Gemeente Aalsmeer

Van stress naar Kracht

integrale schuldhulpverlening in Aalsmeer



Beleidsplan schuldhulpverlening

2025 - 2028

Inhoudsopgave

H1 Inleiding

H 2 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

H 3 Ontwikkelingen in het werkveld

H 4 Landelijke beleidsprioriteiten

H 5 Waar staan we nu in Aalsmeer

H 6 Uitvoering schuldhulpverleningstrajecten

H 7 Ontwikkelopgave 2025 t/m 2028

H 8 Vroegsignalering betalingsachterstanden

H 9 Voorkomen van schulden door preventie

H 10 Indicatoren en KPI's

H 11 Meerjarenraming

Bijlage A Voorgestelde maatregelen Interdepartementaal Beleids Onderzoek

Bijlage B De stappen in het ondersteuningsproces nader toegelicht

Bijlage C Basishulpverlening schuldhulpverlening in Aalsmeer

Bijlage D realisatie actiepunten beleidsplan schuldhulpverlening 2021-2024

Samenvatting

Met de uitvoering van het beleidsplan schuldhulpverlening 2021 – 2024 is veel nieuwe hulpverlening in gang gezet. In de eerste plaats is de vroegsignalering van schulden samen met vaste lasten leveranciers uitgegroeid tot een onmisbaar onderdeel van onze ondersteuning. We hebben verder schuldhulpverlening op maat ontwikkeld voor ondernemers. Deze ondersteuning blijkt in een behoefte te voorzien en biedt een aanpak die past bij hun situatie.

Het rijk kwam ook met een belangrijke verbetering. De looptijd van de WSNP is sinds 1 juli 2023 verkort van 36 naar 18 maanden, het rijk beoogt hiermee dat mensen sneller weer hun leven op kunnen pakken. Wij hebben in lijn hiermee de gemeentelijke schuldenregelingen ook verkort naar 18 maanden.

De afgelopen jaren zijn er goede stappen vooruit gezet. Daar zijn we blij mee. Maar dat betekent niet dat we klaar zijn. De aanpak van schulden vergt een lange adem en vasthoudendheid. Wij geloven in de kracht van continuïteit. In het beleidsplan 2025 – 2028 bieden we duidelijkheid aan inwoners door de ondersteuning te continueren die we hebben opgestart in de periode 2021 t/m 2024.

Schulden en gebrek aan perspectief kunnen mede een oorzaak zijn van langdurige stress. Als deze zorgen langere tijd aanhouden, kan dat leiden tot ergere problemen en sociale uitsluiting. We blijven dan ook onze integrale hulpverlening door ontwikkelen en verbeteren om schulden duurzaam op te lossen. Via begeleiding en coaching bevorderen we gezond financieel gedrag, zodat inwoners zich structureel beter kunnen redden. We houden rekening met de leefsituatie van de inwoner en gevolgen van levensgebeurtenissen zoals verlies van werk en echtscheiding en de effecten die dit kan hebben op de mentale weerbaarheid. We werken hierin samen met andere teams in het sociaal domein.

Het rijk heeft de basisdienstverlening schuldhulpverlening geïntroduceerd. Dit landelijke initiatief beoogt de kwaliteit van de gemeentelijke schuldhulpverlening te verhogen. Voor een groot deel werken we al volgens deze uitgangspunten. Wij zullen gebruik maken van deze ontwikkeling om onze hulpverlening verder te verbeteren.

We zetten preventief aanbod in om de drempel te verlagen en om schulden te voorkomen.
De kracht van continuïteit geldt ook voor ons preventieve aanbod. We vinden het belangrijk dat inwoners weten waar ze terecht kunnen en kunnen rekenen op deze hulpverlening. Bij het Sociaal Loket kunnen inwoners terecht met vragen over geldzaken en schuldhulpverlening, waarbij ook gekeken wordt naar overige hulpvragen op het gebied van wonen, werk, zorg, welzijn en jeugdzorg.

We blijven ook inzetten op hulp bij geldzaken in de wijk zoals het financieel café, hulp van vrijwilligers bij de financiële administratie, en budgetlessen op scholen.

LEESWIJZER

In de inleiding wordt de link gelegd met de doelen uit de Strategienota Sociaal Domein 2024 - 2027 die betrekking hebben op de schuldhulpverlening. Daarna volgt in hoofdstuk 2 een toelichting op wettelijke taken van de gemeente in de schuldhulpverlening en in hoofdstuk 3 komen de ontwikkelingen in de problematiek aan bod. Daarna maken we een vergelijking tussen de landelijke beleidsprioriteiten voor |de schuldhulpverlening (hoofdstuk 4) en de stand van zaken in Aalsmeer (hoofdstuk 5). Vervolgens gaan we in op de verschillende onderdelen in de schuldhulpverlening, namelijk de uitvoering van schuldhulpverleningstrajecten (hoofdstuk 6 en 7), vroegsignalering (hoofdstuk 8) en preventie (hoofdstuk 9). In hoofdstuk 10 gaan we in op het monitoren van de resultaten en in hoofdstuk 11 gaan we in op het financiële meerjarenbeeld.

Om inzichtelijk te maken wat schuldhulpverleners in hun werk tegen komen hebben we drie praktijkvoorbeelden samengesteld. De verhalen van de persona's Rosa, Mariam en Danny zijn gebaseerd op veel voorkomende situaties. Dit zijn uiteraard geen cliënten die echt bestaan.

1 Inleiding

Het belang van het voorkomen en oplossen van problematische schulden wordt in de landelijke politiek steeds meer onderkend, onder andere door de energiecrisis in de afgelopen jaren en de gestegen woonlasten. Aalsmeer voert integrale schuldhulpverlening uit in eigen beheer met een team schuldhulpverleners van de afdeling Sociale Voorzieningen. Gemeenten voeren sinds 2012 de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) uit. Hierin is vastgelegd dat de gemeenteraad voor een periode van ten hoogste vier jaar een (beleids)plan vaststelt dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan haar inwoners. In het beleidsplan schuldhulpverlening, van stress naar kracht: integrale schuldhulpverlening in Aalsmeer" leest u hoe de gemeente Aalsmeer de komende vier jaar vorm geeft aan de schuldhulpverlening en preventie van schulden.

Mede door de toeslagenaffaire wordt het belang van de menselijke maat en het bieden van perspectief aan kwetsbare burgers steeds meer benoemd. Dit werkt ook door in de landelijke wet- en regelgeving voor de schuldhulpverlening. Zo is in 2023 de verkorting van schuldenregelingen van 36 naar 18 maanden doorgevoerd. Het Rijk wil zo mensen sneller uit de schulden helpen zodat zij hun leven sneller kunnen oppakken. Verder is de vroegsignalering van schulden in samenwerking met vaste lasten leveranciers uitgegroeid tot een onmisbaar onderdeel van onze hulpverlening.

Door de verbeterde regelgeving kunnen we inwoners met (risico op) problematische schulden eerder en beter helpen. Met vroegsignalering kunnen we inwoners eerder hulp bieden. Door de verkorting van de schuldenregelingen van 36 naar 18 maanden zijn inwoners sneller uit de schulden. Maar er zijn ook uitdagingen. Nu de looptijd van regelingen korter is, is de periode om een stabiele leefsituatie en financieel gezond gedrag te borgen ook korter. Het belang van nazorg is groter geworden, omdat het niet altijd haalbaar is om die doelen volledig in anderhalf jaar te realiseren. En dat is juist zo belangrijk om nieuwe schulden te voorkomen. In dit beleidsplan geven we aan hoe we onze hulpverlening de komende vier jaar doorontwikkelen.

Schuldhulpverlening is een integraal onderdeel van het sociaal domein. Bij het Sociaal Loket en het team schuldhulpverlening is er daarom niet alleen aandacht voor financiële problemen van een inwoner, maar ook voor de andere leefgebieden, zoals de woonsituatie, werk en dagbesteding, gezondheid, sociale relaties en opvoeding. Tijdens het schuldhulpverlening traject is er steeds meer oog voor de gevolgen van chronische stress op het vermogen om financieel verstandige beslissingen te nemen. Een goede integrale aanpak stimuleert inwoners om meer te participeren.

STRATEGIENOTA SOCIAAL DOMEIN 2024 - 2027

Eén van de drie kernopgaven in de Strategienota Sociaal Domein 2024 – 2027[1] is bestaanszekerheid bevorderen:

"We bieden ondersteuning aan inwoners zonder werk en/of inkomen. We streven ernaar inwoners met financiële zorgen in beeld te krijgen en te helpen. Door een mensgerichte benadering voorkomen we onnodig leed en oplopende kosten. We stimuleren (keten)samenwerking en een domein overstijgende aanpak bij multiproblematiek om dreigende onveiligheid tegen te gaan."

1 Document aalsmeer - 3. 20231212 Strategienota SD 2024-2027 (def) - iBabs Publieksportaal

De doelstelling die voor schuldhulpverlening is geformuleerd:

"Inwoners met (voor hen onbeheersbare) schulden hebben voldoende perspectief eruit te komen"

Vanuit de schuldhulpverlening wordt mede bijgedragen aan het realiseren van de andere twee kernopggaven, namelijk "verhogen van kansengelijkheid" en "Gezond en gelukkig leven makkelijker maken". Wij zien er op toe dat inwoners gebruik maken van alle inkomens-voorzieningen waar ze recht op hebben. Door de schulden aan te pakken ervaren inwoners meer rust. Dit komt ook de opvoeding van kinderen ten goede. Vermindering van de chronische stress als gevolg van schulden kan o.a. de mentale weerbaarheid ten goede komen.

In de strategienota Sociaal Domein is aangekondigd dat er een beleidsplan schuld-hulpverlening 2025 –2028 wordt voorgelegd aan de gemeenteraad.

2 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

De wettelijke taken van gemeenten op het gebied van schuldhulpverlening zijn vastgelegd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs 2012). Door deze wet hebben gemeenten de verplichting om inwoners met schulden te helpen en ze hebben een regierol in het voorkomen en oplossen van (problematische) schulden bij inwoners. Gemeenten kunnen de schuldhulpverlening zelf vormgeven binnen het (brede) kader van de wet.

Schuldhulpverlening richt zich op:

- Een duurzame aanpak van schulden
- Een oplossing voor schulden
- Het vergroten van de zelfredzaamheid van inwoners

Sinds 2021 geeft de Wgs gemeenten een wettelijke grondslag voor vroegsignalering. Gemeenten ontvangen signalen over achterstallige betalingen in de vaste lasten van schuldeisers. Dankzij deze signalen kunnen gemeenten eerder contact leggen met inwoners en worden problematische schulden voorkomen.

De afgelopen jaren is in de schuldhulpverleningswereld het besef toegenomen dat het wegnemen van chronische stress bij inwoners een randvoorwaarde is om financieel verstandige beslissingen te kunnen nemen en dat gedrag ook vol te houden.

WANNEER IS ER SPRAKE VAN PROBLEMATISCHE SCHULDEN?

