Op weg naar een vitale financiële huishouding



Beleidsplan schulddienstverlening gemeente Overbetuwe 2023-2026

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

Datum: 10 januari 2023

Kenmerk: 2022-055907

gemeente Overbetuwe

0. Managementsamenvatting

Dit is het beleidsplan schulddienstverlening voor de gemeente Overbetuwe voor de periode van 2023-2026.

Aanleidingen voor de herijking

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

Analyse

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

Visie



Nieuwe wet

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



Specifieke doelgroepen

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



We vergroten de zelfregie

We zorgen ervoor dat we dichtbij de inwoner staan en hebben een laagdrempelig aanbod. Het aanbod maken we daarnaast beter zichtbaar op plekken waar onze inwoners bij elkaar komen en waar ze zich vertrouwd voelen, zoals sportverenigingen en buurthuizen. Inwoners komen weer zelf aan het roer en krijgen een vitale financiële huishouding.



Interventies op maat

Het hebben van (problematische) schulden en het gesprek over financiën zijn onderwerpen die vaak als beladen worden gezien. Het blijkt vaak lastig om open en eerlijk het gesprek aan te gaan over deze onderwerpen, omdat er een stigma op rust en er sprake is van schaamte. Via een gericht communicatieplan werken we aan een andere beeldvorming over het hebben van (problematische) schulden en willen we een open gesprek over financiën stimuleren. We willen hiermee bereiken dat onze inwoners deze onderwerpen als minder beladen gaan zien, het taboe op schulden wordt doorbroken en we inwoners met (problematische) schulden zich eerder melden voor ondersteuning bij financiële problemen.

Aanpak



Preventie

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



Kenniscentrum

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



Geheel in eigen beheer

Bij grote financiële disbalans zijn ook zwaardere interventies nodig. Die voeren we gefaseerd uit in eigen beheer. Dit zorgt voor een blijvende basis van vertrouwen tussen consulent schulddienstverlening en inwoner. Een ander voordeel is dat er minder schakels in het schulddienstverleningsproces komen en we meer controle hebben op het proces. Ook zorgt het in eigen beheer uitvoeren van schulddienstverlening voor een duidelijke en herkenbare dienst-verlening richting de inwoners.

Contents

0. Managementsamenvatting 2
1. Inleiding 5
   1.1 Aanleiding 5
   1.2 Beleidsdoelen 5
   1.3 Wettelijke kaders en ontwikkelingen 6
      1.3.1 Brede Schuldenaanpak en Aanpak geldzorgen, armoede en schulden 6
      1.3.2 Wetswijzigingen vanaf 2021 6
2. Analyse 9
3. Inwoners met een vitale financiële huishouding, onze visie 14
   3.1 Brede en laagdrempelige toegang 15
   3.2 Preventie, we zijn er vroeg bij. 15
   3.3 We vergroten de zelfregie, maken gebruik van het netwerk 16
   3.4 We bieden interventies op maat 16
4. Onze visie vertaalt in onze aanpak 17
   4.1 Inleiding 17
   4.2 Inzet preventie 17
   4.3 Onze instrumenten 18
      4.3.1 Toegang: Sociaal Team Overbetuwe 18
      4.3.2 Forte Geldzaken 18
      4.3.3 Sociaal raadslieden 18
      4.3.4 Schulddienstverlening 19
      4.3.5 Een andere aanpak, schulddienstverlening in eigen beheer. 19
   4.4 Formatiecalculatie in eigen beheer 22
   4.5 Applicatie en scholing 23
5. Financiën 24
6. Implementatie, monitoring en evaluatie 26
   6.1 Implementatie en communicatie 26
   6.2 Monitoring en KPI’s 26
   6.3 Evaluatie 27

1. Inleiding

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

Voor een vitale financiële huishouding is het nodig dat de inwoner regie heeft over zijn inkomsten en uitgaven. Dit vormt het uitgangspunt voor dit beleidsplan. In de stappen daarnaartoe kan die regie elders liggen. Dat is soms nodig om inwoners weer zelf aan het roer te laten zitten van het beheer van hun geldstroom. In dit beleidsplan gaan we in op de methoden en instrumenten die we inzetten om financieel gezonde inwoners te krijgen en te houden. We sluiten aan bij een meer integrale werkwijze binnen het Sociaal Team Overbetuwe en leren van het verleden.

1.1 Aanleiding

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

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

1.2 Beleidsdoelen

In het beleidsplan Sociaal Domein 2020-2025 is een aantal beleidsdoelen geformuleerd. Ze dragen allemaal bij aan het vergroten van de sociale kwaliteit en de positieve gezondheid van inwoners. De methoden en werkwijzen in dit beleidsplan dragen in belangrijke mate bij aan de onderscheiden beleidsdoelen. De volgende doelen zijn vooral van belang:

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

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

1.3 Wettelijke kaders en ontwikkelingen

1.3.1 Brede Schuldenaanpak en Aanpak geldzorgen, armoede en schulden

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

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

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

Met de komst van het nieuwe kabinet is er ook een nieuwe aanpak gekomen ter opvolging van de Brede Schuldenaanpak. Het uitgangspunt van het nieuwe kabinet is dat niemand aan de kant staat in Nederland. Daarom wil het kabinet geldzorgen, armoede en schulden voorkomen en aanpakken. In de Kamerbrief ‘Aanpak geldzorgen, armoede en schulden’ heeft minister Schouten voor Armoedebestrijding, Participatie en Pensioenen de overkoepelende, meerjarige aanpak van het kabinet hiervoor gepresenteerd. De aanpak heeft in het bijzonder als doel een halvering van het aantal kinderen dat opgroeit in armoede in 2025 en een halvering van armoede en problematische schulden in het algemeen in 2030. Het kabinet wil deze doelstellingen bereiken door onder andere:

1. Een betere borging van bestaans- en inkomenszekerheid te garanderen;
2. Meer in te zetten op preventie van geldzorgen, met de focus op een goede voorlichting van jongs af aan;
3. In te zetten op een overheid die werkt voor mensen in plaats van tegen mensen;
4. Meer in te zetten op het doorbreken van (generatie)armoede;
5. Ervoor te zorgen dat inwoners eerder en betere schulddienstverlening ontvangen, zodat ze sneller perspectief hebben op een financieel zorgeloze toekomst.

