouding is het uitgangspunt van onze visie op schuldhulpverlening. De nadruk ligt op (het stimuleren van) veerkracht, eigen regie en aanpassingsvermogen. Aspecten die nodig zijn om financieel vitaal te kunnen bewegen in het leven. Ook als die financiële vitaliteit moeilijk wordt gemaakt door ingrijpende levensgebeurtenissen.

In dit beleidsplan leveren we bijdragen aan een vitale financiële huishouding door inwoners eigen regie te geven over hun financiën. In de stappen daarnaartoe kan die regie elders liggen. Dat is soms nodig om inwoners weer zelf aan het roer te laten zitten van het beheer van hun geldstroom. In dit beleidsplan gaan we in op de methoden en instrumenten die we inzetten om financieel gezonde inwoners te krijgen en te houden. We sluiten aan bij een meer integrale werkwijze binnen het Sociaal Team Overbetuwe en leren van het verleden.

1.1 Aanleiding

Met dit beleidsplan geven we een integrale invulling aan het stimuleren van de financiële zelfredzaamheid van onze inwoners. We geven actief invulling aan een integrale werkwijze waarbij schuldhulpverlening onderdeel is van een logische keten. In zichzelf al voldoende legitimatie voor dit plan. Andere factoren die van belang zijn:

- Beleidsplan Sociaal Domein 2020-2025. In dit beleidsplan zijn de contouren geschetst voor het sociaal domein voor de komende jaren en voor de globale invulling van het Sociaal Team Overbetuwe. Een andere, integrale, werkwijze, vraagt om een inpassing van het zorgen voor inwoners die financieel gezond zijn.
- Wettelijke plicht. In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (hierna: Wgs) is geregeld dat gemeenten eens per vier jaar een beleidsplan schuldhulpverlening vaststellen. Bovendien loopt het huidige beleidsplan armoede en schulden "Samen zorgen voor perspectief" eind 2022 af.
- De vorming van het Sociaal Team Overbetuwe zorgt voor een integrale toegang en werkwijze binnen het sociaal domein. De inpassing van ons schulddienstverleningsbeleid daarin is een logische.

1.2 Beleidsdoelen

In het beleidsplan Sociaal Domein 2020-2023 is een aantal beleidsdoelen geformuleerd. Ze dragen allemaal bij aan het vergroten van de sociale kwaliteit en de positieve gezondheid van inwoners. De methoden en werkwijzen in dit beleidsplan dragen in belangrijke mate bij aan de onderscheiden beleidsdoelen. De volgende doelen zijn vooral van belang:

- *Inwoners voelen zich vitaal, iedereen telt en doet mee.* Vitaal zijn en voelen is sterk gerelateerd aan een gezonde financiële huishouding. Het voorkomen en beheersbaar maken van problematische schulden is hier onderdeel van.
- *Ondersteuning is passend en nabij, voor jong en oud.* We zorgen voor een werkwijze die dichtbij onze inwoners staat en laagdrempelig is. Onderdeel van de aanpak het voorkomen van escalaties, grote interventies en recidive.
- *Inwoners hebben mogelijkheden zichzelf te ontwikkelen (m.n. jeugd).* Een belangrijk onderdeel van positieve gezondheid is een goede basis bij jongeren. Een vitale financiële basis is essentieel voor een prettig leven.
- *Voorzieningen en ondersteuning zijn betaalbaar, toegankelijk en kwalitatief goed.* We zorgen voor een laagdrempelig en toegankelijk aanbod. Het ondersteuningsaanbod kenmerkt zich door een goede samenwerking tussen partners.

Deze beleidsdoelen staan niet op zichzelf. Ze worden in voortgang en invulling concreet gemaakt door kritieke prestatie indicatoren (KPI's).

1.3 Wettelijke kaders en ontwikkelingen

1.3.1 Schulddienstverlening

In 2018 heeft de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) landelijk het actieplan Brede Schuldenaanpak geïntroduceerd. De insteek hiervan is om met alle betrokken partijen, zoals gemeenten, het Bureau Kredietregistratie (BKR) en het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), vanuit een gedeeld besef en vanuit dezelfde uitgangspunten, het schuldenbeleid in te vullen en uit te voeren. Het actieplan heeft 3 belangrijke speerpunten:

1. Problematische schulden voorkomen: met vooral inzet op preventie en vroegsignalering. Dit om te voorkomen dat mensen problematische schulden ontwikkelen.
2. Ontzorgen en ondersteunen (van de inwoner): afspraken om inwoners met schulden effectiever te helpen, zonder dat de inwoner daarmee overmatig mentaal belast wordt.
3. Een zorgvuldige en maatschappelijke verantwoorde incasso: bijvoorbeeld door betalingsregelingen al bij lagere openstaande bedragen mogelijk te maken.

Het kabinet heeft per 1 januari 2021 verschillende wetten gewijzigd om zo bovenstaande speerpunten te kunnen realiseren.

1.3.1.1 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

Sinds 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) van kracht. Sindsdien kunnen inwoners met problematische schulden terecht bij hun gemeente en zijn gemeenten verantwoordelijk voor schuldhulpverlening voor haar inwoners.

Per 1 januari 2021 is de nieuwe Wgs gewijzigd. De wijziging van de Wgs dient twee belangrijke doelen, namelijk:

1. Het zorgt voor een betere ontsluiting van persoonsgegevens. Dit verhoogt de effectiviteit van schuldhulpverlening. Voor schuldhulpverlening is immers veel informatie nodig over de (financiële) situatie van de inwoner.
2. Het faciliteert de gegevensuitwisseling tussen gemeenten en schuldeisers van wettelijk bepaalde vaste lasten (denk hierbij aan energiemaatschappijen, waterbedrijven, zorgverzekeraars en woningcorporaties). Dit maakt vroegsignalering van schulden mogelijk. In Overbetuwe zijn we al in 2019 gestart met de pilot Actief eropaf in samenwerking met enkele woningcorporaties. Dit was ruim voor de wetswijziging. Hierdoor waren we met onze aanpak vroegsignalering al goed voorbereid op de wetswijziging.

De nieuwe Wgs geeft ook duidelijke richtlijnen voor doorlooptijden en beschikkingen binnen schuldhulpverlening. Zodra de inwoner zicht meldt bij de gemeente en om hulp vraagt – dit kan zowel mondeling als schriftelijk, dan moet de gemeente binnen 4 weken het eerste gesprek met de inwoner laten plaatsvinden. Na het eerste gesprek en het vaststellen van de hulpvraag, heeft de gemeente 8 weken de tijd voor de uiteindelijke beschikking met het plan van aanpak. Het doel van deze richtlijnen is om de inwoner een bepaalde mate van zekerheid en duidelijkheid te bieden.

Een andere belangrijke wijziging in de Wgs is dat inwoners niet langer zelf informatie hoeven aan te leveren voor het plan van aanpak schuldhulpverlening. Tot 1 januari 2021 was dit wel het geval. Dat werkte vaak vertragend. Het leidde tot langere wacht- en doorlooptijden. Met de nieuwe Wgs is het voor consulenten schuldhulpverlening eenvoudiger geworden om gegevens over inkomen, schulden en vermogen digitaal raad te plegen. Een ander belangrijke wijziging is dat de (vroeg)signalen zijn beschreven op basis waarvan consulenten schuldhulpverlening een eerste gesprek moeten aanbieden aan inwoners met, vaak beginnende, schulden. Dit is geregeld in het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Bgs).