In de Faillissementswet wordt het begrip problematische schulden omschreven (art. 284 lid 1). Er is sprake van problematische schulden als voor een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen. Dit komt voort uit een belangenafweging: op welk moment is een schuldsituatie zo problematisch en uitzichtloos, dat van een schuldeiser mag worden verwacht dat hij afstand doet van zijn recht op volledige betaling van een vordering?[2]

Problematische schulden zijn daarmee sterk afhankelijk van de inkomsten en uitgaven. Uit de jurisprudentie komt naar voren dat de hoogte van de schuldenlast moet worden afgezet tegen de inkomsten, het vermogen, de huishoudsituatie en de leeftijd, gezondheid, opleiding en verdiencapaciteit van de inwoner met schulden.[3]

Een schuldensituatie wordt als problematisch gezien wanneer een persoon niet in staat is om binnen 36 maanden alle opeisbare vorderingen af te betalen. Deze norm, opgesteld door de NVVK, is een richtlijn waarvan afgeweken kan worden op basis van de persoonlijke situatie. Er wordt bijvoorbeeld ook meegewogen hoe veel schuldeisers er zijn en over welke financiële competenties iemand beschikt.

In Aalsmeer is onze insteek dat we zo snel mogelijk schuldenrust bieden aan inwoners. We sluiten zoveel mogelijk aan bij het landelijke beleid dat je na 18 maanden aflossen weer je leven op moet kunnen pakken. De consequentie van langere schuldenregelingen is namelijk dat inwoners dan ook langer met weinig leefgeld rond moeten komen, wat hun participatie niet ten goede komt.

2 *Naar een beter werkende schuldenketen - met bijlagen 1 t/m 10 | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl*
3 *KG:207:2023:6 Problematische schuldensituatie en kwijtschelding | Kennisgroepen (belastingdienst.nl)*

Volgens de brancheorganisatie NVVK[4] melden mensen zich gemiddeld met € 38.735 aan schulden bij de schuldhulpverlening . Bij particulieren ging het gemiddeld om € 36.201. De gemiddelde schuld van ondernemers is hoger, nl. € 72.244. Het gemiddelde aantal schuldeisers bedroeg 13. De top 5 van meest voorkomende schuldeisers zijn de rijksbelastingdienst, zorgverzekeraars, incasso organisaties, het CJIB en deurwaarders. Incassobedrijven vertegenwoordigen een breed scala van schuldeisers, waaronder ook overheidsschuldeisers. Aalsmeerse inwoners die zich in 2023 bij ons aanmeldden hadden gemiddeld € 42.925 schuld bij 12 schuldeisers. Ondernemers hadden gemiddeld € 86.730 schuld. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat het gemiddelde inkomen in Aalsmeer hoger is en men dus hogere leningen kan aangaan.[5] Een kanttekening is wel dat deze data gebaseerd zijn op een aantal van minder dan 10 ondernemers, waardoor dit geen betrouwbaar gemiddelde is.

4 De cijfers - Jaarverslag 2023
5 BRON

3 Ontwikkelingen in het werkveld

Problematische schulden hebben een grote impact op het leven van mensen en zorgen voor hoge maatschappelijke kosten. Het hebben van problematische schulden kan leiden tot langdurige stress, fysieke en mentale gezondheidsproblemen, gevoelens van schaamte, eenzaamheid en uitsluiting. De redenen waarom mensen in een situatie van problematische schulden komen, zijn divers en complex. Het kan komen door een laag inkomen, maar ook door een samenloop aan levensgebeurtenissen, zoals het verlies van werk of een echtscheiding. Ook kan er sprake zijn van andere problematiek, zoals laaggeletterdheid of (psychische) gezondheidsproblemen.

Daar komt bij dat de bestaanszekerheid onder druk staat in onze samenleving. Mensen kunnen sneller in financiële problemen komen door de flexibilisering van de arbeidsmarkt, het grote tekort aan betaalbare huisvesting en gestegen zorgkosten. We houden daar rekening mee door in het Sociaal Loket hulpvragen integraal te benaderen en naar alle leefgebieden te kijken. We zetten stress sensitieve hulpverlening in. In hoofdstuk zes wordt dit toegelicht.

Financiële hulpverlening blijkt het leven van hulpvragers op alle leefgebieden te verbeteren.[6] Uit onderzoek blijkt dat hulpvragers in het derde jaar van hun schuldenregeling vooral op de thema's werk en inkomen, dagbesteding, geestelijke gezondheid, huisvesting en gezinsstabiliteit er significant beter voor stonden dan bij de start van het schuldhulpverleningstraject. Uit een maatschappelijke kostenbatenanalyse blijkt dat elke euro die wordt geïnvesteerd in financiële hulpverlening de maatschappij minimaal € 1,40 - € 2,00 oplevert.

6 Meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening: een nieuw perspectief

4 Landelijke beleidsprioriteiten

REGEERPROGRAMMA

In het Interdepartementaal Beleids Onderzoek (IBO, 2024)[7] is een integrale analyse gemaakt die schuldhulpverlening, invordering en preventie met elkaar verbindt. Het kabinet gaat de uitkomsten van het IBO uitwerken tot een integraal pakket aan maatregelen om de schuldhulpverlening te verbeteren. Voor gemeenten betekent dit dat de kwaliteitseisen voor de schuldhulpverlening worden aangescherpt. Men wil zo de verschillen in bereik en aanbod tussen gemeenten verkleinen.

BELEIDSPRIORITEITEN IN HET REGEERPROGRAMMA VOOR GEMEENTEN:

1. Voor de verbetering van de (gemeentelijke) schuldhulpverlening bouwt het kabinet voort op de Basisdienstverlening schuldhulpverlening.[8]
2. Mensen met (beginnende) problematische schulden komen sneller in beeld en ontvangen een passend hulpaanbod.
3. De samenwerking tussen publieke en private partijen moet worden versterkt, waardoor bijvoorbeeld meer mensen met geldzorgen sneller geholpen worden en versnippering van initiatieven wordt tegengegaan.

In hoofdstuk zeven gaan we in op wat dit voor de schuldhulpverlening in Aalsmeer betekent.

BELEIDSPRIORITEITEN IN HET REGEERPROGRAMMA VOOR HET RIJK

In de begroting 2025 van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid staat dat het kabinet de landelijke wet- en regelgeving als volgt wil verbeteren:

1. Schuldenproblematiek bij de bron aanpakken, bijvoorbeeld met ondersteuning bij beginnende betalingsachterstanden en het strenger reguleren van ‘Buy Now, Pay Later’ constructies.
2. De invordering van rekeningen door het rijk bij inwoners beter op elkaar afstemmen.
3. Verbetering van het stelsel van publieke en private invordering door schulden zoveel mogelijk in een vroeg stadium op te lossen. Het kabinet zal daarbij steeds een afweging maken tussen de belangen van mensen met schulden en schuldeisers. De kosten voor invordering moeten minder snel oplopen en schuldeisers moeten intensiever samen gaan werken met ketenpartners.
4. Het kabinet heeft de ambitie om een integraal schuldenoverzicht in te voeren zodat mensen meer inzicht in hun financiën krijgen en sneller hulp kunnen krijgen bij het oplossen van hun schulden.

7 Meer informatie hierover staat in bijlage 1.
8 Zie voor uitleg basishulpverlening schuldhulpverlening hoofdstuk 7

5 Waar staan we nu in Aalsmeer?

Het beleidsplan schuldhulpverlening 2021 – 2024 "De kracht van Balans" heeft een belangrijke impuls gegeven aan de versterking van de schuldhulpverlening. Vooral in de vroegsignalering zijn grote stappen vooruit gezet in de samenwerking met schuldeisers. We investeren in persoonlijk contact met inwoners met betalingsachterstanden. De vroegsignalering is uitgegroeid tot een wezenlijk onderdeel van onze hulpverlening aan inwoners.

We hebben schuldhulpverlening op maat ontwikkeld voor verschillende doelgroepen, namelijk:

1. Schuldhulpverlening voor ondernemers. Inmiddels is de schuldhulpverlening voor ondernemers onderdeel van de reguliere hulpverlening omdat hier structureel vraag naar is. Dit heeft mede te maken met ontwikkelingen op de arbeidsmarkt met een toenemend aantal ZZP-ers.

2. We hebben een convenant met beschermingsbewindvoerders gesloten om beter samen te werken in de hulpverlening aan cliënten. Een ontwikkeltaak is het versterken van nazorg bij uitstroom uit het bewind.

Voor de inzet van saneringskredieten hebben een afwegingskader ontwikkeld dat we sinds 2021 gebruikten. Het uitgangspunt is dat er een krediet wordt ingezet tenzij. Een saneringskrediet is duidelijker voor inwoners, omdat ze dan 18 maanden lang een vast bedrag aflossen bij de Kredietbank Amsterdam. De Kredietbank Amsterdam heeft zich aangesloten bij het landelijks waarborgfonds, waardoor borgstellingen van de gemeente niet meer nodig zijn. De gemeente loopt dus geen financieel risico als een inwoner het saneringskrediet niet kan afbetalen.

We zijn hiermee goed voorbereid op initiatieven van het rijk om kwaliteit en bereik van de gemeentelijke schuldhulpverlening te vergroten.

In bijlage D worden de afzonderlijke actiepunten uit het beleidsplan 2021-2024 weergegeven en en hoe deze zijn gerealiseerd.

6 Uitvoering schuldhulpverleningstrajecten

DOELEN VAN DE SCHULDHULPVERLENING

De schuldhulpverlening heeft als doel problematische schulden zo veel mogelijk te voorkomen en zo vroeg mogelijk te signaleren. Waar problematische schulden toch zijn ontstaan is het doel om inwoners te ondersteunen met een integraal aanbod op maat. Dit betekent dat de hulpverlening veel meer omvat dan de 'technische' ondersteuning bij financiën en schulden. We zetten ook in op hulp bij de overige leefgebieden als dat nodig is. Het beoogde maatschappelijke effect is een duurzame oplossing van de schulden zodat mensen hun leven weer op de rit krijgen en kunnen deelnemen aan de maatschappij. We voorkomen zo veel mogelijk dat inwoners weer opnieuw problematische schulden ontwikkelen.

IN DE PROBLEMEN DOOR DE SCHEIDING

De ex-partner van Mariam (fictieve inwoner) is verhuisd naar het buitenland en heeft haar achtergelaten met schulden. Ze heeft contact opgenomen met de gemeente omdat ze met haar opgroeiende kinderen niet rond kan komen van haar parttimebaan. Mariam heeft goed overzicht over haar financiën. Ze wist alleen niet dat ze recht heeft op regelingen voor mensen met een laag inkomen. Hierdoor kan het gezin niet alles betalen.

Mariam krijgt aanvankelijk begeleiding van het sociaal team, maar dat wordt later voortgezet door het steunpunt toeslagenaffaire omdat Mariam zich heeft aangemeld als gedupeerde.

Er is een plan van aanpak gemaakt in goed overleg met Mariam. Hierbij waren de professionals van het sociaal team, team minimaregelingen, het steunpunt Toeslagenaffaire en het team schuldhulpverlening betrokken. Zo kreeg Mariam ondersteuning en adviezen die bij haar situatie pasten. Hierdoor heeft ze aan al haar betalingsverplichtingen kunnen voldoen. Na twee jaar is het schuldhulpverleningstraject afgerond. Mariam kan nu bouwen aan een toekomst zonder schulden. De gemeente zal haar met een nazorgtraject zolang ondersteunen als nodig is.

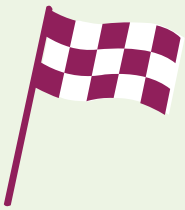
WERKWIJZE: HOE DOEN WE HET NU

Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat langdurige stress het vermogen om verstandige financiële beslissingen te nemen negatief beïnvloedt. Ons brein gaat onder invloed van langdurige stress in een overlevingsmodus waardoor mensen alleen bezig zijn met de primaire behoeften en er letterlijk geen ruimte is om na te denken over de lange termijn. Chronische stress beperkt het 'doenvermogen' en zorgt ervoor dat mensen soms onverstandige keuzes maken. Wij zetten daarom stress-sensitieve hulpverlening in, waarbij professionals met specialistische kennis voldoende tijd hebben voor persoonlijk contact met inwoners, zodat zij met empathie hun werk kunnen doen en rust en overzicht kunnen creëren.

