Gemeente Amstelveen



2025 – 2028

Beleidsplan schuldhulpverlening

“Van stress naar kracht: integrale schuldhulpverlening in Amstelveen”

Voorwoord

Beste lezer,

Met trots presenteer ik ons nieuwe Beleidsplan schuldhulpverlening. Trots, niet op een andere koers met nieuwe inzichten en nieuwe ideeën, maar vooral op wat we de afgelopen jaren hebben gedaan om inwoners te helpen. Trots dat we een aanpak hebben die aantoonbaar werkt. Een aanpak waarmee hulp op gang komt voordat schulden erger worden, jongeren grip kunnen krijgen op hun leven en zzp'ers de juiste steun wordt geboden. Een aanpak die we de komende jaren willen voortzetten.

Voor de meeste mensen zijn problematische schulden een ver-van-m'n-bedshow. Gelukkig. Maar voor anderen is het een realiteit die verstikkend doorwerkt in alle facetten van het leven. Een negatieve spiraal. Aanhoudende stress over de financiën kan ervoor zorgen dat je door de bomen het bos niet meer ziet. Dat kan zorgen voor verkeerde keuzes. Die keuzes kunnen weer leiden tot meer schulden en meer stress.

Er wordt soms makkelijk gedacht dat mensen zelf schulden veroorzaken door onhandige keuzes. Dat kan meespelen, maar veel vaker ontstaan schulden door life-events als ontslag, een scheiding of iets anders. Daar kun je je vaak niet op voorbereiden en dit kan iedereen overkomen. Schulden kunnen ook ontstaan doordat iemand vanuit huis niet heeft meegekregen hoe met geld om te gaan. Op school leren we er meestal ook weinig over. Kortom, het is te makkelijk om mensen automatisch verantwoordelijk te houden voor alles wat er op hun pad komt.

Wat is dan de beste aanpak om mensen met schulden te helpen? Het begint bij zo vroeg mogelijk hulp aanbieden voordat schulden erger worden. Dit maakt een wereld van verschil. Daarnaast is het belangrijk dat mensen zelf de regie houden of krijgen. Inzicht in hoe je dingen anders kunt doen helpt daarbij. Budgetteren, sparen, weten waar je terecht kunt voor hulp, zelfredzaam worden. Allemaal zaken die niet voor iedereen vanzelfsprekend zijn, maar wel essentieel om niet opnieuw of verder in de schulden te komen.

Deze nota biedt een overzicht van wat er de afgelopen jaren is gebeurd in Amstelveen op het gebied van schuldhulpverlening en - nog belangijker - op welke manier we hier de komende jaren mee verder gaan. Het is mijn overtuiging dat we inwoners hiermee helpen schulden te voorkomen, grip te krijgen op hun situatie en positiever naar de toekomst te kijken.



Marijn van Ballegooijen
Wethouder in Amstelveen

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Inleiding 6

Hoofdstuk 2 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening 8

Hoofdstuk 3 Ontwikkelingen in het werkveld 10

Hoofdstuk 4 Landelijke beleidsprioriteiten 11

Hoofdstuk 5 Waar staan we nu in Amstelveen 12

Hoofdstuk 6 Uitvoering schuldhulpverleningstrajecten 14

Hoofdstuk 7 Ontwikkelopgave 2025 t/m 2028 16

Hoofdstuk 8 Vroegsignalering betalingsachterstanden 23

Hoofdstuk 9 Voorkomen van schulden door preventie 26

Hoofdstuk 10 Indicatoren en KPI's 29

Hoofdstuk 11 Meerjarenraming 30

Bijlagen

Bijlage A Voorgestelde maatregelen Interdepartementaal Beleids Onderzoek
Bijlage B De stappen in het ondersteuningsproces nader toegelicht
Bijlage C Basishulpverlening schuldhulpverlening in Amstelveen
Bijlage D Realisatie actiepunten Beleidsplan schuldhulpverlening 2021-2024

Samenvatting

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 vraagt om 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.

Met de uitvoering van het Beleidsplan schuldhulpverlening 2021 - 2024 hebben we grote stappen vooruit gezet in de Amstelveense schuldhulpverlening. In 2021 was de vroegsignalering van betalingsachterstanden nog een bescheiden onderdeel van onze hulpverlening. Nu zijn er 158 leveranciers van vaste lasten die betalingsachterstanden bij ons aanmelden. Energieleveranciers, zorgverzekeraars, woningcorporaties en waterbedrijven doen mee. Zelfs particuliere verhuurders die eerder afwezig bleven in de vroegsignalering sluiten zich aan. Hierdoor kunnen wij jaarlijks met bijna 1.000 inwoners contact leggen. De huisbezoeken die wij afleggen zijn een belangrijke schakel tot succes gebleken. Hiermee komen wij jaarlijks met circa 500 inwoners in gesprek en kunnen wij hen hulp aanbieden.

Het cliëntenonderzoek 2024 laat zien dat tweederde van de respondenten door de schuldhulpverlening positiever is over de toekomst, minder stress ervaart en beter weet hoe ze schulden kunnen voorkomen. De samenwerking met de schuldhulpverlener werd gemiddeld met een 8,4 beoordeeld. Een resultaat waar we trots op mogen zijn!

We houden rekening met de leefsituatie van de inwoner en gevolgen van levensgebeurtenissen. Bijvoorbeeld 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. Via begeleiding en coaching bevorderen we gezond financieel gedrag en zelfredzaamheid, zodat inwoners zich structureel beter kunnen redden.

We hebben een maatwerk aanpak voor ZZP-ers en andere ondernemers ontwikkeld. Belangrijk, omdat het aantal ZZP-ers en andere ondernemers de laatste jaren zo is toegenomen. Voor de betrokkenen, hun gezinnen en de economie is het goed dat wij deze doelgroep helpen om de goede financiële keuzes te maken als zij in financieel zwaar weer zijn geraakt.

Voor kwetsbare jongeren is Jongeren Amstelveen Schuldenvrij van start gegaan. Hiermee nemen we onze verantwoordelijkheid naar een groep jongeren die maar al te makkelijk tussen wal en schip valt. Wij bieden outreachende hulp om de leefsituatie te verbeteren met een jongerenwerker. Hierbij kijken we ook naar de sociale kant, zodat jongeren meer zelfvertrouwen krijgen en verantwoordelijkheid nemen. En we lossen de schulden op, zodat financiële problemen hen niet langer in de weg staan.

Het rijk kwam ook met een belangrijke verbetering. De looptijd van de Wettelijke schuldsanering (WSNP) is sinds 1 juli 2023 verkort van 36 naar 18 maanden. Het rijk wil dat mensen zo sneller hun leven weer kunnen oppakken. Amstelveen heeft in lijn hiermee de gemeentelijke schuldenregelingen ook verkort naar 18 maanden.