1.3.2 Wetswijzigingen vanaf 2021

1.3.2.1 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

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

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

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

De nieuwe Wgs geeft ook duidelijke richtlijnen voor doorlooptijden en beschikkingen binnen schulddienstverlening. Zodra de inwoner zicht meldt bij de gemeente en om hulp vraagt, dit kan zowel mondeling als schriftelijk, dan moet de gemeente binnen 4 weken het eerste gesprek met de inwoner laten plaatsvinden. Na het eerste gesprek en het vaststellen van de hulpvraag, heeft de gemeente 8 weken de tijd voor de uiteindelijke beschikking met het plan van aanpak. Het doel van deze richtlijnen is om de inwoner een bepaalde mate van zekerheid en duidelijkheid te bieden.
Een andere belangrijke wijziging in de Wgs is dat inwoners niet langer zelf informatie hoeven aan te leveren voor het plan van aanpak schulddienstverlening. Tot 1 januari 2021 was dit wel het geval. Dat werkte vaak vertragend. Het leidde tot langere wacht- en doorlooptijden. Met de nieuwe Wgs is het voor consulenten schulddienstverlening eenvoudiger geworden om gegevens over inkomen, schulden en vermogen digitaal te raadplegen. Een andere belangrijke wijziging is dat de (vroeg)signalen zijn beschreven op basis waarvan consulenten schuldienstverlening een eerste gesprek moeten aanbieden aan inwoners met, vaak beginnende, schulden. Dit is geregeld in het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Bgs).

1.3.2.2 Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbvv)

De Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbvv) is net als de Wgs per 1 januari 2021 gewijzigd. De beslagvrije voet is het gedeelte van het inkomen waar schuldeisers geen beslag op mogen leggen. Dat zorgt ervoor dat mensen altijd een minimumbedrag overhouden om van te leven. De Wvbvv is gewijzigd omdat uit de oude wetgeving bleek dat de beslagvrije voet vaak te laag werd vastgesteld. De inwoner moest zelf veel informatie aanleveren voor de berekening. Soms ontbrak bepaalde informatie. Niet volledige of ontbrekende informatie zorgde ervoor dat het voor consulenten schulddienstverlening vaak lastig was de beslagvrije voet goed te berekenen. Een (te) laag vastgestelde beslagvrije voet heeft grote gevolgen, omdat de inwoner niet langer in de dagelijkse kosten van levensonderhoud kan voorzien. Hierdoor kunnen de (financiële) problemen juist alleen maar toenemen. Dankzij de nieuwe Wvbvv is er een vereenvoudigd, eenduidig model om de beslagvrije voet te berekenen. Dit met behulp van een rekentool, die aan alle gemeenten beschikbaar is gesteld. Hiermee wordt opnieuw, net als bij de Wgs, de inwoner zoveel mogelijk ontzorgd. Ook is er een vaste beslagvolgorde en coördinerend deurwaarder geïntroduceerd. De afloscapaciteit van inwoners is daarnaast gewijzigd naar ten minste 5% van de bijstandsnorm.

1.3.2.3 Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag (Verbreding van het Beslagregister)

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

1.3.2.4 Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind (Ags)

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

1.3.2.5 Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Wams)

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

2. Analyse

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

Armoede en bijstandsgerechtigden

In Nederland leven gemiddeld 46 mensen per duizend inwoners van een bijstandsuitkering, in de gemeente Overbetuwe gaat het om 23.7 mensen per duizend inwoners. Ook het werkloosheidspercentage ligt in onze gemeente lager: binnen de gemeente Overbetuwe is over 2020 2,9% van de beroepsbevolking werkloos, 3,8% van de totale beroepsbevolking in Nederland was in dat jaar werkloos (CBS 2020).
6,0% van de Overbetuwse huishoudens heeft een laag inkomen, tegen 10% landelijk (CBS 2019).
In het algemeen kan gesteld worden dat er in de gemeente Overbetuwe, in vergelijking met het gemiddelde in de provincie Gelderland of Nederland als geheel, relatief weinig huishoudens leven van een bijstandsuitkering of een inkomen op dit niveau. Dit geldt zowel voor de groep inwoners vanaf 18 jaar tot de pensioengerechtigde leeftijd als voor gepensioneerden.
Het aantal inwoners met een mogelijk minder vitale financiële huishouding is, voor zover wij kunnen beoordelen aan de hand van beschikbare cijfers, niet toegenomen door de gevolgen van de Coronacrisis.

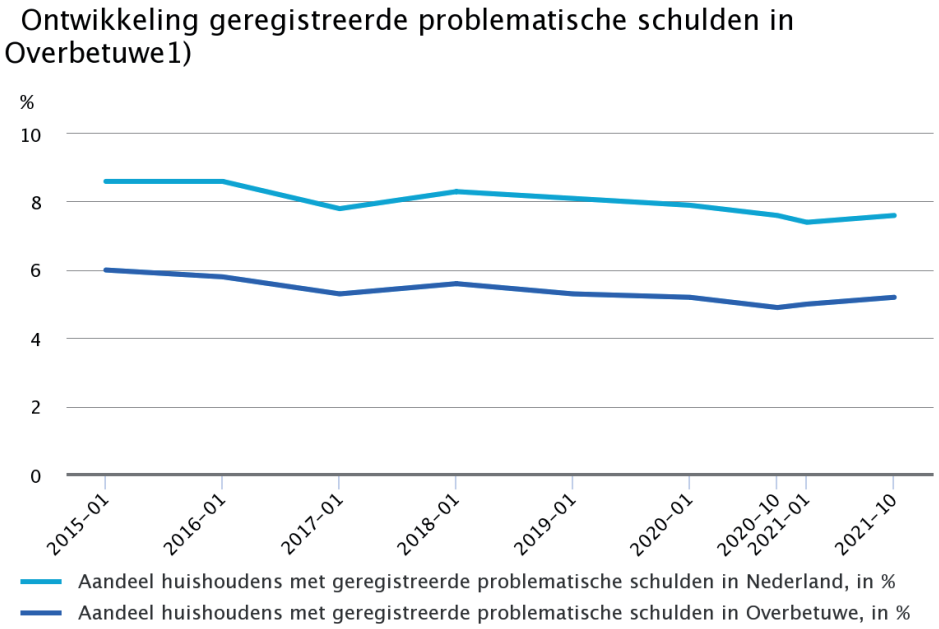
Laaggeletterden

Ongeveer 3%van de Overbetuwe inwoners is laaggeletterd. Het gaat, naar schatting, om ongeveer 1.500 inwoners. Deze groep heeft moeite met lezen, schrijven en rekenen en heeft vaak ook onvoldoende computervaardigheden om goed mee te kunnen doen in onze samenleving. Genoemd percentage ligt ruim onder het landelijk gemiddelde van 18 procent. Dit zijn er echter natuurlijk nog steeds te veel.