9 Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid | Rapport | WRR

GESPREKSVOERING

In de eerste kennismakingsgesprekken luisteren we naar de inwoner om daarmee vertrouwen te creëren. De medewerkers beschikken over de benodigde kennis en ervaring om hulpverleningsgesprekken te voeren. We geven professionals ruimte voor een persoonlijke invulling die bij hen past, omdat dit het gesprek tussen inwoner en professional ten goede komt.

Intakegesprek	Stabilisatiefase	Schuldregelen	Schuldenvrij	Nazorg
				
Binnen 14 dagen	3 tot 6 maanden	4-6 maanden	18 maanden na start regeling	3 tot 6 maanden

In bijlage 2 wordt nadere uitleg gegeven over de verschillende fasen.

7 Ontwikkelopgave 2025 - 2028

GEMEENTEN VERSCHILLEN IN TOEGANKELIJKHEID VAN DE SCHULDHULPVERLENING

De Wgs is een kaderwet waarin gemeenten de ruimte hebben om binnen de kaders een eigen aanpak te formuleren. Dit betekent dat de toegankelijkheid van de schuldhulpverlening sterk kan verschillen per gemeente. Meerdere landelijke partijen zoals de Nationale Ombudsman, maar ook de commissie Sociaal Minimum vinden dit onwenselijk.

Het landelijke plan Basisdienstverlening Schuldhulpverlening is een reactie op deze constateringen en heeft als doel de hulpverlening aan inwoners effectiever te maken.

De Nederlandse Arbeidsinspectie onderzocht in 2024 hoe gemeenten de schuldhulpverlening uitvoeren. De geconstateerde knelpunten zijn o.a. hoog niet-gebruik en uitval, en specifieke problemen bij het helpen van ondernemers. De Arbeidsinspectie benadrukt de noodzaak van meer aandacht voor begeleiding, nazorg en effectieve stabilisatiemethoden.

BEOOGDE OPLOSSING: HET PLAN BASIS-DIENSTVERLENING SCHULDHULPVERLENING

Het plan heeft tot doel de hulpverlening aan inwoners effectiever te maken en leidt tot een hulpaanbod dat toegankelijker is en in iedere gemeente bestaat uit minimaal dezelfde elementen. Dit leidt naar verwachting tot een verbetering van het bereik en de kwaliteit van de schuldhulpverlening, waaronder het vergroten van het aantal schuldregelingen. In maart 2024 is dit plan gelanceerd door het kabinet, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), de brancheverenigingen voor financiële hulpverleners NVVK en de vereniging van directeuren in het sociaal domein Divosa.

Wij zullen gebruik maken van deze ontwikkeling om onze hulpverlening verder te verbeteren. Voor een groot deel werken we al volgens deze uitgangspunten. Het is in Aalsmeer bijvoorbeeld mogelijk om een mondelinge aanvraag voor schuldhulpverlening te doen. Voor een eerste gesprek is het niet vereist documenten mee te nemen. Een aantal maatregelen moet ook landelijk nog uitgewerkt worden.

In bijlage C geven we weer wat de maatregelen van het plan basishulpverlening schuldhulpverlening op hoofdlijnen inhouden en in hoeverre Aalsmeer hier al mee werkt.

ONTWIKKELOPGAVEN 2025 – 2028

1. Verkorting trajecten 36 naar 18 maanden: gevolgen voor de begeleiding en coaching

De verkorting van trajecten vraagt om een andere aanpak van de begeleiding en coaching. Dit is nu in ontwikkeling. Begeleiden gaat over het aanleren van vaardigheden. Bij coaching zoekt de inwoner hulp bij een vraag waarbij gedrag een rol speelt.

De periode waarin de schuldenregeling loopt is een relatief rustige periode voor de inwoner. Voorheen was dit 36 maanden, nu is dat 18 maanden. De looptijd voor begeleiden en coachen is hierdoor korter. Inwoners moeten zich sneller de noodzakelijke vaardigheden, inzicht en motivatie eigen maken om financieel redzaam te worden. Dat vraagt inzet van de inwoner. Voor het team schuldhulpverlening betekent dit dat er in korte tijd veel werk verricht moet worden. In drukke periodes is het belangrijk om te borgen dat er voldoende tijd is om de inwoner te begeleiden en te coachen.

10 Betere schuldhulpverlening nodig voor mensen met schulden | Nieuwsbericht | Nederlandse Arbeidsinspectie

Om de kwaliteit te borgen zetten we het volgende in:

- We blijven de begeleiding en coaching doorontwikkelen. Hier is een werkgroep binnen het team voor ingericht. Het onderdeel nazorg zal hierbij extra aandacht krijgen.
- Schuldhulpverleners krijgen regelmatig trainingen om begeleidings- en coaching vaardigheden te versterken en consequent toe te passen.
- We onderzoeken ook in hoeverre de huidige caseloadrichtlijn van 40 cliënten per formatieplaats aansluit bij de geïntensiveerde werkzaamheden.

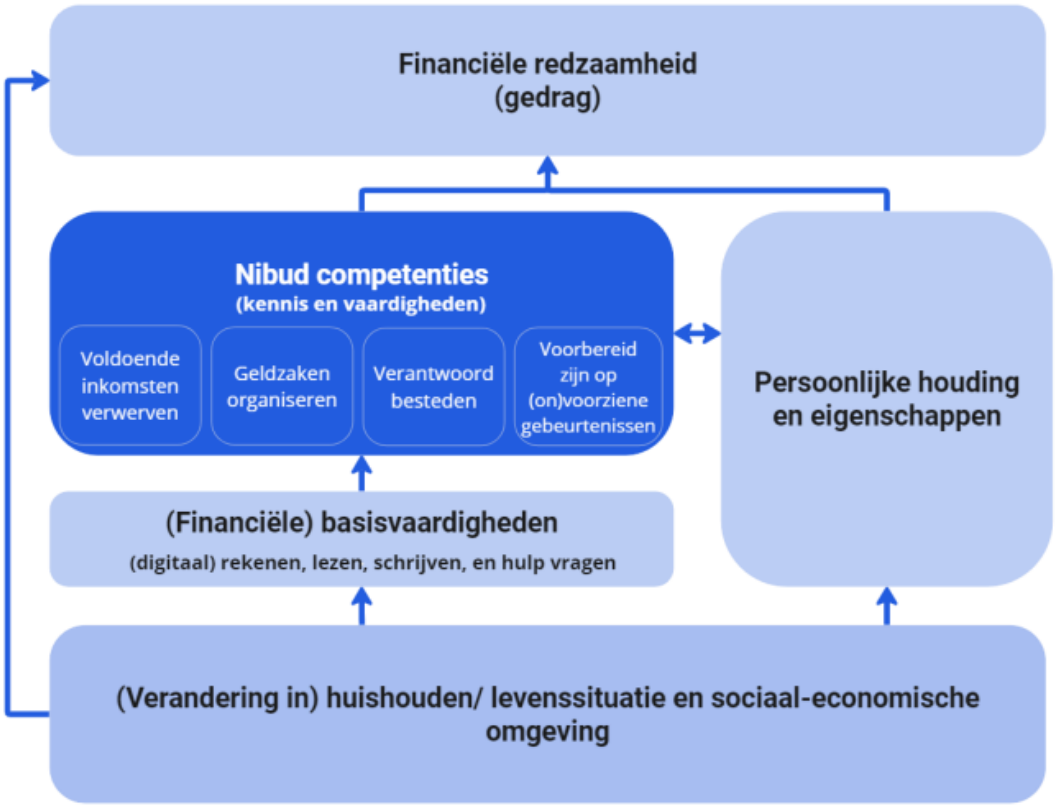
2. Inhoudelijke doorontwikkeling van de begeleiding op basis van het Nibud competentiemodel

We zijn gestart met het toetsen van de financiële vaardigheden van inwoners met een variant op het Nibud competentie model. Op deze manier kunnen we beter inschatten welke vaardigheden nog meer ontwikkeld kunnen worden en wat de inwoner daarbij nodig heeft. We hebben zo beter onderbouwd wat we uitvragen en waarom. En we doen dat op een uniformere manier.

Het NIBUD heeft een competentiemodel[11] ontwikkeld waarin de kennis en vaardigheden zijn beschreven waarover mensen zouden moeten beschikken om goed met geld om te kunnen gaan.

De competenties zijn:

- voldoende inkomsten verwerven,
- financiële zaken organiseren,
- verantwoord besteden,
- voorbereid zijn op de toekomst.



Figuur 1. Schematische weergave van de factoren die bijdragen aan financieel redzaam gedrag

11 *Nibud-leerdoelen en -competenties | Nibud*
Zie ook uitleg over het begrip financiële redzaamheid bij het hoofdstuk over preventie

Via verschillende toetsmomenten tijdens het ondersteuningstraject gaan we na waar het accent van de begeleiding op dient te liggen. We doen nu ervaring op met een vragenlijst die we met de inwoner doorlopen. De vragenlijst is een bewezen effectief triagehulpmiddel, waardoor we eenduidiger informatie verzamelen. We willen wel behouden dat er een oprecht, inlevend gesprek met de inwoners wordt gevoerd. De komende beleidsperiode evalueren we of dit instrument voor de inwoner en voor ons effectief is. Hierbij nemen we ook mee of we de mentale weerbaarheid en gezond financieel gedrag optimaal kunnen bevorderen met dit instrument.

INZICHT IN UITVAL

Het komt voor dat inwoners halverwege het traject uitvallen. Dat is onwenselijk omdat de schuldenproblematiek nog niet afdoende is opgelost. Het is een algemeen probleem in de schuldhulpverleningssector. Wij gaan analyseren in welke fases het risico op uitval het hoogst is, en wat de oorzaken zijn. We kijken ook naar succesfactoren die maken dat mensen het traject wel volhouden. Dit biedt input voor verbetering van de begeleiding.

BABY OP KOMST!

Danny (fictieve inwoner) is 28 jaar en werkt in de horeca. Hij werkt gedeeltelijk in loondienst, daarnaast werkt hij ook als ZZP-er. Van huis uit heeft Danny niet geleerd hoe je goed met geld om kan gaan. Hij was niet voorbereid op de financiële verantwoordelijkheden die je vanaf je 18e hebt. Zo zijn er achterstanden bij de zorgverzekering ontstaan.

Danny heeft ook schulden bij vrienden. Zij hebben kosten voor uitstapjes en vakanties voorgeschoten. Hij vindt het een erezaak om zijn vrienden terug te betalen. Hij neemt dan een lening of betaalt de vaste lasten niet. Zo zijn de schulden verder opgelopen.

Danny heeft de afgelopen jaren zich al een paar keer gemeld bij de gemeente voor schuldhulpverlening, maar kon niet uit de voeten met de voorwaarden. Dat was onder andere omdat er een vriend bij hem inwoont. Hij kan het naar zijn idee niet maken om daar kostgeld aan te vragen. Vooral niet omdat hij bij zijn vriend ook meer dan € 5000 schuld heeft.