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 dat ze kunnen rekenen op onze hulpverlening. Bij het Sociaal loket kunnen inwoners terecht met vragen over geldzaken en schuldhulpverlening. Hierbij wordt ook gekeken 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.

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 vraagt om 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.

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



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.
In hoofdstuk 3 komen de ontwikkelingen in het werkveld aan bod. Daarna maken we een vergelijking tussen de landelijke beleidsprioriteiten voor de schuldhulpverlening (hoofdstuk 4) en de stand van zaken in Amstelveen (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. Als laatste gaan we in hoofdstuk 11 in op het financiële meerjarenbeeld.

Om inzichtelijk te maken wat schuldhulpverleners in hun werk tegenkomen, 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.

Amstelveen 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 Amstelveen” leest u hoe de gemeente Amstelveen 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 weer 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 schuldhulpverleningstraject 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.

Kader uit de Nota Sociaal Domein 2023 - 2026

Dit Beleidsplan schuldhulpverlening is een uitwerking van doelstelling 3 “Inwoners ervaren zo min mogelijk financiële belemmeringen” uit de Nota Sociaal Domein 2023 - 2026. Er is ook een relatie met het Armoedebeleid[1] en de doelstelling “Jeugdigen groeien gezond en veilig op en kunnen zich optimaal ontwikkelen” en inwoners hebben een baan of een opleiding die bij hen past.

In de Nota Sociaal Domein zijn de volgende doelstellingen opgenomen die (mede) door de uitvoering van schuldhulpverlening worden gerealiseerd:

1. Inwoners worden zo goed mogelijk geïnformeerd en zoveel mogelijk behoed voor financiële belemmeringen;
2. Inwoners zijn zo financieel zelfredzaam als mogelijk is;
3. Inwoners met betalingsachterstanden zijn zo vroeg mogelijk in beeld en krijgen begeleiding aangeboden. Inwoners met financiële belemmeringen ontvangen laagdrempelige praktische ondersteuning.

De volgende indicatoren zijn hiervoor opgenomen:

1. het aantal succesvolle contacten naar aanleiding van meldingen in een bepaald jaar volgt ten minste het landelijk gemiddelde (18% in 2022);
2. Van de succesvol uitgestroomde inwoners meldt 75% zich binnen 5 jaar niet opnieuw voor schuldhulpverlening.



1 Document Amstelveen - Beleidsplan Armoedebeleid 2024 e.v. versterken van bestaanszekerheid - iBabs Publieksportaal (bestuurlijkeinformatie.nl)



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. Gemeenten 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 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]

2 Naar een beter werkende schuldenketen met bijlagen 1 t/m 10 | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl

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 Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK), is een richtlijn waarvan afgeweken kan worden op basis van de persoonlijke situatie. Er wordt bijvoorbeeld ook meegewogen hoeveel schuldeisers er zijn en over welke financiële competenties iemand beschikt.

In Amstelveen 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 van weinig leefgeld rond moeten komen, wat hun participatie niet ten goede komt.

Volgens de brancheorganisatie NVV[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.

Amstelveense inwoners die zich in 2023 bij ons aanmeldden hadden gemiddeld € 43.000 schuld bij 11 schuldeisers. Ondernemers hadden gemiddeld € 91.000 schuld. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat het gemiddelde inkomen in Amstelveen hoger is en men dus hogere leningen kan afsluiten.[5]

3 KG:207:2023:6 Problematische schuldensituatie en kwijtschelding | Kennisgroepen (belastingdienst.nl)
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. Maar ook tot 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 van) 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 eerder 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.

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

Het kabinet gaat de uitkomsten van het Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO)[7] naar problematische schulden uitwerken tot een integraal pakket aan maatregelen. 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 eerder in beeld en ontvangen een passend hulpaanbod.
3. De samenwerking tussen publieke en private partijen moet worden versterkt. Hierdoor worden meer mensen met geldzorgen sneller geholpen en wordt versnippering van initiatieven tegengegaan.

In hoofdstuk 7 gaan we in op wat dit voor de schuldhulpverlening in Amstelveen 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 maakt daarbij steeds een afweging 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 A.
8 Zie voor uitleg basishulpverlening schuldhulpverlening hoofdstuk 7



5. Waar staan we nu in Amstelveen?

Het Beleidsplan schuldhulpverlening 2021 – 2024 “De toekomst in Balans” heeft een belangrijke impuls gegeven aan de versterking van de schuldhulpverlening. Vooral in de vroegsignalering zijn grote stappen vooruit gezet. We investeren in persoonlijk contact met inwoners met betalingsachterstanden. De vroegsignalering is uitgegroeid tot een wezenlijk onderdeel van onze dienstverlening aan inwoners.

We hebben via pilots schuldhulpverlening op maat ontwikkeld voor verschillende doel-groepen. Hoe we hiermee verder gaan in de periode 2025 – 2028 is toegelicht in hoofdstuk 7.

ZZp-ers en andere ondernemers

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

Jongeren Amstelveen Schuldenvrij

De pilot Jongeren Amstelveen Schuldenvrij is in 2023 gestart en wordt gecontinueerd t/m 2026. Hierbij begeleidt een jongerenwerker de jongere de overige leefgebieden. Het doel is om kwetsbare jongeren bij van 18 tot en met 27 jaar van hun schulden af te helpen en een toekomstperspectief op te bouwen. Het JAS kijkt integraal naar de leef- en woonsituatie. Waar mogelijk worden jongeren begeleid naar werk, school, dagbesteding. Of ze worden ondersteund in het continueren ervan.

GGZ

Er is een pilot gedaan met een schuldenaanpak voor inwoners met een GGZ-achtergrond. Deze ervaringen zijn meegenomen in de Samenwerkingsagenda GGZ, zodat de samenwerking verbreed kan worden.

Convenant beschermings-bewindvoerders

We hebben ook een convenant met beschermings-bewindvoerders gesloten om beter samen te werken in de dienstverlening aan cliënten. Een ontwikkeltaak is het vergroten van de financiële redzaamheid van inwoners die onder bewind gesteld zijn.

Meer inzet saneringskredieten

Het gebruik van saneringskredieten is sinds 2021 verder toegenomen. We hebben een afwegingskader ontwikkeld waarbij een schuldregeling in beginsel met een krediet wordt afgehandeld. Een saneringskrediet is ook duidelijker voor inwoners. Ze lossen dan 18 maanden lang een vast bedrag af bij de Kredietbank Amsterdam. De Kredietbank Amsterdam heeft zich aangesloten bij het landelijkwaarborgfonds, waardoor borgstellingen van de gemeente niet meer nodig zijn. De gemeente loopt dus geen financieel risico als een inwoner het saneringskrediet niet kan afbetalen.