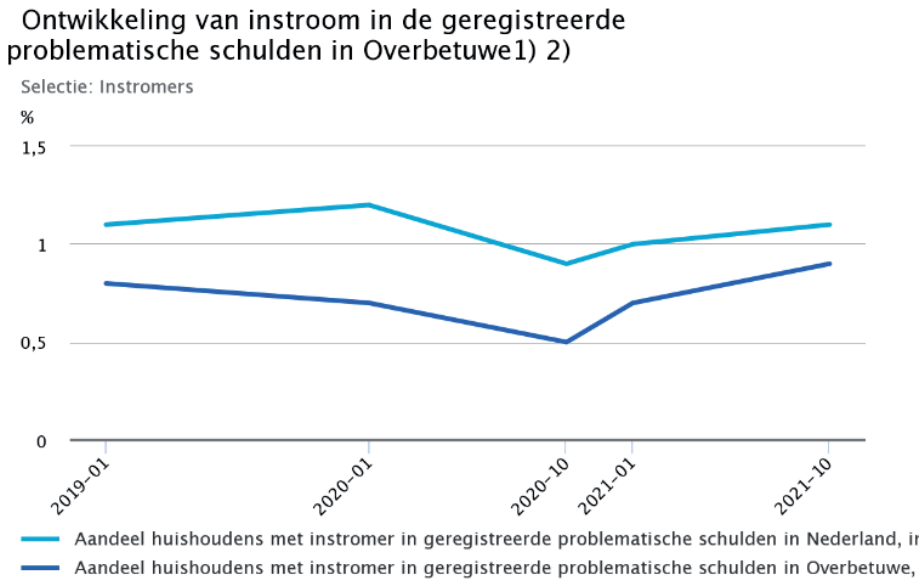
Tabel 1 Huishoudens met problematische schulden gemeente Overbetuwe

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

* % Instroom en Aantallen instroom wordt pas sinds 2019 door het CBS bijgehouden.



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



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

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

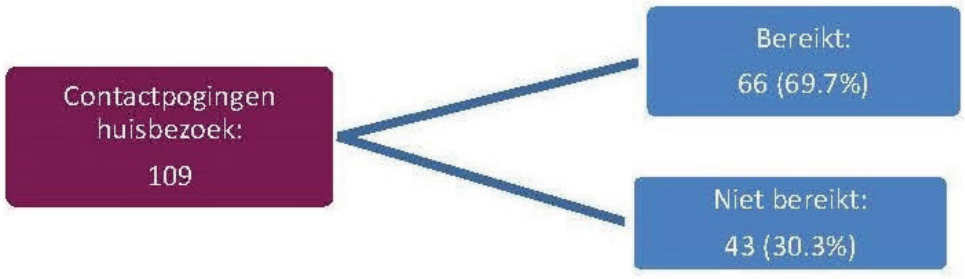
[1] Dit zijn schulden die dusdanig ernstig zijn dat deze bepaalde problemen opleveren, zoals het niet meer in staat zijn om openstaande rekeningen te betalen waardoor weer nieuwe schulden ontstaan. Een schuld is problematisch als iemand naar verwachting niet binnen 3 jaar de schuld kan terugbetalen.

Cijfers vroegsignalering Vroeg Eropaf

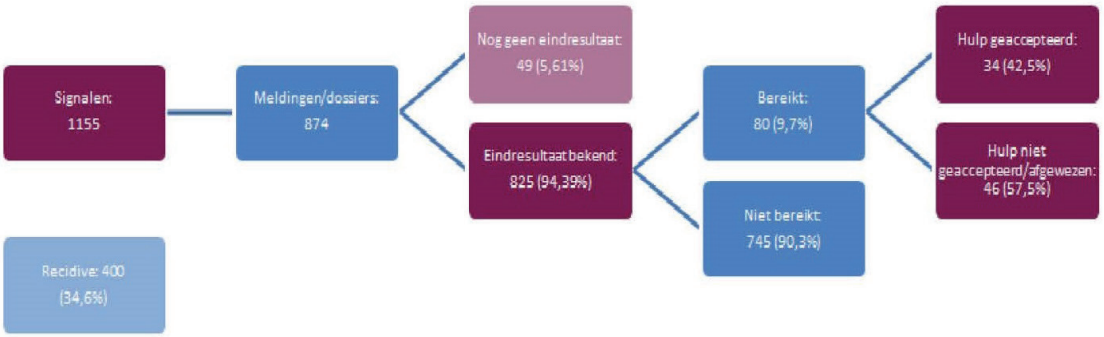
In de periode 1 januari 2021 tot 1 september 2022 zijn er in het kader van vroegsignalering en het project Vroeg Eropaf in totaal 1.155 signalen ontvangen van partijen die zijn aangesloten bij het Landelijk Convenant Vroegsignalering. Dit zijn zorgverzekeraars, energiebedrijven, woningverhuurders en drinkwaterbedrijven. Van alle signalen zijn er 400 (35%) recidivesignalen: dit zijn signalen van inwoners die binnen een half jaar na een eerder signaal door een vaste lastenpartner opnieuw bij de gemeente worden aangemeld met een betalingsachterstand.
In deze periode zijn er 874 dossiers aangemaakt. Dit aantal is lager dan het aantal signalen, omdat inwoners bijvoorbeeld kunnen overlijden of verhuizen. Dan wordt er geen dossier gemaakt van het signaal. Van de 874 dossiers is inmiddels bij 825 dossiers een eindresultaat vastgelegd.