Dan komt de liefde in Danny's leven. Hij ontmoet zijn vriendin, en al snel is er een baby op komst. Vanwege de baby willen ze graag gaan samenwonen. Danny durft alleen zijn vriendin niet te vertellen dat hij veel schulden heeft. Hij wil haar niet betrekken in het traject of financieel op haar leunen. Danny wil ook financieel bijdragen aan de kosten voor de baby.
Echter: als hij gaat samenwonen heeft dat gevolgen voor het bedrag dat hij mag houden voor levensonderhoud (VTLB, Vrij te laten Bedrag) en voor zijn afloscapaciteit. De wet gaat er namelijk van uit dat je kosten kunt delen als je samenwoont, waardoor je meer geld overhoudt voor het aflossen van de schulden. Desondanks wil Danny toch het samenwonen doorzetten.

Na het nodige wikken en wegen is afgesproken om een 100% afbetalingsregeling te treffen voor de schulden die Danny bij formele schuldeisers heeft. Danny lost via de gemeente deze schulden in twee jaar af, zodat het maandelijkse bedrag dat hij aflost behapbaar blijft. Er wordt niets kwijt gescholden. Daarom is het niet nodig om de regels voor VTLB en afloscapaciteit toe te passen. Danny hoeft zich nu niet meer in allerlei bochten te wringen. De schuldeisers krijgen hun vordering 100% terug. De schuld bij zijn vriend betaalt hij terug met zijn ZZP inkomsten.

3. Aansluiting bij VISH (Verwijsindex Schuldhulpverlening)
Met VISH kunnen deurwaarders toetsen of personen zich in een schuldhulpverleningstraject bevinden. Hierdoor wordt voorkomen dat schulden onnodig toenemen. VISH is een initiatief van de Koninklijke Bond van Gerechtsdeurwaarders. Alle gerechtsdeurwaarderskantoren zijn aangesloten op VISH. De uitwisseling voldoet aan de vereisten van de AVG. De implementatie in onze digitale systemen wordt in 2025 gerealiseerd.

4. Aansluiting op Schuldenknooppunt
Het Schuldenknooppunt maakt gegevensuitwisseling tussen schuldhulpverlening verleners en schuldeisers makkelijker en sneller. Door op één standaard manier en via één kanaal te communiceren verloopt de uitwisseling tussen ketenpartners in de schuldenketen efficiënter. De rijksbelastingdienst zal stapsgewijs aansluiten op het Schuldenknooppunt.

In 2023 zijn we begonnen met de implementatie van het Schuldenknooppunt. Dit is in de wacht gezet omdat de voordelen op dat moment niet opwogen tegen de tijdsinvestering en kosten. We volgen de ontwikkelingen van het Schuldenknooppunt. Als aansluiting zinvol en betaalbaar blijkt overwegen we opnieuw om aan te sluiten.

5. Schuldhulpverlening voor doelgroepen
In de basisdienstverlening schuldhulpverlening is opgenomen dat gemeenten schuldhulpverlening op maat bieden voor jongeren en ondernemers. In het vorige beleidsplan hebben wij dit voor ondernemers zelf al in gang gezet, hieronder beschrijven wij hoe deze hulpverlening er uit ziet. Voor jongeren zetten wij preventie aanbod in, dit wordt beschreven in hoofdstuk 9.

Ondernemers en ZZP-ers
De afgelopen beleidsperiode heeft team schuldhulpverlening dit opgezet en de benodigde kennis opgebouwd. De ondersteuning aan ondernemers voorziet in een behoefte en vergt specifieke vaardigheden. Het heeft veel voordelen om deze expertise in eigen huis te hebben, omdat dit de vindbaarheid van de hulp ten goede komt. Er is meteen een korte lijn is naar de andere teams in het sociaal domein. Met het huidige aantal aanmeldingen, kan deze extra ondersteuning binnen de reguliere dienstverlening worden opgevangen.

Convenant beschermingsbewindvoerders
Beschermingsbewind is een maatregel ingesteld door de rechter om mensen te beschermen die zelf niet goed beslissingen over hun financiën kunnen nemen. Bijvoorbeeld door een psychische of lichamelijke beperking, problematische schulden, verslaving of dementie. Het aantal inwoners met beschermingsbewind is de afgelopen jaren fors toegenomen. Dit komt door de toenemende complexiteit van de samenleving, het ingewikkelde inkomens- en toeslagensysteem en de uitbreiding van de wetgeving voor beschermingsbewind in 2014 met het zogeheten schuldenbewind.

In het convenant beschermingsbewind werken gemeente en beschermings-bewindvoerders samen om:
1. de financiële zelfredzaamheid van de inwoners met schulden die zij begeleiden te versterken.
2. Duurzame uitstroom uit beschermingsbewind te verhogen.

Gemeente en beschermingsbewindvoerders realiseren dat door:
I. Gezamenlijk te sturen op duurzame uitstromen van cliënten met voldoende basisvaardigheden zodat er minder kans is dat cliënten opnieuw in de schulden komen.
II. Voorkomen dat inwoners onnodig lang onder bewind blijven.
III. Nazorg van in principe 3 maanden na uitstroom (coaching, vinger aan de pols).
IV. Partijen dragen er zorg voor dat klant alle (minima)voorzieningen gebruikt waar hij/zij recht op heeft.

De komende beleidsperiode continueren we het convenant met de beschermingsbewindvoerders en ontwikkelen we de nazorg voor deze doelgroep.

De algemene verkorting van schuldenregelingen van 36 naar 18 maanden is in het bijzonder voor kwetsbare inwoners, zoals inwoners met psychische problematiek een mooie stap vooruit. We kijken daarom of dit algemene beleid toereikend is, of dat nog extra maatregelen nodig zijn. Waar nodig zetten we de opgedane ervaring met versneld aflossen van schulden in. Wij zoeken hiervoor de samenwerking met professionals die de begeleiding op de overige leefgebieden verzorgen, zodat de juiste hulp op het juiste moment ingezet wordt.

6. Toepassing menselijke maat in de hulpverlening

In de Strategienota Sociaal Domein is het toepassen van de menselijke maat benoemd als belangrijk uitgangspunt: *"De menselijke maat is leidend in de uitvoering: werken vanuit de bedoeling en de vraag van de inwoner centraal stellen. De komende jaren willen we de dienstverlening en communicatie meer in lijn te brengen met de behoefte van onze inwoners en deze zichtbaar verbeteren."*

Het team schuldhulpverlening heeft in dit kader praatplaten ontwikkeld met een visuele weergave van het schuldhulpverleningsproces. Die gebruiken we in gesprekken met inwoners. Onze uitleg is zo duidelijker. Dit is vooral prettig voor laag geletterden en inwoners die moeilijker informatie opnemen, bv vanwege chronische stress.

Hulpverlening is nooit "af" en we blijven inzetten op de toepassing van de menselijke maat in al onze werkzaamheden. In de bijgevoegde rapportage 2022 – 2023 staat welke praktische acties er al zijn ondernomen.

Adviesraad Sociaal Domein

Voorafgaand aan het opstellen van het beleidsplan hebben we een verkennend gesprek gevoerd over de gewenste insteek van de schuldhulpverlening in de komende jaren. De ASD heeft ons mee gegeven:

Het duurt lang voordat inwoners met schulden hier voor uit durven te komen. Daarbij zijn inwoners in Aalsmeer gewend om problemen eerst in eigen kring op te lossen. Inwoners zullen niet zo snel naar de gemeente stappen met hun zorgen. Daarom is inzetten op vroegsignalering belangrijk.

In beleidsplan meegenomen:

We blijven in gesprek met de ASD over de vraag hoe we de drempel naar de schuldhulpverlening kunnen verlagen door beter rekening te houden met de achterliggende overtuigingen van inwoners.

Zet actief in op huisbezoek bij betalingsachterstanden huur, zorg en of energie, en zet een professional in die de skills heeft om op de juiste manier iemand te benaderen.

In beleidsplan meegenomen:

We onderschrijven dat de manier van benaderen van inwoners belangrijk is, en we zetten daarom gespecialiseerde professionals in voor huisbezoeken. Met ingang van 2025 is de financiering van vroegsignalering structureel geborgd.

Bij ondernemers en ZZP-ers die in de schulden raken is vaak de boekhouding niet goed bij gehouden of relevante regelgeving is onvoldoende bekend, zoals persoonlijke aansprakelijkheid bij BV's.

Het is goed dat vrijwilligers inwoners helpen met hun financiële administratie. Begeleidt inwoners indien nodig langere tijd, zodat de vrijwilliger de vinger aan de pols kan houden om terugval te voorkomen.

In beleidsplan meegenomen:

We herkennen de problematiek van ondernemers. In het team schuldhulpverlening hebben we daarom gespecialiseerde schuldhulpverleners voor ondernemers. In de subsidieverlening aan Humanitas worden deze overwegingen ook meegenomen. Zij zetten getrainde vrijwilligers in die goed bekend zijn met regelgeving voor ondernemers en bedrijfsadministratie. Via de thuisadministratie worden inwoners persoonlijk begeleid om (nieuwe) problemen te voorkomen. Inwoners kunnen altijd terugvallen op het financieel café of team schuldhulpverlening als er nieuwe problvemen ontstaan.

Geef aandacht aan de schulden in familiaire kring. Deze zetten vaak de relatie onder druk. Wellicht kunnen deze bevroren worden en later terugbetaald.

Bij het intakegesprek voor schuldhulpverlening besteden wij speciale aandacht aan informele schulden. We maken dit onderwerp in een vroeg stadium bespreekbaar om problemen later in het traject kan voorkomen. Informele schulden kunnen veel impact hebben op het zelfbeeld en autonomie van individuen. De gevolgen van informele schulden kunnen ook impact hebben op de familie of gemeenschap. Informele schulden kunnen alleen meegenomen worden in een schuldentraject als deze formeel zijn vastgelegd bijvoorbeeld met een notarisakte. Meestal is dat niet het geval. Vaak is het aflospercentage in een schuldentraject zo laag, dat het ook niet wenselijk is om informele schulden op te nemen in een traject. De vriend of het familielid krijgt dan immers maar een klein deel van zijn geld terug. Dit kan ten koste gaan van de relatie. We bevorderen daarom dat er een aparte terugbetaalafspraak wordt gemaakt met degene die het geld heeft uitgeleend. We letten erop dat de bestaanszekerheid van de cliënt geborgd blijft. Dan kan een afspraak dat de terugbetaling wordt opgeschort tot na het schuldhulpverleningstraject een goede manier zijn om aan alle belangen recht te doen.

Samenwerking met andere teams in het sociaal domein

Schulden gaan vaak samen met andere problematiek. Daarom werken we nauw samen met de andere vakteams in het sociaal domein. De meest voorkomende hierin zijn de vakteams voor minimaregelingen, klantmanagers Werk en Inkomen, jeugdhulpverlening, Steunpunt KOT[12], sociaal team, urgente woonzaken, en het Werkplein AA. Inwoners met financiële problemen bieden we zo passende ondersteuning bij het vinden van werk en het gebruik van inkomensondersteunende regelingen. Bij multiproblematiek kan er een multidisciplinair overleg worden ingezet om tot een integraal, passend plan van aanpak te komen in samenwerking met de inwoner. Schuldhulpverleners werken ook mee in het Sociaal Loket.