1.3.1.2 Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbv)

De Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbv) is net als de Wgs per 1 januari 2021 gewijzigd. De beslagvrije voet is het gedeelte van het inkomen waar schuldeisers geen beslag op mogen leggen. Dat zorgt ervoor dat mensen altijd een minimumbedrag over houden om van te leven. De

Wvbw is gewijzigd omdat uit de oude wetgeving bleek dat de beslagvrije voet vaak te laag werd vastgesteld. De inwoner moest zelf veel informatie aanleveren voor de berekening. Soms ontbrak bepaalde informatie. Niet volledige of ontbrekende informatie zorgde ervoor dat het voor consulenten schuldhulpverlening vaak lastig was de beslagvrije voet goed te berekenen. Een (te) laag vastgestelde beslagvrije voet heeft grote gevolgen, omdat de inwoner niet langer in de dagelijkse kosten van levensonderhoud kan voorzien. Hierdoor kunnen de (financiële) problemen juist alleen maar toenemen. Dankzij de nieuwe Wvbw is er een vereenvoudigd, eenduidig model om de beslagvrije voet te berekenen. Dit met behulp van een rekentool, die aan alle gemeenten beschikbaar is gesteld. Hiermee wordt opnieuw, net als bij de Wgs, de inwoner zoveel mogelijk ontzorgd. Ook is er een vaste beslagvolgorde en coördinerend deurwaarder geïntroduceerd. De afloscapaciteit van inwoners is daarnaast gewijzigd naar ten minste 5% van de bijstandsnorm.

1.3.1.3 Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag (Verbreiding van het Beslagregister)

Deze wet is per 1 januari 2022 in werking getreden. Het doel van de wet is om inwoners beter te beschermen als er een verrekening of beslag op hun inkomen is gelegd. Beslagleggers kunnen door de wet informatie met elkaar delen. Dit gaat via een systeem (VISH) waarop alle gemeenten en beslagleggers aansluiten. Op die manier weten ze beter wat de situatie van inwoners is. Hiermee wordt voorkomen dat meerdere schuldeisers of crediteuren gebruikmaken van hun incassobevoegdheden en de schuldenaar mogelijk geconfronteerd wordt met hoge proces- en executiekosten en/of met een te laag vastgestelde beslagvrije voet. Net als bij de Wvbw is de wet uiteindelijk bedoeld om te voorkomen dat iemand verder in de (financiële) problemen komt.

1.3.1.4 Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind (Ags)

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de ondersteuning van inwoners met schulden. In de praktijk blijkt dat gemeenten niet altijd op de hoogte zijn als aan een rechter verzocht wordt om schuldenbewind in te stellen. Om meer regie te krijgen op in-, door- en uitstroom van beschermingsbewind, hebben gemeenten met de Ags adviesrecht gekregen nadat er schuldenbewind is uitgesproken. Dit adviesrecht stelt gemeenten in staat, drie maanden nadat schuldenbewind is ingesteld, om de rechter te adviseren over een voortzetting van het schuldenbewind of te kiezen voor een lichtere (andere) vorm van gemeentelijke ondersteuning

1.3.1.4 Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Wams)

Met de decentralisaties van de taken in het sociaal domein – de Wmo 2015, Jeugdwet en Participatiewet – kregen gemeenten de opdracht om te zorgen voor een integrale dienstverlening. Inwoners hebben recht op passende ondersteuning bij het behouden en vergroten van zelfredzaamheid en participatie in de samenleving. De betrokken professionals bij de inwoner moeten, om een goed beeld te kunnen krijgen van de (meervoudige) problematiek rond de persoon, goed met elkaar contact hebben en informatie over de persoon bij elkaar kunnen brengen. Om persoonsgegevens bij elkaar te kunnen brengen vanuit meerdere invalshoeken, is er vanuit privacywetgeving een wettelijke grondslag nodig. Die is er op het moment niet. Er zijn nu veel losse wetten die wel zaken regelen over taken van gemeenten en gegevensverwerking, maar daarmee zijn er nog geen regels over de integrale en gecoördineerde aanpak door gemeenten. De Wams zorgt ervoor dat er een juridische grondslag komt om essentiële persoonsgegevens domeinoverstijgend te delen en te kunnen verwerken. De Wams heeft ook gevolgen voor de Wgs. Er wordt namelijk een nieuw artikel toegevoegd aan de Wgs: Integrale en coördinerende dienstverlening. Het is de bedoeling dat daarmee de Wgs in samenhang met Wmo, Participatiewet en Jeugdwet wordt uitgevoerd. Het is nog onduidelijk wanneer de Wams in werking treedt, maar het algemene streven is januari 2024.

2. Analyse

In dit hoofdstuk belichten we langs meerdere lijnen de financiële gezondheid van onze inwoners. Onze gegevens staan niet op zichzelf. We belichten de Overbetuwse situatie in relatie tot landelijke gegevens.

Armoede en bijstandsgerechtigden

In Nederland leven gemiddeld 46 mensen per duizend inwoners van een bijstandsuitkering, in de gemeente Overbetuwe zijn dat 23.7. Ook het werkloosheidspercentage ligt in onze gemeente lager: binnen de gemeente Overbetuwe is over 2020 2,9% van de beroepsbevolking werkloos, 3,8% van de totale bevolking in Nederland was in dat jaar werkzoekend. (CBS 2020) 6,0% van de Overbetuwse huishoudens heeft een laag inkomen, tegen 10% landelijk. (CBS 2019)

In het algemeen kan gesteld worden dat er in de gemeente Overbetuwe, in vergelijking met het gemiddelde in de provincie Gelderland of Nederland als geheel, relatief weinig huishoudens leven van een bijstandsuitkering of een inkomen op dit niveau. Dit geldt zowel voor de groep inwoners vanaf 18 jaar tot de pensioengerechtigde leeftijd als voor gepensioneerden.

Het aantal inwoners met een mogelijk minder vitale financiële huishouding is in onze waarneming niet toegenomen door de gevolgen van de Coronacrisis.

Laag gedocumenteerd

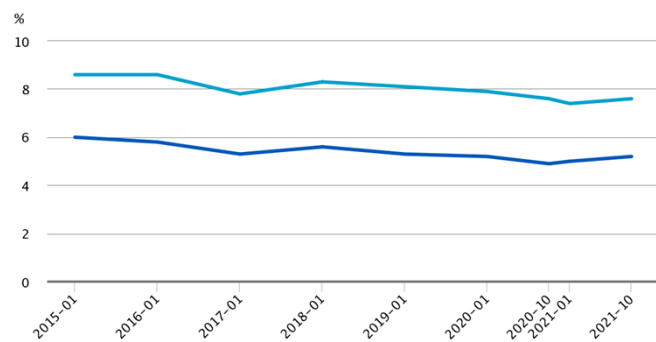
Circa zeven procent van de Overbetuwse inwoners is laaggedocumenteerd. Ze kunnen onvoldoende lezen en schrijven, rekenen en hebben onvoldoende computervaardigheden om goed mee te kunnen doen in onze samenleving. Dit zijn er natuurlijk nog steeds te veel. Genoemd percentage ligt echter ruim onder het landelijk gemiddelde van 18 procent.