Van de 825 dossiers is het bij 80 inwoners gelukt om contact te krijgen. Bij 745 inwoners is er geen contact geweest. Het bereik (of er contact is geweest) is 9.7%. Hiermee scoort de gemeente Overbetuwe lager dan het landelijk gemiddelde. Uit de Monitor Vroegsignalering Schulden van Divosa blijkt namelijk dat het bereik landelijk ongeveer 17% is. Het geringe bereik in Overbetuwe heeft waarschijnlijk te maken met de wijze van contact leggen. Bij veruit de meeste dossiers wordt nog contact gelegd via een brief of e-mail en slechts bij een kleine minderheid via huisbezoeken. Uit de Monitor Vroegsignalering Schulden blijkt dat brieven en e-mails de minst succesvolle manieren zijn om in contact te komen met inwoners met betalingsachterstanden. Het afleggen van huisbezoeken en telefonisch contact zijn de meest succesvolle manieren. Ten opzichte van de communicatiemiddelen brieven en e-mails leiden huisbezoeken en telefonisch contact drie keer zo vaak tot contact. Ook in Overbetuwe leiden huisbezoeken vaker tot contact met de inwoner. Van de 109 contactpogingen op deze manier hebben er 66 daadwerkelijk geleid tot contact met de inwoner; een bereik van 69,7%.

In de gemeente Overbetuwe wordt er in het kader van vroegsignalering alleen gebruik gemaakt van de communicatiemiddelen huisbezoeken, brieven en e-mails. Stichting Rijnstad voert vroegsignalering namens de gemeente Overbetuwe uit. Van de 80 bereikte inwoners hebben er 34 hulp geaccepteerd. De hulp bestaat uit het treffen van een betalingsregeling, een doorverwijzing naar andere maatschappelijke partners of advies waarna de inwoner alsnog betaald heeft. Van de 80 bereikte inwoners hebben er 46 geen hulp geaccepteerd of de hulp afgewezen. Ten opzichte van het totaal aantal ontvangen signalen (1.155) zien we dus dat slechts een kleine minderheid van de inwoners met betaalachterstanden hulp accepteert. Dit komt overeen met de landelijke trend in de Monitor Vroegsignalering Schulden van Divosa – 3% van het totaal aantal dossiers accepteert hulp. Het percentage dat hulp accepteert is niet alleen in Overbetuwe maar ook landelijk zo laag, omdat er in de communicatie nog veel gebruik wordt gemaakt van de (relatief goedkope en niet effectieve) communicatiemiddelen brieven en e-mails en minder van de (relatief dure, arbeidsintensieve maar bewezen effectieve) communicatiemiddelen huisbezoeken en telefonisch contact.



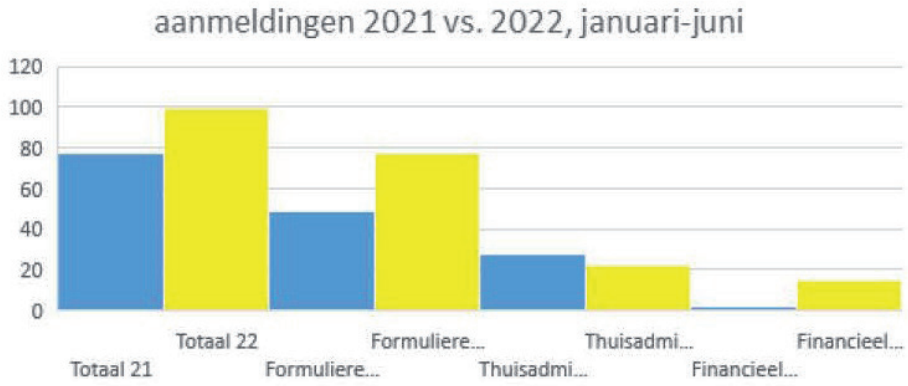
Figuur 3: Bereik van huisbezoeken in het kader van vroegsignalering 1 januari 2021 – 1 september 2022



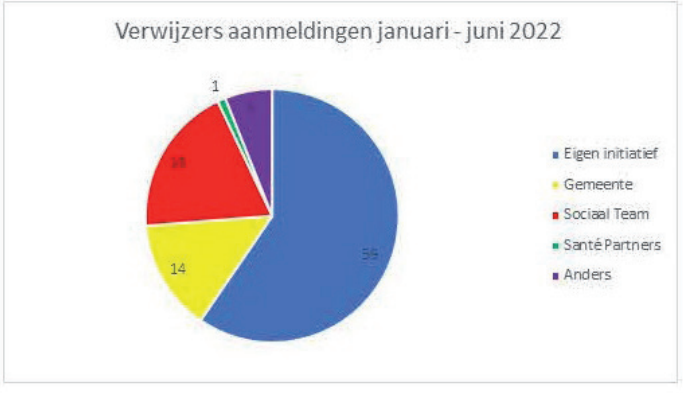
Figuur 4: Resultaten vroegsignalering 1 januari 2021 – 1 september 2022

Cijfers Forte Geldzaken

Forte Geldzaken is een dienst van Forte Welzijn, de welzijnsorganisatie in Overbetuwe. Forte Geldzaken is er voor inwoners in Overbetuwe met financiële vragen en/of problemen. Inwoners met financiële vragen of zorgen kunnen terecht bij de getrainde vrijwilligers van Forte Geldzaken. Deze vrijwilligers helpen om financiële problematiek te voorkomen en aan te pakken. Dat doen ze onder andere met ondersteuning bij de thuisadministratie, het invullen van formulieren (formulierenbrigade) en het financieel spreekuur. In de eerste helft van 2022 is er een stijging te zien van ruim 28% in het aantal aanmeldingen bij Forte Geldzaken ten opzichte van de eerste helft van 2021 (99 respectievelijk 77 aanmeldingen). Veel inwoners weten Forte Geldzaken zelfstandig te vinden. Het is positief dat inwoners Forte Geldzaken op eigen initiatief weten te vinden. Tegelijkertijd is de toename van het aantal hulpvragen ook een teken dat meer inwoners door met name stijgende (energie)prijzen meer ondersteuning nodig hebben bij hun financiën.



Figuur 5: Cijfers Forte Geldzaken januari-juni 2021 en 2022



Figuur 6: Verwijzingen van aanmelden Forte Geldzaken januari-juni 2022

Rapport Rekenkamer

Op 21 februari 2021 is het rapport van de Rekenkamer “Overbetuwe uit de schulden” beschikbaar gesteld. Het rapport is tijdens een raadsvergadering toegelicht door de Rekenkamer. Het rapport is overwegend positief over de huidige aanpak. Daarnaast komt de Rekenkamer met een aantal aanbevelingen die op meerdere vlakken terug komen in dit beleidsplan schulddienstverlening. De ambities en doelen zijn helder volgens het rapport en de activiteiten sluiten aan bij het vastgestelde beleid. Er is goed geanticipeerd op de (gewijzigde) Wgs in 2021. De uitvoering is helder en eenduidig belegd. Met de corporaties zijn goede, schriftelijke afspraken gemaakt over signalering, preventie en aanpak van (dreigende) schuldenproblematiek. Maatschappelijke partners zijn over het algemeen tevreden over de samenwerking en afstemming.