Relatie schulden en laaggeletterdheid

Schuldhulpverleners hebben regelmatig te maken met inwoners die laag geletterd zijn. Het begrijpen van informatie en grip krijgen op geldzaken is voor deze groep extra lastig. Moeite met lezen, schrijven en/of rekenen heeft grote invloed op de snelheid waarmee beginnende schulden uitgroeien tot problematische schulden[13]. Laag geletterden geven zelf als oorzaken[14] aan dat ze beperkt inzicht in hun administratie hebben en dat ze vaker afhankelijk zijn van anderen. Hierdoor is de kans op misbruik van het vertrouwen groter. We toetsen financiële vaardigheden op basis van het Nibud competentie model. Bij het onderdeel ”organiseren van de financiën” kunnen we signaleren of inwoners laag geletterd zijn. We verwachten dat we hierdoor in de toekomst laaggeletterdheid nog beter bespreekbaar kunnen maken. We kunnen inwoners dan gericht doorverwijzen naar passende ondersteuning zoals het Taalhuis, taalpunten en het financieel café. Het taalgebruik van de website, de folder en de brieven is afgestemd op laaggeletterden.

Clientervaringsonderzoek

We vinden het belangrijk om inzicht te verkrijgen in de ervaringen van cliënten met het schuldhulpverleningstraject. In 2021 is dit onderzocht door een extern bureau en begin 2024 is dit onderzoek herhaald. Ook in de komende beleidsperiode zullen we om de twee jaar een cliëntervaringsonderzoek laten doen door een extern bureau.

Het cliëntenonderzoek 2024 laat zien dat respondenten over het algemeen zeer positief zijn over de samenwerking met de schuldhulpverlener, die gemiddeld met een 8,4 wordt beoordeeld. Ook over de geboden hulp is men positief. Vier op de vijf respondenten geeft aan dat ze door de hulp positiever zijn over de toekomst, minder stress hebben en beter weten hoe ze schulden kunnen voorkomen. De meest genoemde oorzaken voor schulden zijn verlies van werk, echtscheiding, dalend inkomen van de onderneming en beslaglegging op het inkomen. De aanleiding om hulp te zoeken was veelal dat men de huur, energierekening of zorgverzekering niet meer kon betalen.

12 Steunpunt Kinder Opvang Toeslagen affaire. Aanvankelijk is dit in 2021 opgericht voor gedupeerde ouders. Sindsdien heeft het rijk de doelgroep uitgebreid met kinderen van gedupeerde ouders en ex-partners.
13 7199-wig-nib-rapport-financieel-kwetsbaar-def.pdf
14 Verkenning van de invloed van laaggeletterdheid op schulden | Stichting Lezen en Schrijven

Aandachtspunten
De helft van de respondenten bleek niet op de hoogte van de klachtenregeling. Inmiddels is de vindbaarheid van de klachtenregeling verbeterd. Meteen op de homepagina van de website staat de mogelijkheid om een klacht in te dienen vermeld. In de beschikkingen aan de inwoner wordt standaard de mogelijkheid genoemd om een klacht of compliment in te dienen.

Als inwoners kritisch waren ging dat meestal over gebrekkige communicatie en personeelswisselingen. We besteden nu meer aandacht aan een goede overdracht als de consulent wisselt, hier is een overdrachtsformulier voor ontwikkeld.

Inwoners krijgen doorgaans voor langere tijd begeleiding van hun consulent omdat het schuldhulpverleningstraject inclusief stabilisatie en nazorg circa 2,5 jaar duurt. Personeelswisselingen zijn hierdoor goed merkbaar voor inwoners. Deskundige schuldhulpverleners die zich voor langere tijd verbinden aan de gemeente en voldoende tijd krijgen voor de cliënt zijn daarom onmisbaar.

In bijlage 3 is het volledige cliëntervaringsonderzoek toegevoegd.

8 Vroegsignalering van betalingsachterstanden

Wij vinden vroegsignalering van schulden van groot belang, omdat dit cruciaal is om erger te voorkomen. Inwoners wachten namelijk vaak te lang voor ze zich aanmelden voor schuldhulpverlening, bijvoorbeeld omdat ze zich schamen of door een gebrek aan inzicht in hun situatie.

Sinds 2021 zijn gemeenten wettelijk verplicht[15] om inwoners een gesprek aan te bieden als een schuldeiser een melding doet van een betalingsachterstand. Deze wetswijziging heeft een grote, positieve impuls gegeven aan de vroegsignalering.

SAMENWERKING MET SCHULDEISERS

Vastelastenpartners kunnen zich digitaal aanmelden bij de gemeente. Zij ontvangen van ons een convenant. Als de vastelastenpartner dit heeft ondertekend kunnen zij signalen aanmelden bij ons.

Inmiddels zijn er 125 vaste lasten leveranciers die betalingsachterstanden bij ons aanmelden. Hieronder zijn zorgverzekeraars, energie- en water leveranciers en woningcorporatie Eigen Haard. Commerciële verhuurders sluiten zich ook vaker aan. Dit is een doelgroepschuldeisers die voorheen weinig open stond voor vroegsignalering met de gemeente. Kantonrechters eisen steeds vaker van commerciële verhuurders dat ze eerst vroegsignalering inzetten voordat ze met een deurwaarder naar de rechter stappenom beslag te mogen leggen op het inkomen.

ZORGVERZEKERING

Wij vinden het belangrijk dat inwoners ten allen tijde goede toegang tot zorg hebben. Inwoners met problematische schulden hebben vaak te maken met life events die (mede) veroorzaakt worden door gezondheidsproblemen, bv verlies van werk door ziekte. Daarom hebben wij een overeenkomst met het CAK gesloten waarin wij hebben afgesproken dat we inwoners die zijn aangemeld voor de de regeling betalingsachterstand zorgpremie ook benaderen. Zorgverzekeraars melden namelijk verzekerden die zes maanden of langer hun zorgverzekering niet hebben betaald aan bij het CAK. Het CAK meldt deze inwoners aan bij de gemeente voor vroegsignalering. Dit is dus aanvullend op de vroegsignalering waar na twee maanden door de zorgverzekering wordt gemeld. Wij continueren deze samenwerking.

WANNEER GAAN WE OP HUISBEZOEK?

We triageren de meldingen op basis van soort vaste lasten partner, de hoogte van de achterstand en op basis van enkelvoudig of meervoudig signaal (match). Daarmee wordt bepaald of wij contact leggen met de inwoner d.m.v. een huisbezoek, telefoontje, sms, email of een brief. Huisbezoeken werken het beste, maar vanwege het grote aantal meldingen kunnen we niet bij alle meldingen op huisbezoek.

We gaan in ieder geval op huisbezoek in de volgende gevallen:

- Bij een huurachterstand;
- Bij een betalingsachterstand zorgverzekering hoger dan € 1.000,00
- Als er voor dezelfde inwoner twee verschillende meldingen zijn binnengekomen in dezelfde maand.
- Naar aanleiding van onze analyse van meldingen, bijvoorbeeld bij inwoners waar in korte tijd meerdere meldingen over binnen komen.

15 *Art 3 lid 1 B Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*

Nadat deze inwoners zijn bezocht wordt door de uitvoerende medewerkers bekeken waar aanvullend huisbezoeken gedaan kunnen worden. Bijvoorbeeld wanneer iemand telefonisch niet bereikt is.

We besteden extra aandacht aan de doelgroep jongeren door zoveel mogelijk het communicatiekanaal af te stemmen (sms/whatsapp) en vaker te bellen als het niet lukt om contact te leggen. Deze werkwijze wordt regelmatig geëvalueerd en bijgesteld.

KANTTEKENINGEN

Het effect van vroegsignalering is niet volledig meetbaar. Soms melden inwoners zich na verloop van tijd pas en vermelden niet dat ze naar aanleiding van ons bezoek contact opnemen.

ONDERZOEK NATIONALE OMBUDSMAN

Deze praktijkervaring komt overeen met het landelijke beeld uit het onderzoek “Hoe eerder, hoe beter - vroegsignalering van schulden door gemeenten”[16] van de Nationale Ombudsman (februari 2024). De Ombudsman constateert dat vroegsignalering een waardevol instrument is, maar dat niet alle burgers worden bereikt over wie een signaal is afgegeven. Sommige burgers willen geen hulp van de gemeente vanwege schaamte of wantrouwen jegens de overheid. Er zijn ook burgers die denken geen hulp nodig te hebben. Gemeenten moeten meer investeren in kennis en kunde over hoe zij het beste contact kunnen leggen met de burger, aldus de ombudsman.

AANBEVELINGEN AAN GEMEENTEN

- Maak persoonlijk contact met de burger.
- Verzamel data en evalueer de werking van vroegsignalering.
- Zorg voor kennis en expertise bij medewerkers mbt contact leggen met inwoners.
- Versterk de samenwerking met vastelastenpartners.

DE MENS ACHTER DE MELDING

Er komt een melding van een verhuurder binnen. Het gaat om een inwoner met een hoge huurachterstand. De inwoner heeft een beschermingsbewindvoerder. Dit kantoor vertelt dat de inwoner niet meewerkend is en geen inkomen ontvangt. Daarom heeft de beschermingsbewindvoerder aan de rechtbank gevraagd om de onderbewindstelling te beëindigen. Vervolgens spreken we de inwoner, ze heet Rosa (fictieve inwoner). Ze is ondernemer maar vanwege gezondheidsproblemen is ze gestopt met haar bedrijf. Daarna kreeg ze een tijdje een uitkering, maar door miscommunicatie is dit gestopt. Nu heeft ze geen inkomen meer.

Volgens onze informatie heeft Rosa HBO niveau, maar in het gesprek vertelt ze dat ze halverwege de middelbare school is gestopt en daarna nooit meer terug is gegaan naar school. Rosa is murw geworden door het jarenlange gestress over de schulden, waardoor het haar niet meer lukt om zelf actie te ondernemen.

Vanwege de hoge betalingsachterstand is haast geboden, want een ontruiming zal niet lang op zich laten wachten. We gaan samen met Rosa naar het Sociaal Loket om een uitkering aan te vragen, omdat ze het te spannend vindt om dat alleen te doen. We hebben ook geholpen met het verzamelen van de benodigde informatie voor de aanvraag omdat dit ingewikkeld is voor Rosa.

Er zijn verschillende huisbezoeken afgelegd tot alles geregeld was. Daarna is het schuldhulpverleningstraject gestart. De woningontruiming is voorkomen. Rosa is toegelaten tot de WSNP en zal over een jaar eindelijk schuldenvrij zijn na een aantal zware jaren. Ze heeft ook een nieuwe beschermingsbewindvoerder.

Samen komen wij verder om de inwoner zo goed mogelijk te helpen.

16 *Hoe eerder hoe beter | Nationale ombudsman*

WAT DOET AALSMEER MET DEZE AANBEVELINGEN

Wij onderschrijven dat de inzet van kundige medewerkers met voldoende tijd voor de inwoner een randvoorwaarde is voor succesvolle vroegsignalering. Wij zetten hiervoor 0,5 formatieplaats in. We hebben ons sinds 2024 aangesloten bij de benchmark vroegsignalering schulden van Divosa, hiermee zullen we de komende jaren beter kunnen zien hoe de resultaten zich verhouden tot die van andere gemeenten.

Een tweede kanttekening is dat wij aan schuldeisers alleen mogen doorgeven of de inwoner al een schuldhulpverleningstraject volgt, of de inwoner gebruik wil maken van hulp of dat het signaal niet is opgevolgd. Dat komt door de wettelijke beperkingen van de informatie die wij aan schuldeisers mogen terugkoppelen over de uitkomsten van de vroegsignalering. Dat is niet altijd in het voordeel van de inwoner, want schuldeisers willen soms ruimhartiger incassopauzes aanbieden als zij enige achtergrondinformatie krijgen.