Huishoudens met problematische schulden

Jaar	2017	2018	2019	2020-1	2020-10	2021-1	2021-10
% huishoudens met problematische schulden	5,3%	5,6%	5,3%	5,2%	4,9%	5%	5,2%
Aantal huishoudens	1.020	1.080	1.040	1.020	980	990	1.020
% Instroom in problematische schulden	-	-	0,8% ¹	0,7%	0,5%	0,7%	0,9%
Aantallen instroom problematische schulden	-	-	150	130	100	130	170

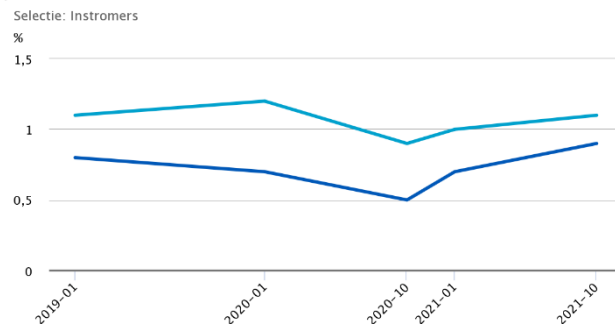
Tabel 1 Overzicht huishoudens met problematische schulden en instroom (2017-2021)

Ontwikkeling geregistreerde problematische schulden in Overbetuwe1)



Figuur 1 Aandeel huishoudens met geregistreerde problematische schulden, in % (Overbetuwe t.o.v. Nederland). Bron: CBS, schuldenproblematiek in beeld

Ontwikkeling van instroom in de geregistreerde problematische schulden in Overbetuwe1) 2)



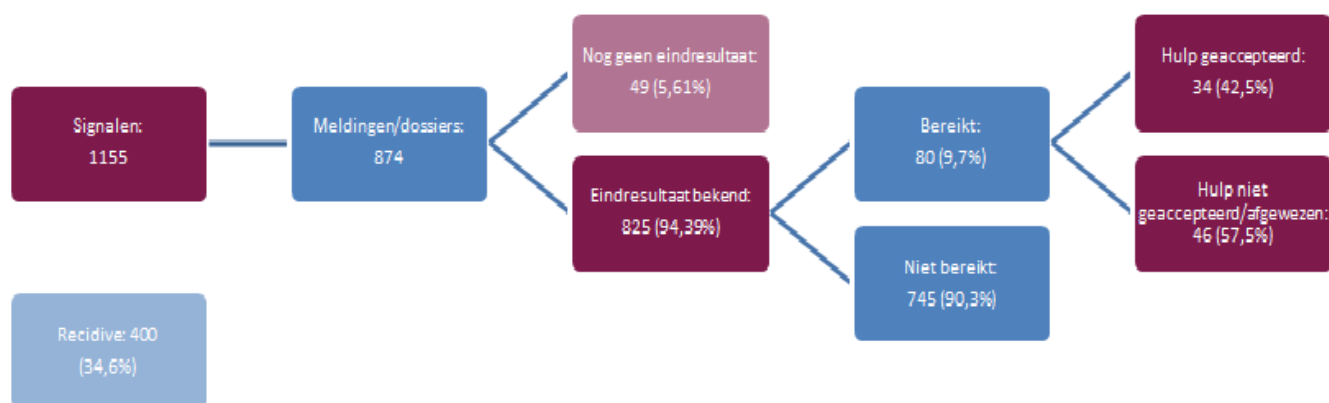
Figuur 2 Aandeel huishoudens met instroom in geregistreerde problematische schulden, in % (Overbetuwe t.o.v. Nederland). Bron: CBS, schuldenproblematiek in beeld

In tabel 1 is te zien dat het aantal huishoudens met problematische schulden² al sinds 2017 min of meer stabiel is. We zien dat het aantal huishoudens met problematische schulden ook tijdens de coronacrisis niet is of nauwelijks is toegenomen. Ten opzichte van de rest van Nederland is het percentage huishoudens met geregistreerde problematische schulden en het percentage instroom in problematische schulden hier in Overbetuwe lager.

Cijfers vroegsignalering Vroeg Eropaf

In de periode 1 januari 2021 tot 1 september 2022 zijn er in het kader van vroegsignalering en het project Vroeg Eropaf in totaal 1.155 signalen ontvangen van partijen die zijn aangesloten bij het Landelijk Convenant Vroegsignalering. Dit zijn zorgverzekeraars, energiebedrijven, woningverhuurders en drinkwaterbedrijven. In deze periode zijn er 874 dossiers afgerond. Dit aantal is lager dan het aantal signaleel, omdat inwoners bijvoorbeeld kunnen overlijden of verhuizen. Dan wordt er geen dossier gemaakt van het signaal. Van de 874 dossiers is inmiddels bij 825 dossiers een eindresultaat vastgelegd. Van de 825 dossiers is het bij 80 inwoners gelukt om contact te krijgen. Bij 745 inwoners is er geen contact geweest. Het bereik (of er contact is geweest) is 9.7%. Hiermee scoort de gemeente Overbetuwe lager dan het landelijk gemiddelde. Uit de Monitor Vroegsignalering Schulden blijkt namelijk dat het bereik landelijk ongeveer 17% is. Het geringe bereik in Overbetuwe heeft waarschijnlijk te maken met de wijze van contact leggen. Bij veruit de meeste dossiers wordt nog contact gelegd via een brief of e-mail, terwijl uit de Monitor Vroegsignalering Schulden blijkt dat dit de minst succesvolle manieren zijn om in contact te komen met inwoners met betalingsachterstanden. Het afleggen van huisbezoeken en telefonisch contact zijn de meest succesvolle manieren – leiden ten opzichte van brieven en e-mails drie keer zo vaak tot contact. In de gemeente Overbetuwe wordt alleen gebruik gemaakt van de eerstgenoemde optie, naast de brieven en e-mails. Van de 80 bereikte inwoners hebben er 34 hulp geaccepteerd. De hulp bestaat uit het treffen van een betalingsregeling, een doorverwijzing naar andere maatschappelijke partners of advies waarna de inwoner alsnog betaald heeft. Van de 80 bereikte inwoners hebben er 46 geen hulp geaccepteerd/de hulp afgewezen. Ten opzichte van het totaal aantal ontvangen signalen (1.155) zien we dus dat slechts een kleine minderheid van de inwoners met betaalachterstanden hulp accepteert. Dit komt overeen met de landelijke trend in de Monitor – 3% van het totaal aantal dossiers accepteert hulp.

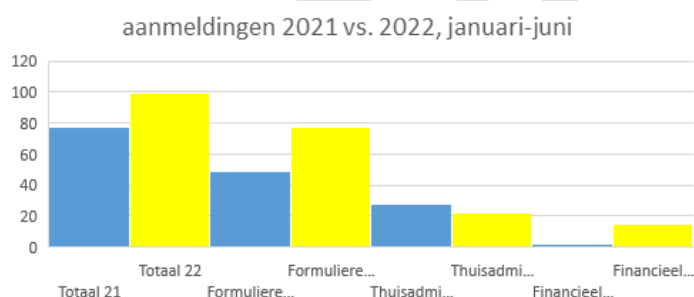
² Dit zijn schulden die dusdanig ernstig zijn dat deze bepaalde problemen opleveren, zoals het niet meer in staat zijn om openstaande rekeningen te betalen waardoor weer nieuwe schulden ontstaan. Een schuld is problematisch als iemand naar verwachting niet binnen 3 jaar de schuld kan terugbetalen.



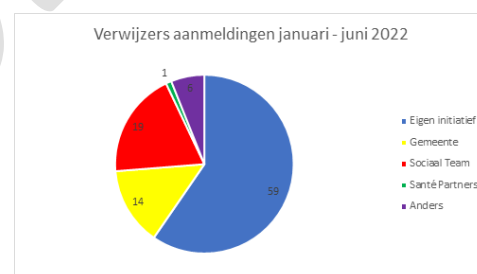
Figuur 3: Resultaten vroegsignalering 1 januari 2022 – 1 september 2022

Cijfers Forte Geldzaken

Forte Geldzaken is de welzijnsorganisatie die er is voor inwoners in Overbetuwe met financiële vragen en/of problemen. Zij worden ondersteund door de inzet van getrainde vrijwilligers met als doel financiële problematiek te helpen voorkomen en aan te pakken. Dat doen ze onder andere met ondersteuning bij de thuisadministratie, het invullen van formulieren (formulierenbrigade) en het financieel spreekuur. In de eerste helft van 2022 is er een stijging te zien van ruim 28% in het aantal aanmeldingen bij Forte Geldzaken ten opzichte van de eerste helft van 2022 (99 respectievelijk 77). Veel inwoners weten Forte Geldzaken zelfstandig te vinden. Het is positief dat inwoners Forte Geldzaken op eigen initiatief weten te vinden. Tegelijkertijd is de toename van het aantal hulpvragen ook een teken dat inwoners door de stijgende (energie)prijzen steeds meer ondersteuning nodig hebben bij hun financiën.