Overgangsregeling verkorting gemeentelijke schuldenregelingen

De standaard looptijd van schuldbemiddelingen en saneringskredieten is met ingang van 1 juli 2023 verkort van 36 naar 18 maanden. Er is een groep inwoners die voor 1 juli 2023 een gemeentelijke schuldenregeling is aangegaan met de oude looptijd van 36 maanden. Deze inwoners zijn later klaar met hun regeling dan de inwoners die sinds 1 juli 2023 zijn gestart.

Het college van B&W heeft daarom een overgangsregeling voor inwoners die een schuldenregeling zijn gestart tussen 1 januari 2022 en 1 juli 2023. We verkorten ook voor deze groep de regeling. Inwoners en schuldeisers werken op vrijwillige basis mee aan de overgangsregeling. Als het niet mogelijk is een lopende regeling te verkorten, zetten we in op het vergemakkelijken en verzachten van de al lopende schuldenregeling voor de inwoner. Deze overgangsregeling eindigt op 1 juli 2026.

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 en hoe deze zijn gerealiseerd weergegeven.



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 zoveel mogelijk dat inwoners weer opnieuw problematische schulden ontwikkelen.

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. Hierdoor zijn mensen alleen bezig met de primaire behoeften.[9] Er is dan letterlijk geen ruimte 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.

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 anderhalf 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.

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.

Het ondersteuningsproces in stappen uitgelegd.

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 B wordt nadere uitleg gegeven over de verschillende fasen.

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



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 vinden dit onwenselijk, zoals de Nationale Ombudsman en de commissie Sociaal Minimum.

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

Beoogde oplossing: het plan Basis-dienstverlening Schuldhulpverlening

Het landelijke plan 'Basisdienstverlening Schuldhulp-verlening ' is een reactie op deze constateringen.
Het plan heeft tot doel de hulpverlening aan inwoners effectiever te maken. Dit leidt tot een hulpaanbod dat toegankelijker is en in iedere gemeente bestaat uit minimaal dezelfde elementen. Dit zorgt naar verwachting voor 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 maken gebruik van deze ontwikkeling om onze hulpverlening verder te verbeteren. Voor een groot deel werken we al volgens deze uitgangspunten. Het is in Amstelveen 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 Amstelveen hier al mee werkt.

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

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, inzichten 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.

Om de kwaliteit te borgen zetten we het volgende in:

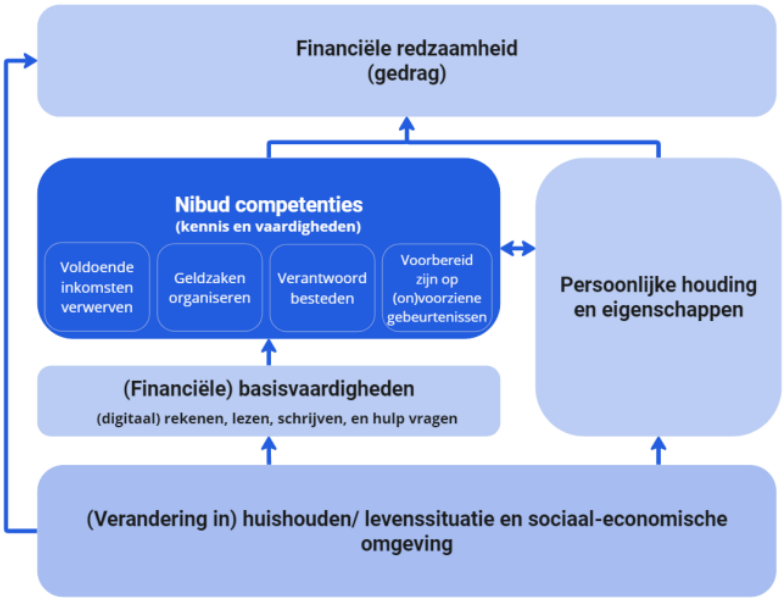
- We blijven de begeleiding en coaching doorontwikkelen. Hier is een werkgroep binnen het team voor ingericht. Het onderdeel nazorg krijgt hierbij extra aandacht.
- Schuldhulpverleners krijgen regelmatig trainingen om begeleidings- en coaching- vaardigheden te versterken en consequent toe te passen.
- 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 competentie-model
We zijn gestart met het toetsen van de financiële vaardigheden van inwoners met een variant op het Nibud competentiemodel. 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 moet 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 is opgelost. Het is een algemeen probleem in de schuldhulpverleningssector. Wij 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 zich 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 anderhalf 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 gerechtsdeurwaarders-kantoren 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 schuldhulpverleningmedewerkers 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 sluit stapsgewijs aan op het Schuldenknooppunt.

In 2023 zijn we in Amstelveen 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 het 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 schuldhulpverlening hebben wij dit voor ondernemers en jongeren zelf al in gang gezet. Hieronder beschrijven we hoe deze hulpverlening er uit ziet.

ZZP-ers en andere ondernemers

De afgelopen beleidsperiode heeft team schuldhulpverlening hulp aan deze doelgroep opgezet en de benodigde kennis opgebouwd. De ondersteuning aan ZZP-ers en andere ondernemers voorziet in een behoefte en vraagt om specifieke vaardigheden. Het heeft veel voordelen om deze expertise in eigen huis te hebben. Dit komt de vindbaarheid van de hulp ten goede. Er is meteen een korte lijn is naar de andere teams in het sociaal domein. Er wordt één formatieplaats voor ingezet, gefinancierd met de CUP-middelen.

Jongeren

De pilot Jongeren Amstelveen Schuldenvrij loopt door t/m 2026. De deelnemende jongeren hebben op meerdere leefgebieden problemen. We beogen dat jongeren weer perspectief zien. Zowel jongeren met als zonder startkwalificatie kunnen deelnemen aan het project. Het project wordt in samenwerking met team Jongerenwerk uitgevoerd. Hierbij wordt een jongerenwerker ingezet voor de begeleiding op de overige leefgebieden. De begeleiding werkt outreachend, waardoor we deze kwetsbare doelgroep beter bereiken. JAS bereikt overwegend zorgmijdende jongeren die geen vertrouwen (meer) hebben in hulpverleners. Het heeft vaak ontbroken aan een stabiel vangnet in hun jeugd. De jongerenwerker staat naast de jongeren om vertrouwen op te bouwen en maakt belemmerend gedrag bespreekbaar. JAS begeleidt waar mogelijk jongeren naar werk, school of dagbesteding. Of jongeren worden ondersteund in het continueren ervan.