De komende jaren blijven wij inzetten op verhoging van het bereik. Dit doen wij door uit te dragen dat we laagdrempelig zijn, b.v. omdat je bij het eerste gesprek geen papieren mee hoeft te nemen. We blijven investeren in de bekendheid van vroegsignalering en schuldhulpverlening bij ketenpartners in het sociaal domein. We benaderen inwoners op een open manier zonder te oordelen. We houden er rekening mee dat een inwoner zorgen kan hebben die niet meteen in het gesprek naar voren worden gebracht.

9 Voorkomen van schulden: preventie

Wij zetten in op preventieve activiteiten die de financiële redzaamheid van inwoners bevorderen. Hoe meer we financiële problemen kunnen voorkomen hoe beter het is, zowel voor de inwoner als voor de schuldeiser.

Het begrip financiële redzaamheid kwam al kort aan bod in het hoofdstuk 7 over de begeleiding tijdens schuldentrajecten. Hieronder volgt nadere uitleg over het begrip financieel redzaam en welke preventie activiteiten wij inzetten om dit doel te behalen.

WANNEER BEN JE FINANCIEEL REDZAAM?

Gezond financieel gedrag wordt beïnvloed door een complex samenspel van factoren. Dit omvat persoonlijke omstandigheden en omgevings- en gedragsaspecten. Gedrag hangt af van persoonlijke kenmerken zoals opleiding, leeftijd, geslacht, ervaring en gewoontes. De WRR spreekt in dit verband ook over het “doenvermogen” van mensen dat onder druk komt te staan door stress en mentale belasting. Omgevingsfactoren zoals veranderingen in het huishouden, werk, inkomen en levensgebeurtenissen spelen ook een rol. Ook wetgeving, technologie, infrastructuur en bredere maatschappelijke veranderingen zoals inflatie, digitalisering, de huizenmarkt en pensioenhervormingen, spelen mee in het (kunnen) uitvoeren van gezond financieel gedrag.

Het Nibud omschrijft het begrip ‘financiële redzaamheid’ als volgt: Mensen zijn financieel redzaam wanneer zij hun inkomsten en uitgaven in balans houden, nu en in de toekomst. Volgens het Nibud zijn mensen financieel redzaam als zij:

- zelf over de vaardigheden beschikken om de inkomsten en uitgaven in balans te houden, of
- zich bewust zijn van het feit dat zij iets niet kunnen en daarvoor de hulp inschakelen van anderen die dit wel weten en/of kunnen. Op die manier kunnen zij ook de inkomsten en uitgaven in balans houden.

EFFECTEN DIGITALISERING

Het belang van preventie neemt toe o.a toe vanwege het internetbankieren. Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB)* heeft onderzocht bij welke diensten mensen het vaakst hulp nodig hebben. Dat zijn het openen van een bankrekening (2,7 miljoen mensen lukt dat niet zelf), het activeren van een bankpas (3,1 miljoen) en geld overmaken (3,2 miljoen).

De grootste aandachtsgroep die hulp nodig heeft zijn de bijna 3,7 miljoen 65+’ers in Nederland. Andere groepen zijn mensen zonder internet (zo’n 200.000 mensen) of mensen die blind, slechtziend of slechthorend zijn. Ook mensen die digitaal niet zo vaardig zijn of licht verstandelijk beperkt, hebben relatief vaak moeite met hun bankzaken. Bijna een kwart van de volwassen Nederlanders kan niet zelfstandig contact leggen met de bank als ze vragen hebben over betalen of hun bankrekening.

Dit onderzoek onderstreept het belang van voldoende telefonisch en face to face contact bij informatie en advies. Dit is nodig om financiële problemen te voorkomen.

Via ons preventieve aanbod versterken wij de financiële redzaamheid van inwoners op de volgende manier:

** Miljoenen Nederlanders kunnen niet al hun bankzaken zelf regelen en Toegankelijkheidsmonitor Consumenten en Ondernemers 2024*

PREVENTIEF AANBOD HUMANITAS

Humanitas ondersteunt huishoudens in Aalsmeer met hun financiële administratie. Ook verzorgen zij samen met Participe het Financieel café in bibliotheek in de Oude Veiling. Inwoners kunnen laagdrempelig hulp krijgen en de inzet werkt daarom preventief. De hulpverlening wordt uitgevoerd door getrainde vrijwilligers. De subsidie is een bijdrage in de kosten voor twee betaalde coördinatoren, één voor de thuisadministratie/Financieel café en één specifiek voor ondersteuning aan jongeren en aan ondernemers en het ondersteunen van de samenwerking met Participe in het Financieel café. Ook is er meer ruimte voor kennisbevordering door de subsidie van de gemeente. Het aantal deelnemers dat door Humanitas wordt ondersteund groeit elk jaar.

FINANCIEEL CAFÉ: INLOOPSPREEKUREN HUMANITAS ISM PARTICIPE

Het financiële café speelt een grote rol in het bevorderen van de financiële redzaamheid. Humanitas en Participe organiseren samen dit wekelijkse inloopspreekuur. Inwoners kunnen hier gratis ondersteuning krijgen bij vragen over geld- of administratieve zaken.[18] Mensen hoeven geen afspraak te maken. Ook het face to face contact is belangrijk voor de laagdrempeligheid. Hierdoor is het spreekuur bij uitstek geschikt voor inwoners die laag geletterd zijn of minder digitaal vaardig. Het spreekuur wordt ook steeds beter gevonden. Sinds het afsprakenspreekuur is omgezet in een inloopspreekuur zien we zes keer zoveel bezoekers. We verwijzen vanuit de gemeente veel naar de financiële cafés.

THUISADMINISTRATIE

Vrijwilligers nemen thuis met de inwoner de post door, zetten inkomsten en uitgaven op een rij, gaan na of alle inkomensondersteunende regelingen worden gebruikt en maken een overzichtelijk huishoudboekje met de inwoner. De inwoner blijft zelf verantwoordelijk, de vrijwilligers ondersteunen daarbij. Thuisadministratie is voor inwoners die hulp nodig hebben om overzicht te krijgen over hun financiële administratie en bij het wegwerken van schulden.

HULPVERLENING HUMANITAS AAN ONDERNEMERS

Humanitas ondersteunt ondernemers en ZZP-ers met schulden die zelf geen administratie kunnen voeren en ook geen netwerk of betaalde boekhouder hebben om dit te doen. Zij krijgen hulp bij het op orde brengen van de administratie en leren hoe ze de administratie moeten bijhouden. In het geval van ondernemers vraagt dit om specifieke kennis en vaardigheden van zowel de coördinator als van de vrijwilligers. Vaak gaat het om verwijzingen door het team schuldhulpverlening, want een complete geordende administratie is een randvoorwaarde om het schuldhulpverleningstraject uit te kunnen voeren. Een commerciële boekhouder inschakelen is meestal geen optie vanwege de schuldenproblematiek.

GET A GRIP EN MONEYTALKS VOOR JONGEREN

Vanaf je 18e ben je verantwoordelijk voor je eigen geldzaken en moet je van alles zelf regelen. Denk aan toeslagen, bankzaken, DigiD, en tegemoetkoming scholieren. Het is veel en ingewikkeld. Lang niet alle jongeren leren dit thuis. Er kunnen dan makkelijk financiële problemen ontstaan. Sinds 2021 koppelt Humanitas getrainde vrijwilligers aan jongeren die hulp nodig hebben bij hun financiele administratie. Er worden vrijwilligers ingezet die aansluiten bij de leefwereld van de jongeren.

Aan jongeren die 18 worden kan op school een (verplicht) budgetgesprek aangeboden worden met een vrijwilliger van Humanitas (18+-check). Dit project heet Money Talks en is een samenwerking tussen MBO-scholen en Humanitas. Dit wordt indien mogelijk gecombineerd met budgetlessen van Money Ways (Diversion).

https://nos.nl/artikel/2547299-miljoenen-nederlanders-kunnen-niet-al-hun-bankzaken-zelf-regelen en https://www.dnb.nl/media/th1gogms/toegankelijkheidsmonitor-consumenten-en-ondernemers-2024.pdf

18 https://www.humanitas.nl/amstelland/fc/

BUDGETLESSEN MONEYWAYS VO/MBO

Het belang van financiële educatie voor jongeren blijft groot, want het taboe op geld(problemen) blijkt hardnekkig. Jongeren praten weinig over geld of pas als het veel te laat is. De lessen van Moneyways worden daarom gegeven door peer educators: jonge ervaringsdeskundige rolmodellen. Zij kunnen helpen om financiële problemen bespreekbaar te maken.

We continueren daarom de budgetlessen in het voortgezet onderwijs en het MBO. Het MBO maakt goed gebruik van de lessen. We blijven inzetten op meer bereik in het voortgezet onderwijs, met name op de scholen die kwetsbare jongeren bereiken. Financiële vaardigheden worden vaak niet aangeleerd. Dit kan leiden tot een combinatie van:

- Gebrek aan feitelijke, financiële kennis;
- Beperkt bewustzijn over financiële keuzes, inzicht in uitgavepatroon en financiële risico's;
- Schaamte om over geld(problemen) in gesprek te gaan en hulp te vragen.

10 Indicatoren en KPI's

In de Strategienota Sociaal Domein 2024 - 2027 zijn de volgende indicatoren zijn voor schuldhulpverlening opgenomen:

Indicatoren
Aantal cliënten met schuldhulpverlening
instroom
Uitstroom - Totaal
Uitstroom Duurzaam
Recidive
% huishoudens met problematische schulden

KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN

Op basis van de fases in het schuldhulpverlening straject zijn er KPI's ontwikkeld die de resultaten per onderdeel inzichtelijk maken. Om de vergelijking met eerdere jaren mogelijk te maken continueren we de huidige KPI's. Een volledig overzicht is te vinden in de bijgevoegde rapportage 2022 - 2023.

De KPI's gaan o.a. over aantallen aanmeldingen en schuldenregelingen, meldingen vroegsignalering, mate waarin we voldoen aan de wettelijke termijn om binnen vier weken na aanmelding het eerste gesprek te voeren en binnen drie werkdagen bij crisissituaties zoals aangezegde woningontruiming of afsluiting van energie. We volgen ook het bereik van preventie en aanbod voor jongeren en ondernemers.

De komende periode willen we kpi's ontwikkelen die meer zicht geven op de voortijdige uitval van inwoners. We beogen hiermee meer inzicht te krijgen in oorzaken voor uitval en factoren die bevorderen dat inwoners het traject afmaken.

TWEEJAARLIJKSE VOORTGANGSRAPPORTAGE AAN DE GEMEENTERAAD

We rapporteren om de twee jaar over de resultaten aan de gemeenteraad. Dit wordt gecombineerd met het cliëntervaringsonderzoek dat we tweejaarlijks laten doen door een extern bureau.

'DATA DELEN ARMOEDE EN SCHULDEN (DDAS)

We onderzoeken de mogelijkheid om aan te sluiten bij DDAS. Het doel van DDAS is beter en eenduidig zicht krijgen op de schuldenproblematiek in Nederland vanuit het perspectief van de schuldhulpverlening. DDAS wordt voorbereid op initiatief van NVVK, VNG, SZW en Divosa. Het verzamelen van schuldhulpverleningsdata van gemeenten wordt efficiënter en uniformer georganiseerd en zal gaan verlopen via het CBS. Gemeenten kunnen in de toekomst het effect van hun beleid beter en gedetailleerder evalueren. Het voordeel is dat het CBS een overheidsorganisatie is, met een eigen wet waarin de gegevensuitwisseling goed beschermd en geregeld is.