Figuur 4: Cijfers Forte Geldzaken januari-juni 2021 en 2022



Figuur 5: Verwijzingen van aanmeldingen Forte Geldzaken januari-juni 2022

Rapport Rekenkamer

Op 21 februari 2021 is het rapport van de Rekenkamer "Overbetuwe uit de schulden" beschikbaar gesteld. Het rapport is tijdens een raadsvergadering toegelicht door de Rekenkamer. Het rapport is overwegend positief over de huidige aanpak. Daarnaast komt de Rekenkamer met een aantal aanbevelingen die op meerdere vlakken terug zullen komen in deze meerjarenvisie op schuldhelpverlening.

De ambities en doelen zijn helder volgens het rapport en de activiteiten sluiten aan bij het vastgestelde beleid. Er is goed geanticipeerd op de (gewijzigde) Wgs in 2021. De uitvoering is helder en eenduidig belegd. Met de corporaties zijn goede, schriftelijke afspraken gemaakt over signalering, preventie en aanpak van (dreigende) schuldenproblematiek. Maatschappelijke partners zijn over het algemeen tevreden over de samenwerking en afstemming.

Aandacht moet er zijn, volgens de Rekenkamer, voor de volgende elementen:

- Verlaag de drempel tot toegang van de ondersteuning.

- Er is aangegeven in beleidsdocumenten dat er regelmatig zou worden gerapporteerd over de voortgang en de stand van zaken. Dit vindt onvoldoende plaats.
- De totale uitgaven zijn laag in vergelijking met andere gemeenten. Daarentegen zijn de kosten per inwoner die hulp krijgt van ons twee keer zo hoog.
- Leg afspraken met maatschappelijke partners vast en zie toe op de naleving ervan.

3. Inwoners met een vitale financiële huishouding, onze visie

We richten ons in onze aanpak op het vitaliseren van een financiële huishouding. We plegen interventies op groepen inwoners die extra ondersteuning nodig kunnen hebben. Met andere woorden: wanneer inwoners in een kwetsbare positie verkeren dan treden we wat meer voor het voetlicht. Dit uiteraard alleen als die interventie op prijs wordt gesteld. We benaderen het hebben van een financieel gezonde huishouding als een element om een prettig en gelukkig leven te hebben. Daarbij hoort een open houding van ons allemaal. Inwoners, vrijwilligers, professionals. Die open houding gaat gepaard met de focus dat het hebben van schulden niet direct een probleem is. Vele inwoners hebben schulden. Zolang de schulden samengaan met een gezonde financiële huishouding, is er in feite geen probleem. We benaderen dus in dit document de financiële huishouding als geheel en werken toe naar een zelfredzame inwoner. In dit kader is onze Nederlandse taal daarbij in dit geval niet helpend: een schuld in de zin van een geldelijke verplichting heeft dezelfde betekenis als schuld in de zin van schuldig zijn. In die zin is werken aan een financieel gezonde huishouding een begrip dat niet veroordelend in zichzelf is. Daarnaast bevordert dit begrip het open gesprek en kan het drempelverlagend werken om, wanneer nodig hulp in te roepen.

Wat is er geleerd?

We leren van het verleden. Onderzoeken leren ons dat vooral de volgende interventies werken om bij te dragen aan een gezonde financiële huishouding.

- Wees er vroeg bij. Het klinkt als een open deur maar is belangrijk om te vermelden: vroege interventies helpen om erger te voorkomen. Ook als inwoners het nog niet door hebben gaan we op subtiele wijze het gesprek met elkaar aan.
- Vergoot het zelfvertrouwen en de zelfstandigheid. Het hebben van een minder vitale huishouding leidt vaak tot wegduikgedrag en daardoor is hulp van buiten nodig. Het is belangrijk om de regie daar te laten waar deze hoort; bij de inwoner zelf.
- Maak gebruik van het netwerk. Vertrouwen en verbinding zijn belangrijke elementen bij interventies die helpen bij een gezonde financiële huishouding. De inwoner die hulp nodig heeft zal bij zijn of haar netwerk eerder openheid van zaken geven dan bij professionals. Daarnaast is gebleken dat bij het maken van afspraken de nalevingsbereidheid groter is wanneer met mensen uit het eigen netwerk worden gemaakt.
- Inwoners tijdelijke ondersteuning geven om hun administratie op orde te krijgen. Soms raken mensen het overzicht kwijt. Door ingrijpende levensgebeurtenissen of problemen van tijdelijke aard.

3.1 Brede en laagdrempelige toegang

Het uitgangspunt is dat voor schuldhelpverlening een brede en laagdrempelige toegang geldt. We willen iedereen ondersteunen met financiële zorgen. De enige voorwaarde is een inlichtingen- en medewerkingsplicht. Fraude of recidive zijn wel/geen weigeringsgronden voor de toegang tot schuldhelpverlening --> *Hier wordt nog invulling aan gegeven de komende weken.*

3.2 Preventie, we zijn er vroeg bij.

We gaan ons nog sterker dan eerst richten op het voorkomen van een minder vitale financiële huishouding. Op die manier kunnen in een vroeg stadium onze hulp aanbieden. Hulp die passend is bij de situatie van een minder vitale financiële huishouding. Die hulp kent een lichte vorm van

inzet en we staan daarbij naast de inwoner. We voorkomen daarmee dat de situatie uit de hand loopt en een zwaardere inzet nodig is.

In onze communicatie richten we ons op alle inwoners. Iedereen kan immers in een situatie komen waarbij hulp van buitenaf goed is om de financiën weer in het gareel te krijgen. Specifiek richten we ons op inwoners waarvan bekend is dat een minder financiële huishouding sneller op de loer ligt. Kwetsbare inwoners hebben meer onze aandacht.

Inzet op kwetsbare inwoners:

- Inwoners met schulden. Door vroegsignalering met het project Vroeg Eropaf. In de nieuwe Wgs is een aantal wijzigingen doorgevoerd. Vroegsignalering van schulden is vanaf heden in de wet verankerd. Dit betekent dat inwoners die een betalingsachterstand hebben bij hun energimaatschappij, zorgverzekeraar en/of woningbouwvereniging direct benaderd worden of er hulp van onze zijde nodig is. De inwoners die te maken krijgen met deze situatie krijgt direct een uitnodiging om hulp of ondersteuning te krijgen. Laagdrempelig en op maat.
- Inwoners die leven in armoede. In een aantal gevallen gaat armoede samen met het hebben van een minder vitale financiële huishouding. Deze groep mensen is voor ons een goede vindplaats. Ze zijn immers al in beeld. Ook bij deze groep inwoners bieden we actief onze hulp aan
- Inwoners die laaggedocumenteerd en minder digitaal vaardig zijn. Een grote groep inwoners van onze gemeente kan minder goed meedoen door een lagere vorm van alfabetisering of digitalisering. Onze maatschappij kent een steeds verder gaande vorm van digitalisering. Inwoners die minder grote rekenvaardigheden hebben, minder goed zich verbaal en schriftelijk kunnen uitdrukken en/of een lagere vorm van digitalisering hebben, zijn meer vatbaar voor een minder vitale financiële huishouding. Ook bij deze groep inwoners bieden we ondersteuning op een actieve manier aan. We gebruiken de ingangen via de taalmaatjes, werkgevers en plaatsen waar het contact met inwoners als laagdrempelig wordt ervaren (dorpshuizen, sportclubs, welzijnswerk).
- Inwoners met een lage participatiegraad. Inwoners die een vitaal sociaal leven hebben zijn vaak ook veerkrachtiger mensen. Ze kunnen vaker tegen een stootje wanneer er een wijziging plaatsvindt in hun leven. Inwoners met een lagere participatiegraad hebben vaker hulp nodig bij (ingrijpende) levensgebeurtenissen. Wanneer we inwoners met een lagere participatiegraad in beeld hebben zorgen we voor onze hulp. Laagdrempelig en zonder over te nemen.
- Jongeren tot en met 27 jaar. Jongeren zijn niet per se kwetsbare inwoners. Door specifiek aandacht te besteden aan deze jongeren, voorkomen we in de toekomst dat deze groep problematische schulden ontwikkelt. Leren hoe met geld om te gaan, levert een leven lang profijt op. Het tegenovergestelde is natuurlijk ook het geval; wanneer het misgaat is het lastig om weer financieel fit te worden.