GGZ

Er is een pilot gedaan met een schuldenaanpak voor inwoners met een GGZ-achtergrond. Deze ervaringen zijn meegenomen in de Samenwerkingsagenda GGZ, zodat de samenwerking verbreed kan worden.

Convenant beschermingsbewindvoerders

Beschermingsbewind is een maatregel die wordt ingesteld door de rechter. Het wordt gebruikt 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 beschermingsbewindvoerders 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 uitstroom 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.

Samenwerking met GGZ versterken

Het college heeft in de Samenwerkingsagenda GGZ 2024 – 2026 "Een sociale basis voor mentale gezondheid" tot doel om het maatschappelijk herstel van inwoners met een psychische kwetsbaarheid te bevorderen. Er wordt hiervoor een integrale aanpak ingezet. Het speerpunt op het thema schuldhulpverlening is:

"Inwoners met zowel GGZ- als schuldenproblematiek krijgen passende ondersteuning bij het voorkomen en oplossen van schulden."

Vanuit de schuldhulpverlening doen we hiervoor het volgende:

1. Wij blijven investeren in netwerken van professionals die inwoners met een psychische kwetsbaarheid begeleiden. De GGZ is op regionaal niveau georganiseerd. Het is voor behandelaren moeilijk bij te houden hoe het sociaal domein per gemeente georganiseerd is. Via het IZA[12] wordt de samenwerking tussen het medisch en sociaal domein versterkt. De vorming van mentale gezondheidsnetwerken is hier een voorbeeld van. Verder wordt het "verkennend gesprek" ingevoerd met inwoners die zich aanmelden voor GGZ- behandelingen. Daarbij wordt ook toegeleid naar hulp in het sociaal domein, zoals schuldhulpverlening. In lijn hiermee bevorderen we een regionale factsheet over schuldhulpverlening, inclusief afspraken over het actueel houden van de factsheet.
2. De algemene verkorting van schuldenregelingen van 36 naar 18 maanden is in het bijzonder voor deze doelgroep 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

Het is één van de kernthema's uit de Beleidsnota Sociaal Domein: we willen de menselijke maat leidend laten zijn in de uitvoering. Het is belangrijk dat inwoners die hulp nodig hebben van het Sociaal Domein zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Vanuit deze ambitie is eind vorig jaar het uitvoeringsprogramma de 'Menselijke Maat' van start gegaan.

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 laaggeletterden en inwoners die moeilijker informatie opnemen, bijvoorbeeld door chronische stress.

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

12 *Document amstelveen - Regioplan Amstelland 2023 - iBabs Publieksportaal*

Cliëntenraad Minima Amstelveen

Er is ter voorbereiding van het Beleidsplan input opgehaald bij de Cliëntenraad Minima Amstelveen. De belangrijkste uitkomsten waren:

- Leg inwoners bij de start goed uit welke stappen ze gaan doorlopen en hoe lang het duurt. Dat geeft duidelijkheid.
- Inlevingsvermogen en oprechte belangstelling voor de inwoner maken dat inwoners zich gehoord voelen.
- Overweeg een werkbezoek van de Cliëntenraad aan team schuldhulpverlening. Dit werkbezoek heeft in januari 2025 plaats gevonden. Medewerkers hebben vanuit de praktijk verteld over vroegsignalering, schuldhulpverlening aan ondernemers en Jongeren Amstelveen Schuldenvrij. De focus lag op hoe de hulpverlening wordt uitgevoerd. Er werd aangegeven dat het verhelderend was en inspirerend om op deze manier met elkaar in gesprek te zijn.

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[13], sociaal team, urgente woonzaken en het Werkplein AA. Inwoners met financiële problemen bieden we zo passende hulp 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.

Opvolging Motie Schuldhulpverlening, nieuwe manieren mogelijk maken

Op 11 maart 2020 heeft de gemeenteraad de motie “Schuldhulpverlening, nieuwe manieren mogelijk maken” aangenomen. Dit was een verzoek aan het college om nieuwe manieren van hulp bij schulden te overwegen zoals kwijtschelden en overname van schulden.
De argumentatie hierbij was dat je zo soms een langdurig en duur schuldhulpverleningstraject kan voorkomen. Met hetzelfde budget kunnen dan meer mensen geholpen worden.

Dit verzoek heeft het college over genomen. We bieden in individuele gevallen deze vorm van maatwerk. We voorkomen hiermee uitval uit schuldhulpverleningstrajecten. Het gaat om klein aantal cliënten waarbij dit nodig is. Het zijn doorgaans kleine bedragen die we financieren of voorschieten. Het is een effectieve toevoeging gebleken aan het instrumentarium van de schuldhulpverlening, daarom continueren we dit.

Relatie schulden en laaggeletterdheid

Schuldhulpverleners hebben regelmatig te maken met inwoners die laaggeletterd 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[14]. Laaggeletterden geven zelf als oorzaken[15] 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-competentiemodel. 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, het Financieel Café en het Sociaal Steunpunt Amstelveen. Het taalgebruik van de website, de folder en de brieven is op B1-niveau. Waar nodig kunnen laaggeletterden terecht bij het Sociaal loket of de hierboven genoemde organisaties voor persoonlijke uitleg en hulp.

13 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.
14 7199-wig-nib-rapport-financieel-kwetsbaar-def.pdf
15 Verkenning van de invloed van laaggeletterdheid op schulden | Stichting Lezen en Schrijven

Cliëntervaringsonderzoek

We vinden het belangrijk om inzicht te verkrijgen in de ervaringen van cliënten met het schuldhulpverleningstraject. In 2021 is dit voor het eerst 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. Ook over de geboden hulp is men positief. Tweederde 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 en dalend inkomen van de onderneming. De aanleiding om hulp te zoeken was veelal dat men de huur, energierekening of zorgverzekering niet meer kon betalen.

Aandachtspunten

60% van de respondenten bleek niet op de hoogte van de klachtenregeling. Inmiddels is de vindbaarheid van de klachtenregeling verbeterd. Meteen op de startpagina 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.

Ten opzichte van 2021 waren inwoners iets minder tevreden over het nakomen van afspraken, aandacht voor problemen en uitleg over het traject. We monitoren medewerkers hier nu beter op. We besteden meer aandacht aan een goede overdracht als de schuldhulpverlener wisselt. Hier is een overdrachtsformulier voor ontwikkeld.

Inwoners krijgen doorgaans voor langere tijd begeleiding van hun schuldhulpverlener 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 C is het volledige cliëntervaringsonderzoek toegevoegd.



8. Vroegsignalering van betalingsachterstanden

Wij vinden vroegsignalering van schulden van groot belang. Dit is cruciaal 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[16] 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 melden bij ons.