11 Meerjarenraming

Meeerjarenraming Beschikbaar budget		2025	2026	2027	2028
Programmabegroting					
1	programmabegroting t.b.v. formatie hulpverlening en ICT	€ 501.900	€ 501.900	€ 501.900	€ 501.900
2	Verhoging programma-begroting vroegsignalering	€ 22.000	€ 22.000	€ 22.000	€ 22.000
3	Humanitas financieel café, thuis-administratie, ondernemers, get a grip	€ 49.400	€ 49.400	€ 49.400	€ 49.400
4	Preventief aanbod scholen Budgetlessen VO / MBO	€ 10.800	€ 10.800	€ 10.800	€ 10.800
Totaal in programmabegroting (afgerond)		**€ 584.600**	**€ 584.600**	**€ 584.600**	**€ 584.600**
5	Rijksbijdrage aanpak armoede en schulden	€ 31.000	€ 31.000	€ 31.000	€ 31.000
Totaal budget		**€ 615.600**	**€ 615.600**	**€ 615.600**	**€ 615.600**

Meerjarenraming uitgaven:		2025	2026	2027	2028
Programmabegroting					
1	Reguliere schuldhulpverlening en ondernemers	€ 481.800	€ 481.800	€ 481.800	€ 481.800
2	Software pakketten	€ 20.600	€ 20.600	€ 20.600	€ 20.600
3	Vroegsignalering	€ 53.000	€ 53.000	€ 53.000	€ 53.000
4	Humanitas financieel café en thuisadministratie	€ 49.400	€ 49.400	€ 49.400	€ 49.400
5	Preventief aanbod scholen Budgetlessen VO / MBO	€ 10.800	€ 10.800	€ 10.800	€ 10.800
Totale uitgaven		**€ 615.600**	**€ 615.600**	**€ 615.600**	**€ 615.600**

TOELICHTING BUDGETTEN

Het totale budget voor schuldhulpverlening bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Het structurele budget in de programmabegroting voor schuldhulpverlening is van 2025 t/m 2028 begroot op € 562.600.
2. Het rijk stelt via de meicirculaire 2024 voor de invoering van basishulpverlening schuldhulpverlening structureel jaarlijks € 31.000 beschikbaar. Het doel is het aantal schuldenregelingen te verhogen zodat het aantal huishoudens met problematische schulden vermindert. Deze middelen worden ingezet voor de vroegsignalering. Wij vullen deze middelen van het Rijk aan met € 22.000 structureel in de begroting zodat we effectief persoonlijk contact met de inwoner kunnen leggen om ergere problemen voorkomen. In de 1e bestuursrapportage 2025/ Kadernota 2026 verwerken we dit.

TOELICHTING UITGAVEN

Schuldhulpverlening ondernemers

De taak wordt binnen het reguliere budget van de programmabegroting uitgevoerd. De uitvoering vergt aparte expertise, die nu is opgebouwd binnen het team. Daarnaast trekt de hulpverlening een doelgroep ondernemers aan die we eerder niet bereikten.

Vroegsignalering

Het budget is bedoeld voor 0,5 fte. De omvang van de formatie is gebaseerd op het huidige aantal meldingen van schuldeisers. Als het aantal meldingen toeneemt zal er nader geprioriteerd worden mbt het afleggen van huisbezoeken.

Verkorting traject

De afgelopen jaren is het werkproces met de inwoners doorontwikkeld en efficiënter georganiseerd. De schuldenregelingen zijn sinds 2023 verkort van 36 naar 18 maanden. Dit betekent dat het aantal begeleidingsgesprekken dat eerst in een periode van 36 maanden werd gedaan nu binnen 18 maanden moet worden gerealiseerd. Deze wijziging kunnen we naar verwachting binnen de huidige capaciteit uitvoeren.

Preventie Humanitas

Het budget is voor een bijdrage in de kosten van twee vrijwilligerscoördinatoren en scholing van vrijwilligers. Dit is noodzakelijk omdat vrijwilligers bij inwoners thuis hun werkzaamheden verrichten en fouten nare gevolgen kunnen hebben. Goede begeleiding van de vrijwilligers is daarom noodzakelijk. Sinds 2018 wordt voor de coördinatie van vrijwilligers subsidie verleend. Sinds 2021 geldt dit ook voor de onderdelen Get a Grip (gericht op jongeren) en de aanpak voor ZZP'ers.

Preventief aanbod scholen (budgetlessen)

Dit budget zit in de programmabegroting en wordt ongewijzigd voortgezet. Het budget is afgestemd op de huidige vraag vanuit de scholen.

Bijlage A: Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) Problematische schulden, 'Naar een beter werkende schuldenketen

Het IBO is uitgevoerd door een interdepartementale werkgroep met de ministeries van Sociale Zaken, Justitie en Veiligheid en Financiën. De onderzoeksvraag is: "Hoe kunnen we het hardnekkige maatschappelijke vraagstuk van (problematische) schulden beter aanpakken? Er is een integrale analyse gemaakt die schuldhulpverlening, invordering en preventie met elkaar verbindt.7 In bijlage één staat een overzicht met de belangrijkste voorgestelde maatregelen.

Uit dit IBO onderzoek blijkt dat in 2023 8,8% van de Nederlandse huishoudens een geregistreerde problematische schuld had (726.210 huishoudens). Dit percentage is vrijwel ongewijzigd sinds de eerste meting in 2015, ondanks een forse daling van armoede en alle beleidsinspanningen die er landelijk en lokaal zijn gepleegd.

Er is ook een inschatting gemaakt van de maatschappelijke kosten van de schuldenproblematiek. Die kosten worden ingeschat op tenminste 8,5 miljard euro per jaar, oftewel bijna 1% van het bruto binnenlands product (bbp)[19].

Het overgrote deel van deze kosten wordt niet door de verschillende partijen in de schuldenketen opgebracht, maar afgewenteld op de samenleving.

Naast de directe kosten voor schuldhulpverlening en incasso bij schuldeisers zijn er indirecte kosten, zoals meer verzuim, productiviteitsverlies en extra zorguitgaven. Er zijn ook nog derde-orde-effecten, zoals minder goede schoolprestaties en ontwikkelmogelijkheden van kinderen uit huishoudens met problematische schulden.

MAATREGELEN BASISPAKKET

Het basispakket dat het IBO voorstelt bestaat uit 6 essentiële en 14 praktische maatregelen:

6 essentiële maatregelen	14 praktische maatregelen
1. Integraal schuldenoverzicht 2. Eén loket voor overheidsincasso 3. Zorgplicht gerechtsdeurwaarders. 4. Collectief afbetalingsplan 5. Aanscherpen wettelijke (kwaliteits)eisen voor schuldhulpverlening 6. Eén helder schuldentraject	5. Betaal en ontvangstmomenten op elkaar afstemmen 6. Ondergrens BKR-registratie verlagen 7. Leeftijdsverificatie bij bnpl 8. Financiële educatie voor kinderen en jongeren 9. Verlagen verificatiegrens bij kredietwaardigheidstoets consumptief krediet 10. Begeleiding tijdens een Wsnp-traject 11. Verlagen aanmaningskosten verkeersboetes 12. Discretionaire ruimte om kostenoploop boetes ongedaan te maken en kosteloze betalingsherinnering 13. Verdienen aan kosten bij (door)verkoop van (executie)dossiers verbieden 14. Alle kosten rondom invordering herijken (inclusief sociaal tarief) 15. Pauzeknop voor incassoactiviteiten (bij het collectief afbetalingsplan) 16. Verjaringsmogelijkheden beperken 17. Aanpassen preferente positie van publieke schuldeisers 18. Betere vroegsignalering met structurele financiering

Daarnaast presenteerde het IBO bredere hervormingen en specifieke aanbevelingen voor een betere schuldenaanpak.

19 In opdracht van dit IBO hebben Panteia, de Hogeschool Utrecht en het Nibud de maatschappelijke kosten zo goed mogelijk in beeld gebracht.

Bijlage B: De stappen in het ondersteuningsproces nader toegelicht

INTAKE

In de Wgs is vastgelegd dat de gemeente binnen vier weken het eerste gesprek heeft met de inwoner. Over het algemeen lukt dat binnen twee weken. Als dat niet lukt omdat de agenda's van de inwoner en de consulent niet op elkaar aansluiten hebben we een telefoongesprek om de grootste zorgen weg te nemen.

STABILISATIE

Na de intake volgt een periode van stabilisatie. De inkomsten en uitgaven worden in balans gebracht. Er wordt voor gezorgd dat de inwoner gebruik maakt van alle beschikbare inkomensregelin-gen. Ook wordt besproken of het inkomen verhoogd kan worden, bv door (meer) te gaan werken. Er wordt ook besproken hoe de uitgaven verminderd kunnen worden, b.v. door abonnementen op te zeggen. Doel is dat alle vaste lasten betaald kunnen worden en er geen nieuwe schulden ontstaan. Daarnaast wordt geprobeerd een zo volledig mogelijk beeld van de schulden te verkrijgen.

De stabilisatiefase duurt in principe 3 maanden en kan met 3 maanden verlengd worden. Maatwerk blijft hierin mogelijk mits er uitzicht is op een schuldenregeling binnen een redelijke termijn.

TOTSTANDKOMING GEMEENTELIJKE SCHULDENREGELING (MINNELIJK TRAJECT)

Vervolgens wordt er een inventarisatie gemaakt van de schulden en er wordt een uitvraag gedaan bij de schuldeisers. De schuldeisers krijgen drie weken de tijd om te reageren. Na een rappel krijgen ze nog twee weken. Als er dan nog geen reactie is worden ze telefonisch benaderd.
Als de inventarisatie compleet is, worden er afbetalingsvoorstellen tegen finale kwijting gedaan. Dit houdt in dat de schuldeiser een (vaak klein) deel van de vordering krijgt. In ruil daarvoor ziet de schuldeiser af van de rest van de vordering. Als alle schuldeisers akkoord zijn gegaan is er een minnelijke regeling tot stand gekomen. De reactietermijnen voor de schuldeisers zijn hetzelfde als in de inventarisatiefase.

SAMENWERKING MET DE SCHULDEISERS

Zolang een reactietermijn nog niet wettelijk is verankerd blijft het voorkomen dat schuldeisers niet of zeer laat reageren. Het kan soms ook financieel aantrekkelijk zijn voor schuldeisers om het traject zo lang mogelijk tegen te houden. We zien gelukkig wel een tendens waarbij sociale incasso steeds meer gemeengoed wordt.

DWANGAKKOORD

Vaak gaan alle schuldeisers akkoord, maar niet altijd. In sommige situaties[20] is het een passende vervolgstap om via de insolventierechter af te dwingen dat de weigerende schuldeisers alsnog meewerken. De rechter kan de betrokken schuldeiser opleggen om akkoord gaan met het betalingsvoorstel tegen finale kwijting. Als dit het geval is, komt er alsnog een schuldenregeling tot stand.

20 De rechter beoordeelt o.a. of het aanbod aan de schuldeiser het maximaal haalbare bod is en of de inwoner zich maximaal inspant om zich aan de afspraken in het traject te houden. Schuldeisers die niet inhoudelijk reageren of extra voorwaarden stellen worden door de rechtbank gezien als weigerende schuldeisers.