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

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

3. Inwoners met een vitale financiële huishouding, onze visie

We richten ons in onze aanpak op het vitaliseren van de financiële huishouding. Onze interventies richten zich op de groepen inwoners die extra ondersteuning nodig kunnen hebben. Met andere woorden: deze groepen in een kwetsbare positie geven we extra aandacht omdat zij het zonder ondersteuning niet redden. Het uitgangspunt is en blijft dat de zelfregie bij de inwoner ligt. Tegelijkertijd grijpen we proactief in als dat nodig is. We benaderen het hebben van een financieel gezonde huishouding als een element om een prettig en gelukkig leven te hebben. Daarbij hoort een open houding van ons allemaal. Inwoners, vrijwilligers, professionals. Die open houding gaat gepaard met de focus dat het hebben van schulden niet direct een probleem is. Vele inwoners hebben schulden. Zolang de schulden samengaan met een gezonde financiële huishouding, is er in feite geen probleem. We benaderen dus in dit document de financiële huishouding als geheel en werken toe naar een zelfredzame inwoner. In dit kader is onze Nederlandse taal daarbij in dit geval niet helpend: een schuld in de zin van een geldelijke verplichting heeft dezelfde betekenis als schuld in de zin van schuldig zijn. Wij gebruiken het begrip ‘financieel gezonde huishouding’, een begrip dat niet veroordelend in zichzelf is. Daarnaast bevordert dit begrip het open gesprek en kan het drempelverlagend werken om, wanneer nodig, hulp in te roepen.

Wat is er geleerd?

Het blijven bijdragen aan het verkleinen van de frictie op de arbeidsmarkt is een belangrijk uitgangspunt.
Met toepassing van het credo “iedereen doet mee, niemand aan de kant”, onderscheiden we diverse doelgroepen die we binnen deze crisistijd extra aandacht geven:

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

- Wees er vroeg bij. Het klinkt als een open deur maar is belangrijk om te vermelden: vroege interventies helpen om erger te voorkomen. Juist als inwoners denken dat de schulden nog niet problematisch zijn, is het belangrijk om op laagdrempelige wijze het gesprek met hen aan te gaan.
- Verminder eerst de stress bij het aanpakken van schulden. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat chronische stress, veroorzaakt door het hebben van schulden, verlammend werkt op het vermogen van mensen om problemen op te lossen en doelgericht te werken. Pas als de stress minder wordt of verdwijnt, kan er gewerkt worden aan een schuldenvrije toekomst. Dit is het uitgangspunt van stress-sensitieve dienstverlening. Veel ingezette voorbeelden van stress sensitieve dienstverlening zijn:
  - Geen stress toevoegen: inwoners ontvangen in rustgevende spreekkamers, gebruik van formulieren met eenvoudige indeling, brieven met een vriendelijke toon en laag letterniveau.
  - Steunende interactie: professionals beheersen gesprekstechnieken zoals motiverende gespreksvoering en voeren gesprekken op een respectvolle en gelijkwaardige manier.
  - Helpende instrumenten: bijvoorbeeld praatplaten en doelactieplannen om inwoners hun langetermijndoelen te laten realiseren.
- Vergoot het zelfvertrouwen en de zelfstandigheid. Het hebben van een minder vitale financiële huishouding leidt vaak tot wegduikgedrag en daardoor is hulp van buiten nodig. Het is belangrijk om de regie daar te laten waar deze hoort; bij de inwoner zelf. Dat neemt niet weg dat ingrijpen soms nodig en noodzakelijk is.
- Maak gebruik van het netwerk. Vertrouwen en verbinding zijn belangrijke elementen bij interventies die helpen bij een gezonde financiële huishouding. De inwoner die hulp nodig heeft zal bij zijn of haar netwerk eerder openheid van zaken geven dan bij professionals.

Het blijkt dat de nalevingsbereidheid bij het maken van afspraken groter is wanneer deze afspraken gemaakt zijn met mensen uit het eigen netwerk.
- Inwoners tijdelijke ondersteuning geven om hun administratie op orde te krijgen. Soms raken mensen het overzicht kwijt. Door ingrijpende levensgebeurtenissen of problemen van tijdelijke aard.

3.1 Brede en laagdrempelige toegang

Het uitgangspunt is dat voor schulddienstverlening een brede en laagdrempelige toegang geldt. We willen iedereen met financiële zorgen zo goed als mogelijk ondersteunen. Dit betekent echter niet dat de inwoner zelf geen moeite hoeft te doen om deze steun mogelijk te maken. Tijdens de aanvraagperiode voor schulddienstverlening geldt wel een inlichtingenplicht. De inlichtingenplicht geldt ook als een inwoner schulddienstverlening ontvangt, net als de medewerkingsplicht. Er kunnen daarnaast redenen zijn om schulddienstverlening te weigeren of te beëindigen. Het college stelt beleidsregels voor schulddienstverlening op aan de hand van dit beleidsplan en hierin worden weigeringsgronden in het geval van fraude en recidive opgenomen die het college toe kan passen. De consulent schulddienstverlening beoordeelt ten alle tijden of er sprake is van niet-willen of niet-kunnen en kan dan, al dan niet in overleg met andere hulpverleners, een tweede kans aanbieden.