3.3 We vergroten de zelfregie, maken gebruik van het netwerk

We zorgen ervoor dat inwoners weer zelf aan het roer komen bij het regelen van hun financiën. Hiervoor is soms meer nodig dan alleen interventies op het financiële vlak maar een integrale ketenaanpak. We zetten in op het hebben van overzicht over de gehele linie. Inwoners met zelfvertrouwen en regelmogelijkheden weten de weg wanneer er een hobbel op de weg van hun leven komt. Inwoners die een grotere kans hebben om minder regelmogelijkheden te hebben zijn in beeld en bieden we laagdrempelig onze hulp aan. Via hun (lokale) netwerk, scholen, buurthuizen. Op basis van vertrouwen vinden we ingang bij inwoners die soms een lichte zet nodig hebben. Op die manier voorkomen we dat problemen escaleren en wordt de maatschappelijke impact beheersbaar.

3.4 We bieden interventies op maat

Met een integraal en passend communicatieplan zorgen we ervoor dat de beleving van een minder vitale financiële huishouding minder ernstig wordt ervaren. Het hebben van schulden betekent niet schuldig zijn. We zien dat het hebben van problematische schulden vaak

stigmatiserend werkt. Zowel door betrokkene zelf door het krijgen van een verminderd zelfbeeld als door de omgeving. Onze interventies zijn erop gericht om inwoners met een verminderde vitale financiële huishouding weer op de rails te krijgen waarbij we onbevooroordeeld een laagdrempelig communiceren.

Samen met onze interventies van Vroeg Eropaf en de communicatie naar inwoners die sneller een minder vitale huishouding hebben zijn we er vroeg bij. We verlagen de drempel door vele ingangen te bieden voor inwoners die hulp kunnen gebruiken. We zetten sterk in op het leren van vaardigheden (met onze partners) om een vitale financiële huishouding te krijgen en te behouden.

De interventies zijn passend bij de situatie en laagdrempelig. Dit betekent dat er een optimale ketensamenwerking moet zijn die goed aansluit bij de inwoner. Laagdrempelig en eenduidig in de communicatie. Hierbij weet elke partner wat diens rol is en kan daarbij ook erkennen dat sommige vragen diens rol overstijgen.

4. Onze visie vertaalt in onze aanpak

4.1 Inleiding

Essentieel is dat iedere medewerker of dienstverlener van de gemeente Overbetuwe een stress-sensitieve dienstverlening hanteert. We bereiken op die manier een laagdrempelige klantbenadering en krijgen een totaalbeeld van de leefsituatie van de inwoner. Alle interventies zijn gericht op het voorkomen van een problematische financiële situatie. De verschillende interventies en programma's zijn in dit hoofdstuk verder uitgewerkt.

4.2. Inzet preventie

Er vroeg bij zijn om erger te voorkomen. Het is verankerd in de nieuwe Wgs. Het is natuurlijk logisch een om een stap verder te gaan dan de wettelijke kaders ons opdragen. Inwoners met een vitale financiële huishouding voelen zich beter. Door er in een vroeg stadium bij te zijn voorkomen we dat sterkere interventies nodig zijn.

- Laagdrempelige interventies bij inwoners die gebruik maken van ons armoedebeleid (iedere inwoner tot en met 120% van het sociaal minimum).
- Inwoners die minder gedigitaliseerd zijn geven we een begrijpelijk aanbod op maat.
- Inwoners met minder sociale contacten benaderen we om mee te doen met activiteiten in hun omgeving. Op die manier komt makkelijker in beeld of er interventies nodig zijn op hun financiële huishouding. Dat doen we dichtbij onze inwoners. Buurt- en dorpshuizen zijn een makkelijke toegang en signaleringsfunctie voor inwoners met een minder vitale financiële huishouding. Vrijwilligers trainen we om een vertrouwensband op te bouwen en bezoekers te erkennen dat er hulp nodig is wanneer daar sprake van is.
- Inwoners die gebruik maken van ons armoedebeleid hebben het niet breed anders kregen ze natuurlijk geen toegang tot die voorzieningen. Dat betekent niet per definitie dat hun financiële huishouding niet op orde is. Vaak zien we overigens dat een lagere participatiegraad, leven in een minder comfortabele financiële situatie en een lagere vorm van gedocumenteerd zijn samengaan. Onze interventies bundelen we dan ook. We bieden een toegankelijk een laagdrempelig aanbod voor inwoners uit deze groep en wijzen hen op ons aanbod.
- Jongeren tot en met 27 jaar. Benaderen we via preventieve en curatieve wegen.
 - We maken gebruik van de methodiek van Speaking Minds. Met behulp van Stimulansz gaan we met jongeren in gesprek. We maken op die manier jongeren in een vroeg stadium bewust van een gezonde financiële huishouding. Daarnaast verlagen we drempels tussen deze doelgroep en hulpverleners. Tevens biedt het kansen om onze inzet nog beter aan te passen op de jongeren.
 - We onderzoeken de deelname aan het Jongeren Perspectief Fonds (hierna: JPF). Deze aanpak is bedoeld voor jongeren die niet passen in reguliere trajecten. Middels een intensief en multidisciplinair traject wordt de jongere schuldenvrij. Op

alle leefdomeinen vinden er passende interventies plaats. De jongere heeft één integraal aanspreekpunt. Het vereist actieve deelname aan het traject door de jongere zelf.

- In onze aanpak vroegsignalering met het project Vroeg Eropaf krijgen inwoners op dit moment brieven en e-mails wanneer ze een maand en een dag te laat zijn met het betalen van hun vaste lasten. Ook gaan medewerkers van Stichting Rijnstad bij inwoners langs met hogere enkelvoudige betalingsachterstanden of betalingsachterstanden bij twee of meer aangesloten signaalpartners. In de praktijk zien we dat de inzet van de communicatiemiddelen brieven en e-mails op het gebied van vroegsignalering niet of nauwelijks tot resultaat leidt. Huisbezoeken, telefonisch contact en sms/Whatsapp blijken beter te werken. We onderzoeken daarom de inzet van de communicatiemiddelen die tot beter resultaat leiden.

4.3 Onze instrumenten

4.3.1 Toegang: Sociaal Team Overbetuwe

Screenersteam. Het screenersteam is onderdeel van het Sociaal Team Overbetuwe (STO). Het fungeert als slimme poort. Medewerkers van het screenersteam kunnen in de volle breedte de ondersteuningsvraag van de inwoner herkennen. Ze kennen de sociale kaart van de gemeente en daarbuiten. Ze zijn in staat om te zien of de inwoner op eigen kracht interventies kan plegen op zijn of haar eigen leven of hulp en ondersteuning nodig heeft. De kennis van de uitvoering en instrumenten die we kunnen inzetten als gemeente, samen met partners, is optimaal. Wanneer hulp van de het voorliggende veld ingezet kan worden dan gebeurt dat. Soms zijn simpele interventies al helpend (zoals wijzen op de website van het NIBUD, het digitaal spreekuur of activiteiten in de buurt of het ontvangen van ondersteuning van een vrijwilliger). Soms is hulp nodig van een vrijwilliger van bijvoorbeeld Forte Geldzaken. Een screener zorgt dan voor een doorverwijzing en warme overdracht. Bij problematische schulden of wanneer zwaardere interventies nodig zijn, vindt direct overdracht plaats aan het STO.