Inmiddels zijn er 158 vaste lasten leveranciers die betalingsachterstanden bij ons aanmelden. Hieronder zijn zorgverzekeraars, energie- en water leveranciers, woningcorporatie Eigen Haard en DUWO (campus Uilenstede). Commerciële verhuurders sluiten zich ook vaker aan. Dit is een doelgroep schuldeisers die voorheen weinig open stond voor vroegsignalering bij de gemeente. Kantonrechters eisen steeds vaker van commerciële verhuurders dat ze eerst vroegsignalering inzetten voordat ze met een deurwaarder naar de rechter stappen om beslag te mogen leggen op het inkomen.

Zorgverzekering

Wij vinden het belangrijk dat inwoners altijd goede toegang tot zorg hebben. Inwoners met problematische schulden hebben vaak te maken met life events die (mede) veroorzaakt worden door gezondheidsproblemen. Bijvoorbeeld het verlies van werk door ziekte. Daarom hebben wij een overeenkomst met het CAK gesloten. Hierin hebben wij afgesproken dat we inwoners die zijn aangemeld voor 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 na twee maanden door de zorgverzekering. Wij gaan door deze samenwerking.

16 Art 3 lid 1 B Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Wanneer gaan we op huisbezoek?

We triageren de meldingen op basis van soort vastelastenpartner, de hoogte van de achterstand en op basis van enkelvoudig of meervoudig signaal (match). Daarmee wordt bepaald of wij contact leggen met de inwoner met 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;
- 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.

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.
Dit wordt regelmatig geëvalueerd en bijgesteld.

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 gezondheids-problemen 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.

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”[17] 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 over contactleggen met inwoners.
- Versterk de samenwerking met vastelastenpartners.

Wat doet Amstelveen 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 1,5 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. We lossen dit op door een kort adviestraject in te zetten. De inwoner krijgt hiervoor een Wgs-beschikking. We kunnen dan wel binnen de wettelijke kaders informatie delen.

De komende jaren blijven wij inzetten op verhoging van het bereik. Dit doen wij door uit te dragen dat we laagdrempelig zijn, bijvoorbeeld doordat een inwoner 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.

17 Hoe eerder hoe beter | Nationale ombudsman



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 Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (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 spelen mee in het (kunnen) uitvoeren van gezond financieel gedrag. Denk bijvoorbeeld aan inflatie, digitalisering, de huizenmarkt en pensioenhervormingen.

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. Onder andere 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).[18]
Vooral de bijna 3,7 miljoen 65+'ers in Nederland hebben hulp nodig. Andere groepen zijn mensen zonder internet (zo'n 200.000 mensen) of mensen die blind, slechtziend of slechthorend zijn. Ook mensen die digigtaal niet zo vaardig of licht verstandelijk beperkt zijn, hebben relatief vaak moeite met hun bankzaken. Bijna een kwart van de volwassen Nederlanders kan niet zelfstandig contactleggen met de bank als ze vragen hebben over betalen of hun bankrekening.

Dit onderzoek onderstreept het belang van voldoende telefonische en "face to face" 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:

Preventief aanbod Humanitas

Humanitas ondersteunt huishoudens en ondernemers in Amstelveen met hun financiële administratie. Ook verzorgen zij, samen met Participe, het Financieel Café op diverse plekken in Amstelveen.

Inwoners kunnen laagdrempelig hulp krijgen en de inzet werkt daarom preventief. De dienstverlening wordt uitgevoerd door getrainde vrijwilligers. De subsidie wordt ingezet voor twee betaalde coördinatoren, 1 voor de thuisadministratie/Financieel café en 1 specifiek voor ondersteuning aan jongeren en ondernemers en de samenwerking met Participe in het Financieel café. Ook is meer ruimte voor kennisbevordering door de subsidie van de gemeente. Het aantal deelnemers dat door Humanitas wordt ondersteund groeit elk jaar. Hieronder gaan we in op de verschillende activiteiten van Humanitas.

Financieel Café: inloopspreekuren Humanitas en Participe

De Financiële Cafés spelen een grote rol in het bevorderen van de financiële redzaamheid. Humanitas en Participe organiseren samen deze wekelijkse inloopspreekuren. Inwoners krijgen gratis ondersteuning bij vragen over geld- of administratieve zaken.[19] 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 laaggeletterd zijn of minder digitaal vaardig. Het spreekuur wordt ook steeds beter gevonden: ten opzichte van 2020 weten drie keer zo veel inwoners het Financieel Café te vinden. We verwijzen vanuit de gemeente veel door. Eén keer per week draait er een schuldhulpverlener mee in het spreekuur. Dit bevordert de samenwerking en we continueren dit.

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.

Dienstverlening Humanitas aan ondernemers

Humanitas helpt 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.

18 https://nos.nl/artikel/2547299-miljoenen-nederlanders-kunnen-niet-al-hun-bankzaken-zelf-regelen en https://www.dnb.nl/media/th1g0qms/toegankelijkheidsmonitor-consumenten-en-ondernemers-2024.pdf
19 https://www.humanitas.nl/amstelland/fc

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. Jongeren Amstelveen Schuldenvrij is één van de verwijzers naar Get a Grip.

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 waar mogelijk gecombineerd met budgetlessen van Money Ways (Diversion).

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 Nota Sociaal Domein 2023-2026 zijn de volgende indicatoren voor schuldhulpverlening opgenomen:

1. Het aantal succesvolle contacten naar aanleiding van meldingen in een gegeven jaar volgt ten minste het landelijk gemiddelde (18% in 2022 van de meldingen vroegsignalering).
2. Van de succesvol uitgestroomde inwoners meldt 75% zich binnen 5 jaar niet opnieuw voor schuldhulpverlening.

Kritische prestatie indicatoren (KPI's)

Op basis van de fases in het schuldhulpverleningstraject 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 het bijgevoegde jaarverslag 2023.