WSNP (WET SANERING NATUURLIJKE PERSONEN)

Als al deze gemeentelijke trajecten niet succesvol zijn kan een inwoner bij de insolventierechter een beroep doen op de wettelijke schuldregeling (Wsnp). Hiervoor gelden extra voorwaarden. Inwoners moeten o.a. aantonen dat ze de afgelopen 3 jaar 'te goeder trouw' geweest ten aanzien van het ontstaan en onbetaald laten van schulden. Er wordt gekeken of de inwoner geen verwijtbare schulden heeft gemaakt, zoals boetes vanwege een verkeersovertreding of onverantwoorde leningen. En er mogen geen schulden zijn die voortkomen uit misdrijven.[21] Sinds de verkorting van 36 naar 18 maanden lijkt er een trend dat de rechtbank strenger toetst op deze criteria.

Als de WSNP wordt toegekend geldt ook hier meestal een aflosperiode van 18 maanden. De spaarmogelijkheden van de inwoner worden meegenomen bij de bepaling van het af te lossen bedrag. De rechter wijst een WSNP bewindvoerder aan die er op toeziet dat de inwoner er alles aan doet om zoveel mogelijk schulden af te betalen. Na de aflosperiode beëindigt de rechter het traject en worden de resterende schulden kwijtgescholden.

21 Aanvragen wettelijke schuldsanering (Wsnp) | Rechtspraak

Bijlage C: Basishulpverlening schuldhulpverlening in Aalsmeer

Hieronder geven we weer wat de maatregelen van het plan basishulpverlening schuldhulpverlening op hoofdlijnen inhouden en in hoeverre Aalsmeer hier al mee werkt.

Fase Schuldhulpverlening	Element basishulpverlening	Stand van zaken in Aalsmeer
In beeld	Het gebruiken van een registratiesysteem om samenwerking tussen verschillende hulpverleners te versterken en om doorgeleiding naar professionele schuldhulpverlening te bevorderen.	Nog niet beschikbaar, dit is een ontwikkeltaak. Wel aangesloten bij Data Delen Armoede en Schulden van Divosa.[22]
In contact	De aanmelding voor schuldhulpverlening voor mensen met problematische schulden faciliteren zonder drempels (zonder veel papierwerk).	Inwoners kunnen mondeling een aanvraag indienen. Ze hoeven het eerste gesprek geen papieren mee te nemen of formulieren in te vullen.
In gesprek	Een bewezen instrument gebruiken voor systematische intake en triage bij problematische schulden, zodat het individuele verhaal in beeld komt en er op maat van de inwoner gewerkt kan worden.	Vaardigheden van inwoners worden geanalyseerd obv het Nibud competentiemodel. Medewerkers zijn geschoold om hulpverlenings-gesprekken te voeren.
	Het hulpaanbod is toegespitst op specifieke groepen met problematische schulden (bijv. ondernemers, jongeren, huizenbezitters, andere culturele achtergrond), zodat op maat op bepaalde kenmerken wordt ingespeeld.	Er is hulpaanbod voor ondernemers beschikbaar.
	Hanteren van maximale doorlooptijden (ook schuldeisers) per processtap.	We hanteren normen voor doorlooptijden per stap in het schuldhulpverlening -verleningsproces.
	Het starten van begeleiding vanaf het eerste gesprek.	Dit is de reguliere werkwijze.

22 *Data Delen Armoede en Schulden | Divosa*

Fase Schuldhulpverlening	Element basishulpverlening	Stand van zaken in Aalsmeer
Rust en overzicht	Het afgeven van een beschikking met een plan van aanpak op basis van triage via bewezen aanpak voor alle hulpvragers waarvoor na eerste gesprek meer dan enkel advies nodig is, zodat inwoner vanuit rust het proces in kan stappen. ■ Incl. begeleiding en nazorgplan o.b.v. intrinsieke doelstelling en breed toekomstperspectief hulpvrager, vanaf start hulptraject en indien noodzakelijk inzet budgetcoaching, budgetbeheer of schuldenbewind door professionals. ■ Procesoverzicht met volgende contactmomenten aangepast op hulpvrager	We werken met vaste fases in het hulpverleningsproces. Om een stabiele leefsituatie te bevorderen kijken we naar het brede toekomstperspectief van de inwoner. Waar nodig schakelen we hulp in van het sociaal team, team minimaregelingen en afdeling Werk en Inkomen. Zonodig wordt een multi disciplinair overleg georganiseerd mbt een client om tot een compleet en afgestemd begeleidingsplan te komen. We maken gebruik van het competentiemodel van het Nibud. De komende beleidsperiode ligt de nadruk op doorontwikkeling van het begeleidingsplan. Het proces wordt voor de hulpvrager in beeld gebracht door middel van praatplaten.
	Aansluiten op VISH (deurwaarders doorgeven dat iemand schuldhulpverlening krijgt) en landelijk schuldenpauzeknop.	Aalsmeer gaat zich aansluiten bij VISH. De schuldenpauzeknop is nog niet beschikbaar, hiervoor is wetgeving van het rijk nodig. Huidige werkwijze: als een inwoner veel stress ervaart van een schuldeiser nemen we contact op en verzoeken de schuldeiser om de om de invordering te pauzeren.
	Het bieden van een begeleidingstraject. Onderdeel hiervan is financiële begeleiding op maat (coaching, training, ondersteuning, budgetbeheer, bewind) waarbij wordt gekeken naar wat iemand nodig heeft.	Dit is al reguliere werkwijze. We bieden budgetbeheer, Participe biedt een training, Humanitas heeft maatjes en thuisadministratie voor coaching. Er is een convenant met beschermings-bewindvoerders.
Plaatje compleet & perspectief	Aansluiten op het Schuldenknooppunt (platform voor gegevensuitwisseling in de schuldhulpverlening), zodat de ontzorgingsplicht wordt vervuld en zo snel mogelijk naar een schuldenovereenkomst gewerkt kan worden. Het bieden van een standaard saneringskrediet met aflostermijn van 18 maanden en waarbij de afloscapaciteit wordt berekend op basis van het vrij te laten bedrag (vtlb).	In 2023 is dit onderzocht en het was toen nog niet een effectieve oplossing. Dit nemen we mee als ontwikkelpunt. We zijn de afgelopen vier jaar saneringskredieten in gaan zetten op basis van een afwegingskader. We maken ook nog steeds gebruik van schuldbemiddelingen. De afloscapaciteit wordt berekend op basis van het vtlb. Soms is het inkomen lager dan het vtlb. Dat betekent dat er ook voorstellen aan schuldeisers worden gedaan waarbij het aanbod 0 is. De schuld wordt dan feitelijk volledig kwijtgescholden door de schuldeisers. De wettelijke basis hiervoor is de faillissementswet.

Fase Schuldhulpverlening	Element basishulpverlening	Stand van zaken in Aalsmeer
Met vertrouwen toekomst tegemoet	Plan van aanpak evalueren en herzien met evt. aangepast aanbod begeleiding en nazorg aan de hand van een meetinstrument. Altijd persoonlijk contact opnemen met de hulpvrager wanneer sprake is van een terugval. Het toetsen van vroegsignalen op afgeronde schuldtrajecten in de eerste zes maanden na afronding traject. Het bieden van begeleiding aan inwoners die een WSNP- traject (gaan) volgen.	Dit is de reguliere werkwijze. Nazorg is onderdeel van het aanbod. Dit is de reguliere werkwijze. Wij checken of er vorderingen in dezelfde maand zijn. Het registratie-systeem kan nog niet 6 maanden terug kijken. We bieden begeleiding totdat inwoner, Wsnp bewindvoerder en gemeente er volledig vertrouwen in hebben dat de inwoner het zelfstandig aan kan. Ook als een Wsnp bewindvoerder bij ons meldt dat een traject stagneert zetten we begeleiding in, maar dit komt weinig voor.
Algemeen	Het verbeteren van de samenwerking binnen gemeenten door de inzet van Convenant Lokale Overheid.	In voorbereiding

Bijlage C: Realisatie actiepunten beleidsplan schuldhulpverlening 2021-2024

Actiepunt	Wat is er gerealiseerd
Implementatie nieuw klantvolgsysteem (stratech)	Het klantvolgsysteem is volledig operationeel sinds 2020.
Start schuldhulpverlening ondernemers	Dit voorziet in een behoefte en is onderdeel van de reguliere hulpverlening geworden. De uitvoering vindt plaats binnen het reguliere budget voor de schuldhulpverlening.
Herijking beleidsregels schuldhulpverlening	De beleidsregels zijn in mei 2021 aangepast, hierdoor is meer persoonlijk maatwerk mogelijk omdat “zal” bepalingen zijn aangepast naar “kan” bepalingen. In juni 2023 zijn de beleidsregels schuldhulpverlening opnieuw aangepast vanwege de landelijke verkorting van schuldenregelingen en WSNP van 36 naar 18 maanden.
Communicatieplan schuldhulpverlening	In 2024 is er een campagne gedaan via krant, digiborden en bushokjes.
Afwegingskader saneringskredieten en mogelijkheid voor aansluiting bij landelijk waarborgfonds onderzoeken.	Sinds 2021 wordt op basis van een afwegingskader nagegaan of er een saneringskrediet de beste oplossing is. Bij iedere inwoner wordt afgewogen of er een stijging of daling van het inkomen te verwachten is en in hoeverre de leefsituatie stabiel genoeg is om voldoende financieel redzaam te zijn. Het krediet is sinds 2020 gemaximeerd op €5.000 aangezien de gemeente borg stond voor het saneringskrediet. De praktijkervaring is dat het zelden voorkomt dat inwoners hun krediet bij de Kredietbank Amsterdam gebruik maakt van niet afbetalen. Wij hebben ervoor gekozen om niet aan te sluiten bij het landelijke waarborgfonds omdat dit geen effectieve verbetering van de mogelijkheden opleverde. In 2024 is de Kredietbank Amsterdam aangesloten bij het landelijke waarborgfonds, waardoor Aalsmeer nu niet meer zelf garant hoeft te staan als een inwoner het krediet niet aflost. Wij verwachten dat dit leidt tot een relatieve stijging van het aantal saneringskredieten.
Wijziging WGS tav vroegsignalering invoeren.	Er waren in 2023 1042 signalen van vaste lasten leveranciers. Er wordt nu 0,5 fte ingezet om persoonlijk contact te leggen met inwoners. Dit wordt sinds 2024 gefinancierd met de extra middelen van het rijk hiervoor met een aanvulling vanaf 2025 uit eigen middelen van Aalsmeer.
Convenant Bewindvoering	Het convenant is ondertekend in maart 2023.
Voorstel begroting 2022 mbt saneren en afkopen van schulden jongeren.	Het team schuldhulpverlening is voor Amstelveen in 2023 gestart met de pilot Jongeren Amstelveen Schuldenvrij. Er wordt nu ervaring opgedaan met de schuldenaanpak voor deze doelgroep, de pilot loopt door t/m 2026. Bij de evaluatie nemen we mee in hoeverre we de opgedane ervaring in kunnen zetten voor Aalsmeer.
Uitvoering Cliënt ervaringsonderzoek	In 2021 en 2024 is er een cliëntervaringsonderzoek afgerond.
Vanaf 2021 jaarlijkse rapportage met de resultaten schuldhulpverlening	De raad heeft over 2021 een rapportage ontvangen. De rapportage over 2022 en 2023 is als bijlage bij het beleidsplan 2025-2028 toegevoegd.