4.3.2 Forte Geldzaken

Forte Welzijn is de welzijnsorganisatie binnen onze gemeente. Binnen deze organisatie is ook de laagdrempelige ondersteuning van inwoners met een licht verminderde financiële huishouding belegd. Hierbij is de focus op inwoners die erkennen dat ze in lichte mate ondersteuning nodig hebben bij hun financiën of het goed regelen van hun administratie. Een goede thuisadministratie zorgt voor een goed overzicht op de inkomsten en uitgaven in het gezin en zorgt voor rust. Inwoners die hierbij ondersteuning nodig hebben kunnen gekoppeld worden aan een vrijwilliger van Forte Geldzaken. Deze staat naast de inwoner, helpt en ondersteunt om het overzicht (weer) te krijgen en werkt toe naar een vitale financiële huishouding.

Een maandelijks lokaal schuldenoverleg (LSO) tussen de verschillende lokaal actieve maatschappelijke partners en consultants schuldhelpverlening biedt gelegenheid om met elkaar in gesprek te blijven over de casuïstiek en de onderlinge samenwerking verder te verstevigen en uit te bouwen. Forte Geldzaken is onderdeel van dit overleg.

De vrijwilligers van Forte Geldzaken worden actief ondersteund door een coördinator van Forte Welzijn. Er is uitgebreid aandacht voor kennisvergroting, casuïstiekoverleg en kennis van omliggende werkterreinen. Op die manier wordt ook gezorgd dat er een tijdige overdracht plaatsvindt bij inwoners wanneer er toch zwaardere interventies nodig zijn.

4.3.3 Sociaal raadslieden

De sociaal raadslieden een onafhankelijke positie in de keten van het bevorderen van financiële zelfstandigheid en zelfredzaamheid. Ze geven informatie en advies over (ingewikkelde) wet- en

regelgeving op het gebied van onder andere uitkeringen, belastingen, werk, toeslagen en personen- en familierecht. Ze ondersteunen inwoners tijdens het financieel spreekuur dat Forte Geldzaken organiseert.

4.3.4 Schuldhulpverlening

De gemeente Overbetuwe voert de werkzaamheden van schuldhulpverlening (grotendeels) zelf uit. Doel is om een naar een steeds meer integrale keten toe te werken van ondersteuning. De inwoners met een minder vitale financiële huishouding voelt zich ondersteunt zonder de regie kwijt te raken. De focus van de consulenten schuldhulpverlening is de groep inwoners die een sterk verminderde vitale financiële huishouding hebben. Dit uiteraard naast hun ondersteunende werkzaamheden van kennisdeling in de keten, het verwerken van vroegsignalen in het kader van Vroeg Eropaf, nazorg en aandacht voor preventieve activiteiten.

Kenniscentrum

Medewerkers van Forte Geldzaken en consulenten schuldhulpverlening vormen samen het kenniscentrum voor de vrijwilligers in het voorliggend veld. Ze adviseren en ondersteunen en dragen hun kennis over, soms in groepsverband. Op die manier zorgen we ervoor dat inwoners in een vroeg stadium ondersteuning krijgen en erger wordt voorkomen.

Keten intern

We benutten de kracht van het STO. Inwoners voelen vertrouwen van ondersteuning in de mate waarin dat passend is. Een beperkte mate van interventies als de zelfredzaamheid groter is en de ondersteuningsvraag een beperkte mate van inzet vraagt, Steviger en meer multidisciplinair van karakter wanneer de problemen complexer zijn.

We kunnen binnen het gehele bereik van het STO inwoners actief informeren over de ondersteunende mogelijkheden die we hebben. Binnen de keten van werk- en inkomen kunnen we intensiever inwoners wijzen op de mogelijkheden die we hebben. Juridische kaders maken het ons mogelijk om actief inwoners te ondersteunen die kampen met problematische schulden bij de aanvraag van een uitkering of andere inkomensondersteunende voorzieningen. We werken intensiever intern en extern met elkaar samen om inwoners te ondersteunen bij hun financiële huishouding.

Belangrijke inzet hierbij is een actief nazorgtraject van inwoners die van ons inkomensondersteuning hebben ontvangen. Vaak wijzigen door het krijgen van werk landelijke of gemeentelijke inkomensondersteunende regelingen. We coachen deze inwoners door goede ondersteuning te bieden en staan naast hen. Ze worden en blijven financieel zelfredzaam.

Dit voorgaande betekent uiteraard nog steeds dat de consulent schuldhulpverlening casemanager is en blijft. Inwoners waarvan helder is dat de financiële huishouding sterk verstoord is krijgen intensieve ondersteuning van consulenten schuldhulpverlening. Er is aanbod op maat. Dit aanbod is afhankelijk van de specifieke situatie van de inwoner. De schuldhulpverlener maakt een overzicht van de schulden, inkomsten, mate van zelfredzaamheid en fase van de ernst van de schulden. Doel is om de inwoner weer zelf aan het roer te laten van diens financiën. Kracht van de consulenten schuldhulpverlening is, net zoals elke medewerker van het STO, dat wanneer nodig meerdere interventies tegelijk worden ingezet om het doel van zelfredzaamheid te bereiken.

4.3.5 Een andere aanpak, schuldhulpverlening in eigen beheer.

We zien dat het hele schuldhulpverleningsproces op dit moment diffuus is. Het onderdeel vroegsignalering, sinds 1 januari 2023 in de Wgs verankerd als wettelijke taak voor gemeenten, wordt momenteel uitgevoerd door Stichting Rijnstad. De consulenten schuldhulpverlening zijn nu verantwoordelijk voor de intakefase, het opstellen van het plan van aanpak en de stabilisatiefase. In die stabilisatiefase voert de consulent schuldhulpverlening de zwaardere interventies uit om ervoor te zorgen dat de inkomsten en uitgaven van de inwoner weer in evenwicht komen en de inwoner de controle weer krijgt over de eigen financiële huishouding. Na de stabilisatiefase wordt op dit moment de klant overgedragen aan een externe partner, Kredietbank Nederland, die de

schuldregelingsfase uitvoert en de inwoner helpt met een structurele oplossing voor zijn schulden. Dit betekent een regeling met alle schuldeisers, meestal door schuldsanering.

We zien dat er veel overdrachten zijn in het hele schuldhulpverleningsproces. Deze overdrachten leiden soms tot ruis. Ook komen de vele overdrachten de opgebouwde vertrouwensband met de inwoner niet ten goede wanneer deze telkens, voor zijn of haar gevoel, opnieuw moet beginnen en het verhaal opnieuw moet vertellen. In het verleden is het voorgekomen dat een externe partner (niet geheel) de afspraken nakwam. Dit zorgt voor een negatievere kijk op en minder vertrouwen in onze dienstverlening, aangezien externe partners handelen namens de gemeente.

We vinden het belangrijk om een duidelijke en herkenbare dienstverlening richting onze inwoners te hebben. Daarom kiezen we ervoor het gehele palet aan schuldhulpverleningstrajecten in eigen beheer uit te voeren. Na de rol van kenniscentrum kunnen we samen met onze welzijnspartners het geheel aan financiële dienstverlening aan onze inwoners aanbieden.