De KPI's gaan o.a. over aantallen aanmeldingen, schuldenregelingen en meldingen vroegsignalering. We volgen ook de mate waarin we voldoen aan de wettelijke termijn om binnen vier weken na aanmelding het eerste gesprek te voeren met de inwoner. Bij crisissituaties, zoals aangezegde woningontruiming of afsluiting van energie, kijken we of aan de wetttelijke eis van een gesprek binnen drie werkdagen wordt voldaan. 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 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

Meerjarenraming Beschikbaar budget		2025	2026	2027	2028
Programmabegroting					
1	programmabegroting t.b.v. formatie dienstverlening en ICT	€ 1.216.000	€ 1.216.000	€ 1.216.000	€ 1.216.000
2	Verhoging programmabegroting vroegsignalering			€ 124.500	€ 124.500
3	Humanitas Financieel Café en thuisadministratie	€ 51.800	€ 51.800	€ 51.800	€ 51.800
4	Preventief aanbod scholen Budgetlessen VO/MBO	€ 34.600	€ 34.600	€ 34.600	€ 34.600
	Eigen middelden gemeente structureel in programmabegroting	€1.302.400	€1.302.400	€1.426.900	€1.426.900
5	Rijksbijdrage aanpak armoede en schulden is structureel toegevoegd aan programmabegroting	€ 118.000	€ 118.000	€ 118.000	€ 118.000
	Totaal structureel in programmabegroting	**€ 1.420.400**	**€ 1.402.400**	**€ 1544.900**	**€ 1.544.900**
CUP Middelen					
6	CUP middelen schuldhulpverlening	€ 500.000	€ 500.000		
7	CUP middelen samenwerkingsagenda GGZ (budgethouder is afdeling SoSa)	€ 65.000	€ 65.000		
8	Pilot jongeren overgeheveld van 2024	€ 45.000			
Incidentele middelen gemeente					
9	Eenmalig budget verkorten schuldenregelingen (dekking opgenomen in de notitie meicirculaire, bij de perspectiefnota 2024 vastgesteld door gemeenteraad).	€ 105.000			
	Totaal	**€2.135.400**	**€1.985.400**	**€1.544.900**	**€1.544.900**

Meerjarenraming uitgaven:		2025	2026	2027	2028
Structureel in Programmabegroting					
1	Reguliere dienstverlening schuldhulpverlening	€ 1.154.400	€1.154.400	€1.154.400	€1.154.400
2	Software pakketten	€ 61.600	€ 61.600	€ 61.600	€ 61.600
3	Humanitas Financieel Café en thuisadministratie	€51.800	€ 51.800	€ 51.800	€ 51.800
4	Preventief aanbod scholen Budgetlessen VO / MBO	€ 34.600	€ 34.600	€ 34.600	€ 34.600
5	Schuldhulpverlening aan ondernemers	€ 118.000	€ 118.000	€ 118.000	€ 118.000

	CUP Middelen			Structureel in programma begroting	
6	Vroegsignalering schulden	€ 124.500	€ 124.500	€ 124.500	€ 124.500
	Beslissing over voortzetting na verkiezingen 2026 door gemeenteraad op voorstel van het college				
7	JAS jongerenwerker	€ 116.000	€ 116.000	PM	PM
8	JAS SHV capaciteit	€ 58.000	€ 58.000	PM	PM
9	SHV GGZ (onderdeel samenwerkingsagenda GGZ, budget bij SoSa)	€ 65.000	€ 65.000	PM	PM
10	Humanitas dienstverlening aan ondernemers	€ 23.496	€ 23.496	PM	PM
11	Preventie jongeren Humanitas (get a grip / Money talks)	€ 47.704	€ 47.704	PM	PM
12	Communicatie campagne	€ 10.000	€ 10.000		

Incidentele middelen gemeente					
13	verkorten schuldenregelingen	€ 105.000			
	Totale kosten	**€ 1.970.100**	**€ 1.865.100**	**€ 1.544.900**	**€ 1.544.900**
	Nog te bestemmen	**€ 165.300**	**€ 120.300**	**€ 0**	**€ 0**

Toelichting budgetten

Het totale budget voor schuldhulpverlening bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Het structurele bedrag aan eigen middelen in de programmabegroting voor schuldhulpverlening is in 2025 en 2026 € 1.302.400. Vanaf 2027 wordt dit verhoogd naar € 1.426.900 om de vroegsignalering te continueren.
2. Het rijk stelt via de meicirculaire 2024 voor de invoering van basisdienstverlening schuldhulpverlening structureel jaarlijks € 118.000 beschikbaar aan onze gemeente. Het doel is het aantal schuldenregelingen te verhogen zodat het aantal huishoudens met problematische schulden vermindert. Deze rijksbijdrage aanpak armoede en schulden is inmiddels structureel verwerkt in de programmabegroting. Het totale structurele budget komt dan in 2025 en 2026 uit op € 1.420.400 en in 2027 en in 2028 op € 1.544.900.
3. Uit de CUP-middelen is € 500.000 per jaar beschikbaar gesteld t/m 2026. Hiermee worden vroegsignalering, preventie aanbod van Humanitas en het JAS gefinancierd.
4. Uit de CUP-middelen voor de samenwerkingsagenda GGZ is er € 65.000 beschikbaar t/m 2026. Dit is voor het ontwikkelen en inzetten van dienstverlening op maat voor de GGZ-doelgroep. Deze middelen vallen onder de afdeling Sociale Samenleving en zijn onderdeel van een geheel aan herstel bevorderende activiteiten en preventie.
5. Er is een eenmalige budgetoverheveling van € 150.000 doorgevoerd van 2024 naar 2025. Hiervan is € 105.000 voor de overgangsregeling verkorten schuldenregelingen. € 45.000 wordt toegevoegd aan het budget voor het JAS.

Het kabinet trekt in 2025 € 24 miljoen extra uit, oplopend naar € 100 miljoen in de periode 2028 tot en met 2030 en structureel € 75 miljoen vanaf 2031. Dit is voor een samenhangend pakket aan maatregelen dat voortbouwt op het IBO. Het is nu nog niet bekend welk bedrag hiervan naar gemeenten zal gaan.

In de Beleidsnota schuldhulpverlening 2021 - 2024 zijn tijdelijke extra middelen ingezet. Met de inzet van de CUP-middelen kan dit niveau van dienstverlening gecontinueerd worden tot en met 2026. Daarna moet een keuze gemaakt worden over al dan niet continueren en borgen van dienstverlening.

Criteria waarmee we bepalen wat doorgaat en wat stopt:

a. Bieden van voldoende hulp op maat en expertise voor verschillende doelgroepen en borgen van de continuïteit hierin;
b. Doelmatigheid en doeltreffendheid: welke inzet het meest bijdraagt aan het beoogde maatschappelijk effect;
c. Verhouding tussen preventie en curatieve inzet is in balans;
d. structurele verplichtingen met structureel geld financieren.

Op grond van deze criteria komen we tot de volgende financiële koers voor de middellange termijn:

1. Vroegsignalering

De kosten voor vroegsignalering worden tot en met 2026 uit de CUP-middelen betaald. Vroegsignalering is een structurele, wettelijke verplichting. Daarom is het budget voor schuldhulpverlening in de programmabegroting vanaf 2027 structureel met € 124.500 verhoogd. Dit is vastgesteld door de gemeenteraad bij de behandeling van de Perspectiefnota 2025.