3.2 Preventie, we zijn er vroeg bij

We gaan ons nog sterker dan hiervoor richten op het voorkomen van een minder vitale financiële huishouding. Op die manier kunnen we in een vroeg stadium onze hulp aanbieden. Hulp die passend is bij de situatie van een minder vitale financiële huidhouding. Die hulp kent een lichte vorm van inzet en we staan daarbij naast de inwoner. We voorkomen daarmee dat de situatie uit de hand loopt en een zwaardere inzet nodig is.
In onze communicatie richten we ons op alle inwoners. Iedereen kan immers in een situatie komen waarbij hulp van buitenaf nodig is om de financiën weer in het gareel te krijgen. Specifiek richten we ons op inwoners waarvan bekend is dat een minder vitale financiële huishouding sneller op de loer ligt. Kwetsbare inwoners krijgen meer onze aandacht.
We zetten extra in op de volgende kwetsbare groepen:
- Inwoners met schulden. Door vroegsignalering met het project Vroeg Eropaf. In de nieuwe Wgs is een aantal wijzigingen doorgevoerd. Vroegsignalering van schulden is vanaf heden in de wet verankerd. Dit betekent dat inwoners die een betalingsachterstand hebben bij hun energiemaatschappij, zorgverzekeraar en/of woningbouwvereniging direct benaderd worden of er hulp van onze kant nodig is. Inwoners die te maken hebben met deze situatie ontvangen direct een uitnodiging voor hulp en ondersteuning. Laagdrempelig en op maat.
- Inwoners die leven in armoede. In een aantal gevallen gaat armoede samen met het hebben van een minder vitale financiële huishouding. De uitgaven kunnen structureel hoger zijn dan de inkomsten. Uit deze groep zullen veel inwoners al in beeld zijn bij de gemeente door het gebruik van voorzieningen uit het armoedebeleid. Ook bij deze groep inwoners bieden we actief onze hulp aan
- Inwoners die laaggeletterd en minder digitaal vaardig zijn. In Overbetuwe is naar schatting 3% van de bevolking laaggeletterd. Dat komt neer op ongeveer 1.500 inwoners. Inwoners die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen en beperkte digitale vaardigheden hebben, lopen meer kans op een minder vitale financiële huishouding. Ook bij deze groep inwoners bieden we onze ondersteuning aan op een actieve manier. We gebruiken de ingangen via de taalmaatjes, werkgevers en ontmoetingsplaatsen waar inwoners vaak bij elkaar komen (dorpshuizen, sportclubs, welzijnswerk).
- Inwoners met een lage participatiegraad. Deze groep heeft vaak geen of beperkt contact buitenshuis en neemt niet of weinig deel aan activiteiten. Ook hebben ze geen (groot) netwerk om op terug te vallen. Het gevolg is dat deze groep kwetsbaar is voor (ingrijpende) levensgebeurtenissen. Het is belangrijk om deze groep op tijd in beeld te

hebben. Hiermee voorkomen we dat levensgebeurtenissen leiden tot (problematische) schulden.
- Jongeren tot en met 27 jaar. Jongeren zijn niet per se kwetsbare inwoners. Door specifiek aandacht te besteden aan deze jongeren, voorkomen we in de toekomst dat deze groep problematische schulden ontwikkelt. Leren hoe met geld om te gaan, levert een leven lang profijt op.

3.3 We vergroten de zelfregie, maken gebruik van het netwerk

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

3.4 We bieden interventies op maat

Met een integraal en passend communicatieplan zorgen we ervoor dat de beleving van een minder vitale financiële huishouding minder ernstig wordt ervaren. Het hebben van schulden betekent niet schuldig zijn. We zien dat het hebben van problematische schulden vaak stigmatiserend werkt. Zowel door betrokkene zelf door het krijgen van een verminderd zelfbeeld als door de omgeving. Onze interventies zijn erop gericht om inwoners met een verminderde vitale financiële huishouding weer op de rails te krijgen waarbij we onbevooroordeeld een laagdrempelig communiceren.

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

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

4. Onze visie vertaalt in onze aanpak

4.1 Inleiding

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

4.2 Inzet preventie

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

- Laagdrempelige interventies bij inwoners die gebruik maken van ons armoedebeleid (iedere inwoner tot en met 120% van het sociaal minimum).
- Inwoners met minder digitale vaardigheden geven we een begrijpelijk aanbod op maat.
- Inwoners met minder sociale contacten benaderen we om mee te doen met activiteiten in hun omgeving. Op die manier komt makkelijker in beeld of er interventies nodig zijn op hun financiële huishouding. Dat doen we dichtbij onze inwoners. Buurt- en dorpshuizen zijn een makkelijke toegang en signaleringsfunctie voor inwoners met een minder vitale financiële huishouding. Vrijwilligers trainen we om een vertrouwensband op te bouwen en bezoekers te erkennen dat er hulp nodig is wanneer daar sprake van is.
- Inwoners die gebruik maken van voorzieningen uit ons armoedebeleid hebben het niet breed. Dat betekent niet per definitie dat hun financiële huishouding niet op orde is. Vaak zien we overigens dat een lagere participatiegraad, leven in een minder comfortabele financiële situatie en een vorm van laaggeletterd zijn samengaan. Onze interventies bundelen we dan ook. We bieden een toegankelijk een laagdrempelig aanbod voor inwoners uit deze groep en informeren hen over ons aanbod.
- Jongeren tot en met 27 jaar. Deze groep benaderen we via innovatieve, preventieve en curatieve wegen.
    - Om onze inzet nog beter aan te passen op de jongeren, maken we gebruik van de methodiek van Speaking Minds. Samen met Stimulansz gaan we met jongeren in gesprek op middelbare scholen. We maken op die manier jongeren in een vroeg stadium bewust van een gezonde financiële huishouding. Daarnaast verlagen we de drempel tussen deze doelgroep en hulpverleners.
    - We zetten in op deelname aan het Jongeren Perspectief Fonds (hierna: JPF). Deze aanpak is bedoeld voor jongeren die niet passen in reguliere trajecten. Middels een intensief en multidisciplinair traject wordt de jongere schuldenvrij. Op alle leefdomeinen vinden er passende interventies plaats. De jongere heeft één integraal aanspreekpunt. Het vereist actieve deelname aan het traject door de jongere zelf.
- In onze aanpak vroegsignalering met het project Vroeg Eropaf krijgen inwoners op dit moment brieven en e-mails wanneer ze een maand en een dag te laat zijn met het betalen van hun vaste lasten. Ook gaan medewerkers van Stichting Rijnstad bij inwoners langs met hogere enkelvoudige betalingsachterstanden of betalingsachterstanden bij twee of meer aangesloten signaalpartners. In de praktijk zien we dat het sturen van brieven en e-mails bij vroegsignalering niet of nauwelijks tot resultaat leidt. Huisbezoeken, telefonisch contact en sms/Whatsapp blijken beter te werken. We intensiveren daarom het gebruik van deze communicatiemiddelen in de vroegsignalering van schulden. 5. Onze regionale samenwerking

4.3 Onze instrumenten

4.3.1 Toegang: Sociaal Team Overbetuwe

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

4.3.2 Forte Geldzaken

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

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

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

In de eerste helft van 2022 is het aantal ondersteuningsvragen dat Forte Geldzaken van inwoners krijgt met 28% gegroeid ten opzichte van de eerste helft van 2021. Tegelijkertijd is het aantal vrijwilligers dat deze ondersteuningsvragen kan oppakken afgenomen sinds de coronacrisis. We zien daarnaast dat de ondersteuningsvragen steeds complexer worden. Hierdoor komt de kwaliteit van de dienstverlening van Forte Geldzaken aan de inwoner in het geding. We zetten daarom de komende jaren extra in op urenuitbreiding van de coördinatorenfunctie bij Forte Geldzaken. Dit is nodig om extra vrijwilligers te werven ter ondersteuning van de inwoner en om deze vrijwilligers op te leiden.