We kiezen ervoor om schuldhulpverlening gefaseerd in eigen beheer uit te gaan voeren in drie fasen. Hier is bewust voor gekozen. Het in eigen beheer uitvoeren van het gehele schuldhulpverleningsproces is een grote omslag ten opzichte van de huidige situatie. Pas na een succesvolle implementatie van de eerste fase kijken we naar een implementatie van de volgende fase. De gefaseerde aanpak is als volgt:

4.3.5.1 Fase 1: Vroegsignalering (per 1 januari 2023)

Vroegsignalering is een wettelijke taak voor gemeenten, zoals vastgelegd in de Wgs. Stichting Rijnstad voert namens de gemeente deze wettelijke taak nu uit. Er zijn meerdere argumenten aan te voeren waarom vroegsignalering als eerste onderdeel van het schuldhulpverleningsproces in eigen beheer wordt uitgevoerd. De eerste reden is dat het contract met Stichting Rijnstad op 1 januari 2023 afloopt. Dit maakt 1 januari 2023 een logisch moment om vroegsignalering als eerste in eigen beheer uit te voeren. We zien daarnaast ook dat er geen optimale aansluiting is van Stichting Rijnstad op de eigen consulent schuldhulpverlening en het Sociaal Team Overbetuwe (STO), terwijl we juist integraal willen werken. Door vroegsignalering in eigen beheer uit te voeren, door de consulenten schuldhulpverlening zelf, kunnen we knelpunten bij inwoners op andere levensgebieden sneller signaleren en integraal aanpakken binnen het STO. De verwachting is ook dat we inwoners sneller kunnen begeleiden naar een regulier traject schuldhulpverlening mocht daar aanleiding toe zijn.

4.3.5.2 Fase 2: Schuldregeling (per 1 januari 2024)

De fase schuldregeling komt na de stabilisatiefase die de consulenten schuldhulpverlening zelf uitvoeren. Voor de schuldregelingsfase is er op dit moment een samenwerking met Kredietbank Nederland. Voorheen was er een samenwerking met PLANgroep. Bij Kredietbank Nederland worden nu de volgende producten afgenomen voor de schuldregelingsfase:

Schuldbemiddeling

Schuldbemiddeling is de eerste variant binnen het minnelijk traject schuldhulpverlening. Bij een schuldbemiddeling worden schulden opgelost door het bemiddelen tot een regeling met schuldeisers. Er wordt hierbij geen krediet verleend. Het inkomen boven het vrij te laten bedrag (vtlb) wordt maandelijks door de schuldenaar gereserveerd bij de schuldbemiddelende instantie. Deze instantie betaalt dat bedrag vervolgens door aan de schuldeisers. De totale afloscapaciteit wordt naar rato over alle schuldeisers verdeeld. Voor een schuldbemiddeld staat gemiddeld drie tot vijf jaar.

Saneringskrediet

Saneringskrediet is de tweede variant binnen het minnelijk traject schuldhulpverlening. Bij een saneringskrediet wordt geld van een kredietbank geleend. Met dit krediet (lening) wordt de totale schuld afgekocht tegen finale kwijting. In het schuldhulpverleningstraject wordt berekend hoeveel iemand van zijn budget maandelijks kan betalen gedurende het drie jaar durende traject. Dit bedrag bepaalt hoeveel schuldeisers van hun openstaande vordering(en) kunnen ontvangen. Bij

een saneringskrediet ontvangen de schuldeisers na akkoord direct hun geld. De schuldenaar heeft dan nog maar één schuld bij één schuldeiser, namelijk de kredietbank.

Dwangakkoord

Om een dwangakkoord kan door de schuldenaar bij de rechtbank worden verzocht, wanneer één of meer schuldeisers weigeren in te stemmen met een door de schuldenaar gedaan aanbod voor een minnelijk traject schuldhulpverlening. De rechtbank kan dan, op voorwaarde dat de weigering van de schuldeisers 'onredelijk is', met een dwangakkoord de schuldeisers dwingen in te stemmen met de voorgestelde minnelijke schuldregeling.

Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)

Bij een Wsnp aanvraag wordt er een verzoek aan de rechter voorgelegd om iemand toe te laten tot de schuldsanering. Dit gebeurt in de praktijk vaak alleen wanneer het minnelijke traject niet is geslaagd – bijvoorbeeld omdat de schuldeisers niet akkoord gaan met het voorstel – en ook de procedure dwangakkoord niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Net als de twee varianten binnen het minnelijke traject schuldhulpverlening, staat er gemiddeld drie tot maximaal vijf jaar voor een Wsnp traject. Na die periode is de schuldenaar in principe schuldenvrij en heeft hij naar vermogen afgelost op zijn schulden.

Er zijn meerdere redenen om de schuldregeling pas in de tweede fase in eigen beheer uit te voeren. Voor het in eigen beheer uitvoeren van de producten uit deze fase, is er een nieuw en uitgebreider klantvolgsysteem voor het domein schuldhulpverlening nodig. Op het moment van schrijven van dit beleidsplan is de aanbesteding hiervoor inmiddels gestart. Daarnaast is er nog meer onderzoek nodig hoe de gemeente de saneringskredieten kan verstrekken. De gemeente is namelijk geen bank en er zal dus een andere manier gevonden moeten worden om deze kredieten aan inwoners te kunnen verstrekken.

4.3.5.3 Fase 3: Budgetbeheer (voorlopig door Kredietbank Nederland)

Naast bovenstaande producten, wordt er op dit moment ook het product budgetbeheer afgenomen bij Kredietbank Nederland. Budgetbeheer betekent dat een andere partij (in dit geval Kredietbank Nederland) de financiën van een inwoner beheert. Dit kan vrijwillig zijn, maar de gemeente kan het ook aan de inwoner opleggen. Het is bedoeld om (ergere) schulden te voorkomen of om ervoor te zorgen dat schulden niet groter worden.

Voorlopig blijft budgetbeheer uitgevoerd worden door Kredietbank Nederland. We onderzoeken of en per wanneer we budgetbeheer in eigen beheer uit willen en kunnen voeren. Daarvoor moeten alle randvoorwaarden aanwezig zijn. Belangrijke voorwaarden zijn onder andere of het gebouw (Ambtshuis) nu is ingericht op mogelijke agressie van inwoners richting de consultants schuldhulpverlening en/of andere zorgverleners. Budgetbeheer kan namelijk tot teleurstelling en in het ergste geval tot agressie bij belanghebbenden leiden, wanneer budgetbeheer onvrijwillig door de gemeente is opgelegd.

Formatiecalculatie in eigen beheer

Het uitvoeren van meer taken leidt tot een andere gewenste formatie binnen dit aandachtsveld. Hiervoor is geschetst dat we weer meer aan de voorkant inwoners willen benaderen. Daarnaast voeren we stapsgewijs het gehele proces van schuldhulpverlening in eigen beheer uit. Bijvangst van het vergroten van de taken is dat de huidige bezetting minder kwetsbaar wordt.

Op basis van werkzaamheden die intern worden uitgevoerd en, tot op heden, extern worden belegd is een formatieberekening gemaakt.

In de formatieberekening is een aantal aspecten zorgvuldig berekend.

- Het geheel in eigen beheer uitvoeren van de werkzaamheden die nu deels extern worden uitgevoerd.
- De meer gerichte ketenaanpak en inrichting van het kenniscentrum.
- Een gedegen administratieve ondersteuning.

Op dit moment is de vaste formatie 2,33 fte.

Vanaf 1 januari 2023 is de situatie als volgt:

- We zetten nog sterker dan voorheen in op preventie. Het benaderen van maatschappelijke organisaties om nog intensiever met ons samenwerken op dit vlak kost tijd en inzet. Op basis van onze inschatting en ervaringen bij andere projecten is hier een inzet van 1,4 fte voor nodig.
- We voeren zelf de vroegsignalering uit. Op die manier denken we meer inwoners met mogelijk problematische betaalproblemen van hun noodzakelijke uitgaven te bereiken. Eerder werd hier door een externe partner 0,6 fte op ingezet. Een groeiend aantal inwoners heeft moeite heeft om de energierekening, maandelijkse huur en zorgverzekering te betalen. Om die reden kiezen we ervoor om 1,0 fte in te zetten op vroegsignalering.
- We zien een lichte groei in het aantal inwoners met problematisch schulden. De verwachting is dat dit aantal groeit. Ondanks onze inzet op preventie en vroegsignalering.. Om de groei het hoofd te bieden wordt 1,0 fte toegevoegd aan de huidige formatie.