2. Preventie

In de programmabegroting is een structurele subsidie voor het Financieel Café van € 51.800 opgenomen. Daarnaast worden de preventie-activiteiten van Humanitas voor jongeren en ondernemers t/m 2026 gefinancierd uit de CUP middelen. Het betreft € 23.500 voor jongeren en € 47.700 voor ondernemers. De totale inzet uit de CUP-middelen bedraagt € 71.200 (prijspeil 2025). Na de gevmeenteraadsverkiezingen in 2026 zal de gemeenteraad op voorstel van het college een beslissing nemen over het al dan niet continueren van deze inzet.

3. Schuldhulpverlening voor doelgroepen

A. De schuldhulpverlening voor ondernemers wordt t/m 2026 gefinancierd uit de CUP-middelen. Deze taak is onderdeel van de landelijke afspraken voor basisdienstverlening schuldhulpverlening, namelijk het hulpaanbod van de gemeente moet toegespitst zijn op specifieke groepen met problematische schulden, waaronder ondernemers. De dienstverlening voorziet in een behoefte.

Met de rijksbijdrage voor de aanpak armoede en schulden die structureel is verwerkt in de begroting dekken we de structurele kosten van € 118.000.

B. Het JAS-project wordt t/m 2026 gefinancierd uit de CUP-middelen. Als de aanpak hetzelfde blijft, zijn de kosten € 174.000 op jaarbasis. Na de gemeenteraadsverkiezingen in 2026 zal de gemeenteraad op voorstel van het college een beslissing nemen over het al dan niet continueren van deze inzet.

C. Het budget bij afdeling SoSa van de samenwerkingsagenda GGZ vervalt na 2026. Na de gemeenteraadsverkiezingen in 2026 zal de gemeenteraad op voorspraak van het college een beslissing nemen over het al dan niet continueren van deze inzet.

Toelichting uitgaven

Personeelsformatie in relatie tot verkorting trajecten. De afgelopen jaren is het werkproces met de inwoners doorontwikkeld en efficiënter georganiseerd. We hanteren nu een caseload van gemiddeld 40 inwoners met een lopend traject per fte. 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. Hierdoor is het traject intensiever. Het is daarom niet haalbaar om het aantal lopende trajecten per fte te verhogen. We onderzoeken komende beleidsperiode in hoeverre de caseloadnorm aansluit bij de manier van werken.

Schuldhulpverlening ondernemers

Het budget wordt ingezet voor een extra formatieplaats. De taak vergt aparte expertise, die nu is verdeeld binnen het team. Daarnaast trekt de dienstverlening een doelgroep ondernemers aan die we eerder niet bereikten.

Jongeren Amstelveen Schuldenvrij

Er wordt 1 formatieplaats jongerenwerk ingezet voor de begeleiding op de overige leefgebieden en 0,5 fte schuldhulpverlening. De schuldhulpverleningstrajecten voor deze doelgroep zijn intensiever en worden minder snel afgesloten dan voor volwassenen.

Schuldhulpverlening GGZ doelgroep

Het budget wordt ingezet voor versneld aflossen van schulden, ontwikkelen en uitvoeren van dienstverlening op maat voor de doelgroep. We betrekken o.a. het sociaal team hierbij.

Vroegsignalering

Het budget is bedoeld voor 1,5 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 m.b.t. het afleggen van huisbezoeken. Een tweede optie is extra personeel inzetten indien daar toereikende financiering voor beschikbaar is.

Preventie Humanitas

Het budget wordt ingezet als bijdrage in de kosten voor 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 al in de programmabegroting en wordt ongewijzigd voortgezet. Het budget is afgestemd op de huidige vraag vanuit de scholen.

Communicatie

In 2024 is er een campagne gedaan. We stellen voor om in 2025 en 2026 een opvolging te doen. Hiervoor is € 10.000 per jaar beschikbaar. Voor de volgende collegeperiode bezien we opnieuw wat er noodzakelijk is aan communicatie.

Post nog in te vullen 2025

In de Eerste tijdvakrapportage 2025 / Perspectiefnota 2026 geeft het college aan waarvoor dit bedrag wordt aangewend.

Bijlage A
Samenvatting Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) problematische schulden, 'Naar een beter werkende schuldenketen'

Het IBO problematische schulden 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.In bijlage 1 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) .
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.

6 essentiële maatregelen	Incidenteel (I) of structureel (S) of ander beleid (A)
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	1. Betaal- en ontvangstmomenten op elkaar afstemmen 2. Ondergrens BKR-registratie verlagen 3. Leeftijdsverificatie bij "Buy Now Pay Later" (BNPL) 4. Financiële educatie voor kinderen en jongeren 5. Verlagen verificatiegrens bij kredietwaardigheidstoets consumptief krediet 6. Begeleiding tijdens een Wsnp-traject 7. Verlagen aanmaningskosten verkeersboetes 8. Discretionaire ruimte om kostenoploop boetes ongedaan te maken en kosteloze betalingsherinnering 9. Verdienen aan kosten bij (door)verkoop van (executie)dossiers verbieden 10. Alle kosten rondom invordering herijken (inclusief sociaal tarief) 11. Pauzeknop voor incassoactiviteiten (bij het collectief afbetalingsplan) 12. Verjaringsmogelijkheden beperken 13. Aanpassen preferente positie van publieke schuldeisers 14. Betere vroegsignalering met structurele financiering

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

20 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.

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 te 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.

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 inkomensregelingen. Ook wordt besproken of het inkomen verhoogd kan worden, bijvoorbeeld 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[21] 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.

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.[22] 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. Deze ziet er op toe 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 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.

22 Aanvragen wettelijke schuldsanering (Wsnp) | Rechtspraak

Bijlage C
Basishulpverlening schuldhulpverlening in Amstelveen

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

Fase Schuldhulp verlening	Element basishulpverlening	Stand van zaken in Amstelveen
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.[23]
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.
	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. 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. Hanteren van maximale doorlooptijden (ook schuldeisers) per processtap. Het starten van begeleiding vanaf het eerste gesprek.	Vaardigheden van inwoners worden geanalyseerd o.b.v. het Nibud competentiemodel. Medewerkers zijn geschoold om hulpverleningsgesprekken te voeren. Er is hulpaanbod voor ondernemers en jongeren beschikbaar. We hanteren normen voor doorlooptijden per stap in het schuldhulpverleningsproces. Dit is de reguliere werkwijze.
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 Aansluiten op VISH (deurwaarders doorgeven dat iemand schuldhulpverlening krijgt) en landelijk schuldenpauzeknop.	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 voor 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. Amstelveen 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 invordering te pauzeren.