4.3.3 Sociaal raadslieden

De sociaal raadslieden hebben een onafhankelijke positie in de keten van het bevorderen van financiële zelfstandigheid en zelfredzaamheid. Ze geven informatie en advies over (ingewikkelde) wet- en regelgeving op het gebied van onder andere uitkeringen, belastingen, werk, toeslagen en personen- en familierecht. Ze ondersteunen inwoners tijdens het financieel spreekuur dat Forte Geldzaken organiseert.

4.3.4 Schulddienstverlening

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

Kenniscentrum

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

Keten intern

We benutten de kracht van het STO. Inwoners voelen vertrouwen van ondersteuning in de mate waarin dat passend is. Beperkte interventies als de zelfredzaamheid groter is en de ondersteuningsvraag een beperkte mate van inzet vraagt, steviger en meer multidisciplinair van karakter wanneer de problemen complexer zijn.
We kunnen binnen het gehele bereik van het STO inwoners actief informeren over de ondersteunende mogelijkheden die we hebben. Binnen de keten van werk en inkomen kunnen we inwoners intensiever wijzen op de mogelijkheden die we hebben. Juridische kaders maken het ons mogelijk om actief inwoners met problematische schulden te ondersteunen bij de aanvraag van een uitkering of andere inkomensondersteunende voorzieningen. We werken intensiever intern en extern met elkaar samen om inwoners te ondersteunen bij hun financiële huishouding.
Belangrijke inzet hierbij is een actief nazorgtraject van inwoners die van ons inkomensondersteuning hebben ontvangen. Vaak wijzigen door het krijgen van werk landelijke of gemeentelijke inkomensondersteunende regelingen. We coachen deze inwoners door goede ondersteuning te bieden en staan naast hen zo lang ze dit nodig hebben. Ze worden en blijven financieel zelfredzaam.

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

4.3.5 Een andere aanpak, schulddienstverlening in eigen beheer.

We zien dat het hele schulddienstverleningsproces op dit moment diffuus is. Het onderdeel vroegsignalering wordt momenteel uitgevoerd door Stichting Rijnstad. De consulenten schulddienstverlening van de gemeente Overbetuwe zijn nu verantwoordelijk voor de intakefase, het opstellen van het plan van aanpak en de stabilisatiefase. Ook de nazorg na het schuldregelen wordt door de consulenten schulddienstverlening uitgevoerd. In de stabilisatiefase voert de consulent schulddienstverlening de zwaardere interventies uit om ervoor te zorgen dat de inkomsten en uitgaven van de inwoner weer in evenwicht komen en de inwoner de controle weer krijgt over de eigen financiële huishouding. Na de stabilisatiefase wordt op dit moment de inwoner overgedragen aan een externe partner, Kredietbank Nederland,

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

Het uitgangspunt binnen het sociaal domein is om een duidelijke en herkenbare dienstverlening richting onze inwoners te hebben. Daarom kiezen we ervoor het gehele palet aan schulddienstverleningstrajecten in eigen beheer uit te voeren. In combinatie met de rol van kenniscentrum kunnen we samen met onze welzijnspartners het geheel aan financiële dienstverlening aan onze inwoners aanbieden.

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

4.3.5.1 Fase 1: Vroegsignalering (per 1 maart 2023)

Vroegsignalering is een wettelijke taak voor gemeenten, zoals vastgelegd in de Wgs. Stichting Rijnstad voert namens de gemeente deze wettelijke taak nu uit. Er zijn meerdere redenen om vroegsignalering als eerste onderdeel van het schulddienstverleningsproces in eigen beheer uit te voeren. We zien dat er geen optimale aansluiting is van Stichting Rijnstad op de eigen consulenten schulddienstverlening en het Sociaal Team Overbetuwe (STO), terwijl het uitgangspunt is om integraal samen te werken. Door vroegsignalering in eigen beheer uit te voeren kunnen we knelpunten bij inwoners op andere levensgebieden sneller gesignaleerd worden om vervolgens integraal aangepakt te worden binnen het STO. De verwachting is ook dat hiermee inwoners sneller begeleid kunnen worden naar een regulier traject schulddienstverlening mocht daar aanleiding toe zijn.
Daarnaast loopt het contract met Stichting Rijnstad op 1 maart 2023 af. Dit maakt 1 maart 2023 een logisch moment om vroegsignalering als eerste in eigen beheer uit te voeren, door de consulenten schulddienstverlening.

4.3.5.2 Fase 2: Schuldregeling (per 1 januari 2024)

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

Schuldbemiddeling

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

Saneringskrediet

Saneringskrediet is de tweede variant binnen het minnelijk traject schulddienstverlening. Bij een saneringskrediet wordt geld van een kredietbank geleend tegen een vast jaarlijks rentepercentage. Met dit krediet (lening) wordt de totale schuld afgekocht tegen finale kwijting. In het schulddienstverleningstraject wordt berekend hoeveel iemand van zijn budget maandelijks kan betalen gedurende het drie jaar durende traject. Dit bedrag bepaalt hoeveel schuldeisers van hun openstaande vordering(en) kunnen ontvangen. Bij een saneringskrediet ontvangen de schuldeisers na akkoord direct hun geld. De schuldenaar heeft dan nog maar één schuld bij één schuldeiser, namelijk de kredietbank.