Met de uitbreiding van taken en de groeiende populatie van inwoners die een beroep doet op dit taakveld wordt een formatie-uitbreiding voorgesteld van 2,4 fte schuldhelpverleners en 1,0 fte administratieve ondersteuning.

Vanaf 1 januari 2024 is de situatie als volgt:

- De schuldregelingen worden vanaf dat moment in eigen beheer uitgevoerd. Het volume aan formele schuldregelingen staat op dit moment gelijk aan 2,0 fte wanneer we dit in eigen beheer uit zouden voeren. Gelet op het stijgend aantal aanvragen lijkt een hoger aantal formatieplaatsen gerechtvaardigd. We vertrouwen op onze inzet op het vlak van preventie en vroegsignalering. Het team wordt vanaf genoemde datum uitgebreid met 2,0 fte.
- Veel processen om inwoners goed te kunnen ondersteunen zijn administratief van aard. Op dit moment worden veel administratieve werkzaamheden door de schuldhelpverleners uitgevoerd. Hierdoor komen ze minder dan wenselijk toe aan hun kerntaak. Voorstel is om 1,0 fte administratieve ondersteuning toe te voegen aan het team. --> *kan mogelijk ook vanaf 1 jan 2023 zijn, volgt in definitieve beleidsplan en raadsvoorstel.*

Fte in relatie tot het aantal werkzame mensen

Sommige medewerkers hebben een voltijdbaan, anderen werken in deeltijd. Gemiddeld werken medewerkers bij dit taakveld 28 uur per week (0,76 fte).

In 2022 is de formatie 2,3 fte. Er zijn drie medewerkers werkzaam. Door de uitbreiding vanaf 2023 van 2,4 fte is de totale formatie 4,7. Naar verwachting zullen binnen deze formatie zes medewerkers werkzaam zijn (exclusief administratieve ondersteuning).

Door de uitbreiding in 2024 wordt er 2,0 fte toegevoegd aan de formatie van 4,7 fte. Deze 6,7 fte wordt waarschijnlijk bezet door negen medewerkers.

Op deze manier kunnen we inwoners op een integrale wijze ondersteunen en hebben we een team schuldhelppreventie en schuldhulpverlening dat een solide basis kent.

Dit brengt de volgende kosten met zich mee:

		Fte	Kosten extra 2023
1 fte schaal 9 inclusief werkgeverslasten	€ 73.000	2,4	€ 175.200

			Kosten extra 2024
1 fte schaal 9 inclusief werkgeverslasten	€ 73.000	2	€ 146.000
1 fte schaal 7 inclusief werkgeverslasten	€ 56.500	1	€ 56.500
Totaal			€ 377.700

Applicatie en scholing

Voor het geheel in eigen beheer uitvoeren van de werkzaamheden is een uitgebreidere module nodig van ons integrale klantvolgsysteem. Dit moeten we inkopen en implementeren.

Daarnaast is er een drietal vormen van scholing nodig:

- Een meer wetstechnische opleiding om het gehele schuldhulpverleningstraject in eigen beheer uit te kunnen voeren. Consulents die nog niet op het vereiste niveau zijn voor het volledig uitvoeren van het totale pakket van schuldhulpverlening volgen een verplichte opleiding.
- Een opleiding didactiek om een goede invulling te kunnen geven aan de vormen van groepsgewijze voorlichting en informatieverstrekking. Daarnaast zijn didactische vaardigheden noodzakelijk om goed invulling te kunnen geven aan het kenniscentrum.
- Stress-sensitieve benadering. Dit geldt niet alleen voor de consulents schulddienstverlening, maar ook voor de consulents inkomen en vrijwilligers van Forte Geldzaken.

5. Implementatie, monitoring en evaluatie

5.1 Implementatie en communicatie

Er wordt in dit beleidsplan een aantal wijzigingen voorgesteld die geïmplementeerd moeten worden.

- We leiden medewerkers op. Zowel onze eigen medewerkers als die van onze partners kunnen hiermee een betere dienstverlening leveren op het preventieve vlak.
- Samen met onze partners zorgen we voor herkenning en vroegsignalering. De stress-sensitieve dienstverlening is hier een belangrijk onderdeel van. Hiervoor wordt een apart uitvoeringsplan opgesteld.
- We onderzoeken deelname aan de methodiek van Speaking Minds en het JPF. Samen met scholen in onze gemeente. De informatie uit dit traject is mede van belang voor de herijking van het armoedebeleid.
- We implementeren een nieuwe werkwijze waarbij we integraal de dienstverlening uitvoeren. Dit brengt met zich mee dat medewerkers getraind worden en we een nieuw en passend klantvolgsysteem gaan hanteren.

Bovenstaande elementen worden opgenomen in een separaat implementatieplan. Onderdeel van dit plan is een uitgebreid communicatieplan. Bij dit laatste is aandacht voor de functie van alle maatschappelijke partners voor de herkenning en doorverwijzing van inwoners met een minder vitale financiële huishouding.

5.2 Monitoring en KPI's

De monitoring van het sociaal domein is geregeld in de monitor sociaal domein. Alle aandachtsvelden in het sociaal domein hebben daarin een plek gekregen. Met behulp van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) geven we de prestaties weer van de uitvoering van de beleidsdoelen. Onderstaande KPI's zijn geformuleerd voor dit beleidsplan en raken de kern van de visie van dit document.

- 80% van alle "Vroeg Eropaf" meldingen kent binnen 21 dagen opvolging. (doel; zo snel mogelijke interventies).

- Het aantal deelnemers aan het financieel spreekuur van Forte Geldzaken stijgt per jaar met minimaal 15% deelnemers. Inwoners die herhaaldelijk deelnemen worden actief doorverwezen. (doel: meer gebruik maken van een actief voorliggende veld van maatschappelijke partners).
- Het percentage meldingen/dossiers dat leidt tot contact (bereik) met de inwoner stijgt.
Toelichting: het percentage inwoners dat via één van de communicatiemiddelen binnen vroegsignalering (brief, e-mail of huisbezoek) wordt bereikt. Hiervoor worden de meetinstrumenten RIS Matching en RIS Vroeg Eropaf gebruikt – de systemen waar de signalen over betalingsachterstanden binnenkomen. (doel: er vroeg bij zijn met een hulpaanbod/schulden voorkomen)
- Meer inwoners accepteren een hulpaanbod in het kader van vroegsignalering.
Toelichting: Het gaat om het percentage inwoners dat naar aanleiding van contact ook hulp accepteert. Ook hiervoor worden de meetinstrumenten RIS Matching en RIS Vroeg Eropaf gebruikt. (doel: er vroeg bij zijn met een hulpaanbod/inwoners vroegtijdig bereiken met ondersteuning)

In de tussenevaluatie van de visie op schuldhulpverlening wordt gekeken of er nog een beperkt aantal meetbare KPI's wordt toegevoegd aan bovenstaande lijst.

5.3 Evaluatie

Binnen de monitor sociaal domein wordt op hoofdlijnen inzicht gegeven over de voortgang van de uitvoering binnen het sociaal domein. Daarnaast is het wenselijk om periodiek uitgebreider stil te staan bij de effectiviteit van de specifieke beleidsinzet. Uiterlijk 24 maanden na het van kracht worden van het beleid uit dit document wordt een uitgebreidere evaluatie gedeeld. Op die manier kunnen we tijdig bijsturen wanneer dat nodig is.