23 *Data Delen Armoede en Schulden | Divosa*

Fase Schuldhulp verlening	Element basishulpverlening	Stand van zaken in Amstelveen
	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 beschermingsbewindvoerders.
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 vrij te laten bedrag (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.
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 registratiesysteem 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 D
Realisatie actiepunten Beleidsplan schuldhulpverlening 2021-2024

Actiepunt	Wat is er gerealiseerd
Implementatie nieuw klantvolgsysteem (stratech)	Het klantvolgsysteem is volledig operationeel sinds 2020.
Start noodfonds Balans	De resterende middelen van het noodfonds zijn beschikbaar gebleven om maatwerk te bieden, bijvoorbeeld om uitval uit regelingen te voorkomen.
Start schuldhulpverlening ondernemers	Hier is behoefte aan en daarom is dit onderdeel van de reguliere dienstverlening geworden. Dit is meerjarig incidenteel gefinancierd uit de CUP middelen t/m 2026.
Communicatiecampage ondernemers	Het aanbod is via lokale media en ketenpartners bekend gemaakt.
Pilot GGZ en schulden	De pilot en het onderzoek van de HvA zijn afgerond eind 2021. Dit thema is meegenomen in de samenwerkingsagenda GGZ. Het project was een samenwerking tussen het team schuldhulp-verlening en het FACTteam van GGZ InGeest. In de pilot zijn de schulden van de betrokken inwoners versneld gesaneerd, zodat dit geen stress-factor meer was die herstel in de weg staat. De Hogeschool van Amsterdam (HvA) heeft een evaluatieonderzoek uitgevoerd, met als belangrijkste conclusies dat het snel wegnemen van schulden een positieve invloed had op de psychische gezondheid van de deelnemers. De invloed van het wegnemen van schulden op de behandeling van psychiatrische aandoeningen kon niet goed worden vastgesteld. Verder bleek dat inwoners die in zorg zijn bij een FACT-team voor mensen met een ernstige psychiatrische aandoening (EPA) de inzet van een beschermingsbewindvoerder vaak een eerste noodzakelijke stap is. Het saneren van de schulden kan daarna pas gestart worden. Er zijn vaste contactpersonen aangewezen bij de poliklinieken van GGZ InGeest en Prezens. Bij het team schuldhulpverlening is de kwaliteitsadviseur de vaste contactpersoon voor GGZ InGeest voor vragen over schuldenregelingen. Er is een regulier overleg vier keer per jaar ingesteld waar men elkaar informeert over nieuwe ontwikkelingen De informatie over schuldhulpverlening is verspreid onder de behandelaren van de GGZ poli's en basis GGZ. Er is bij behandelaren ook behoefte aan praktische financiële hulp voor patiënten die hun budgetplaatje niet rond krijgen. In het overleg geven we daarom ook informatie over de minimaregelingen.
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 2023 is er een campagne gedaan via krant, digiborden en bushokjes.

Actiepunt	Wat is er gerealiseerd
Afwegingskader saneringskredieten en oprichting Amstelveens waarborgfonds	Er is een afwegingskader gemaakt. Een schuldregeling wordt in beginsel met een krediet afgehandeld. Tenzij er duidelijke argumenten zijn om een schuldenregeling in te zetten. In 2020 is er 50.000 euro beschikbaar gekomen als lokaal fonds. Aangezien middelen beperkt overgeheveld kunnen worden naar volgende jaren is dit bedrag vrijgevallen. De praktijkervaring is dat het zelden voorkomt dat de Kredietbank Amsterdam gebruik maakt van onze borgstelling omdat inwoners hun krediet niet afbetalen. Wij hebben in 2022 / 2023 ons niet aangesloten bij het landelijke waarborgfonds omdat dit toen geen effectieve verbetering van de mogelijkheden opleverde. In 2024 is de Kredietbank Amsterdam aangesloten bij het landelijke waarborgfonds, waardoor Amstelveen nu niet meer zelf garant hoeft te staan als een inwoner het krediet niet aflost.
Implementatie digitale begeleiding	De online schuldencoach is beschikbaar voor alle inwoners. Inwoners ontvangen elke week een e-mail met een video en een werkboek waar ze mee aan de slag gaan. De link staat op de website van Amstelveen.nl. Verder is in het Beleidsplan Armoedebeleid vastgelegd dat de tool “Bereken uw recht” beschikbaar wordt gesteld voor inwoners in 2025.
Wijziging WGS t.a.v. vroegsignalering invoeren.	Er waren in 2023 4158 signalen van vastelastenleveranciers. Er wordt nu 1,5 fte ingezet om persoonlijk contact te leggen met inwoners, Dit is meerjarig incidenteel gefinancierd uit de CUP-middelen t/m 2026 en vanaf 2027 structureel gefinancierd via de programmabegroting.
Onderzoek naar uitbreiding HBO en WO m.b.t. Moneyways	Deze inzet was niet meer nodig omdat onderwijsinstellingen hier zelf op in zijn gaan zetten. Bij de VU en de UvA kunnen studenten met financiële problemen terecht bij de studentendecaan. Bij studievertraging door overmacht kunnen zij gebruikmaken van het Profileringsfonds. Bij de HvA en Hogeschool InHolland zijn er budgetcoaches die studenten helpen. De afgelopen jaren heeft het MBO college Amstelland veel gebruik gemaakt van Money Ways. Studenten bereiken tijdens hun opleiding de 18-jarige leeftijd. Dan verandert er veel voor hen op financieel gebied. Financiële problemen zijn op het MBO ook een oorzaak van voortijdig schoolverlaten. Hierdoor krijgt financiële educatie meer aandacht op het MBO. In Uilenstede worden huurachterstanden van studenten gemeld door DUWO. Het bereik van de vroegsignalering was daar laag. In 2024 is daarom een pilot gestart om te onderzoeken of het bereik verhoogd kon worden met een spreekuur. Aansluitend op de reguliere inzet op dit soort meldingen, heeft een medewerker van de gemeente op het servicepunt van DUWO spreekuren gedaan. Na 3 maanden is geëvalueerd en besloten dit niet voort te zetten vanwege zeer beperkte toeloop.
Convenant Bewindvoering	Het convenant is ondertekend in maart 2023.
Start project JAS nav motie “Perspectief op kansrijk leven”	Het project is in Q1 van 2023 gestart en loopt tot eind 2026.
Integrale werkwijze jongeren evalueren	De evaluatie van het JAS vindt plaats in 2026.
Uitvoering Cliënt ervaringsonderzoek	In 2021 en 2024 is er een cliëntervaringsonderzoek afgerond.
Vanaf 2021 jaarlijkse rapportage met de resultaten schuldhulpverlening	De raad heeft jaarlijks een rapportage ontvangen.

Gemeente Amstelveen, februari 2025
Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.