Dwangakkoord

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

Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)

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

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

4.3.5.3 Fase 3: Budgetbeheer (voorlopig door Kredietbank Nederland)

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

Voorlopig blijft budgetbeheer uitgevoerd worden door Kredietbank Nederland. We onderzoeken of en per wanneer we budgetbeheer in eigen beheer uit willen en kunnen voeren. Daarvoor moeten alle randvoorwaarden aanwezig zijn. Een belangrijke voorwaarde is onder andere dat in het Ambtshuis de veiligheid van de medewerkers gewaarborgd kan worden. Er kunnen bij budgetbeheer namelijk situaties van frustratie en agressie ontstaan.

4.3.5.4 Nazorg

De nazorg ligt momenteel bij de consulenten schulddienstverlening. Dit blijft ook zo. We zetten naast preventie ook extra in op nazorg om te voorkomen dat inwoners opnieuw in de schulden belanden. De nazorg verloopt momenteel telefonisch of door een afspraak te plannen. Het verschilt per traject (saneringskrediet, schuldbemiddeling of Wsnp) hoe frequent er nazorg wordt geboden. Dit is afhankelijk van de behoefte van de inwoner en de inschatting

van de consulent schulddienstverlening wat nodig is. De consulent schulddienstverlening neemt na afloop van het traject minimaal 1 keer contact op met de inwoner. Voor de trajecten saneringskredieten en Wsnp is dit na 3 maanden en voor schuldbemiddeling na 6 maanden. Meestal is er dan 1 jaar na het eerste nazorgmoment nog een contactmoment met de inwoner.

4.4 Formatiecalculatie in eigen beheer

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

Op basis van werkzaamheden die intern worden uitgevoerd en, tot op heden, extern worden belegd is een formatieberekening gemaakt.
In de formatieberekening zijn de volgende aspecten betrokken:

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

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

Vanaf 1 januari 2023 is de situatie als volgt:

- We zetten nog sterker dan voorheen in op preventie en nazorg. Het benaderen van maatschappelijke organisaties om nog intensiever met ons samen te werken op dit vlak kost tijd en inzet. Hetzelfde geldt voor een intensivering van de nazorg. Op basis van onze inschatting en ervaringen bij andere projecten is hier een uitbreiding van de inzet van 1,4 fte consulent schulddienstverlening voor nodig.
- We voeren zelf de vroegsignalering uit. Op die manier denken we meer inwoners vroegtijdig te bereiken voordat hun beginnende schulden oplopen tot problematische schulden. Eerder werd hier door een externe partner 0,5 fte op ingezet. Een groeiend aantal inwoners heeft moeite om de energierekening, maandelijkse huur en zorgverzekering te betalen. Daarnaast zien we een lichte groei in het aantal inwoners met problematische schulden. De verwachting is dat dit aantal groeit. Ondanks onze inzet op preventie en vroegsignalering. Om de groei het hoofd te bieden wordt 1,0 fte consulent schulddienstverlening toegevoegd aan de huidige formatie.

Met de uitbreiding van taken en de groeiende populatie van inwoners die een beroep doet op dit taakveld wordt een formatie-uitbreiding voorgesteld van 2,4 fte consulenten schulddienstverlening.

Vanaf 1 januari 2024 is de situatie als volgt:

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

Fte in relatie tot het aantal werkzame mensen

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

In 2022 is de bezetting 2,33 fte. Er zijn drie medewerkers werkzaam. Door de uitbreiding vanaf 2023 van 2,4 fte is de totale formatie 4,7. Naar verwachting zullen binnen deze formatie zes medewerkers werkzaam zijn (exclusief administratieve ondersteuning van 1 extra fte). Door de uitbreiding in 2024 wordt er 2,0 fte toegevoegd aan de formatie van 4,7 fte. Deze 6,7 fte wordt waarschijnlijk bezet door negen medewerkers. Ook wordt er in 2024 1 fte aan administratieve ondersteuning toegevoegd.

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

De extra uitvoeringscapaciteit wordt verder toegelicht in hoofdstuk 6.

4.5 Applicatie en scholing

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

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

5. Financiën

In dit hoofdstuk wordt de begroting weergegeven met een toelichting.

Tabel 2: Begroting schulddienstverlening 2023-2026

financieel overzicht	2023	2024	2025	2026
Contracten vroegsignalering en Kredietbank	€ 70.750	€ 37.500	€ 15.000	€ 7.500
Extra inzet nieuwe aanpak schulddienstverlening	€ 162.864	€ 413.220	€ 413.220	€ 413.220
Applicatie	€ 80.000	€ 20.000	€ 20.000	€ 20.000
Activiteiten externe partners	€ 65.784	€ 52.104	€ 47.104	€ 47.104
Subsidies Forte en Santé	€ 143.646	€ 143.646	€ 143.646	€ 143.646
Totaal lasten	**€ 523.044**	**€ 666.470**	**€ 638.970**	**€ 631.470**
Beschikbaar budget	**€ 513.000**	**€ 440.000**	**€ 440.000**	**€ 440.000**
Saldo, benodigde extra middelen 2023 t/m 2026	**-€ 10.044**	**-€ 226.470**	**-€ 198.970**	**-€ 191.470**

Kosten uitvoering beleidsplan

Uit de tabel blijkt dat het uitbreiden van de activiteiten, het aanschaffen en implementeren van het integrale klantvolgsysteem, de extra middelen voor Forte Geldzaken en de nieuwe aanpak schulddienstverlening vragen om extra middelen. De grootste post is de extra uitvoeringscapaciteit die volgt uit de gefaseerde invoer van een intensievere aanpak en inzet op vroegsignalering.

Besparingen

Tegenover de extra investeringen staan ook enkele besparingen. Door vroegsignalering vanaf april 2023 zelf uit te voeren, wordt er op jaarbasis structureel ruim € 50.000 bespaard aangezien deze wettelijke taak niet langer uitgevoerd wordt door Stichting Rijnstad. Ook door het zelf uitvoeren van fase 2 van schulddienstverlening (de schuldregelingen) vanaf 2024, nu nog uitgevoerd door Kredietbank Nederland en PLANgroep, worden op termijn kosten bespaard. Deze besparingen zijn lager dan de investeringen.

Gevraagde extra middelen

In de begroting 2023-2026 zijn reeds extra middelen beschikbaar gesteld voor schulddienstverlening. Deze middelen zijn onvoldoende om de lasten die verband houden met de nieuwe werkwijze, zoals voorgesteld in dit beleidsplan, te dekken. Dit blijkt ook uit tabel 2.

De gevraagde extra middelen voor de begroting in de periode 2023-2026 zijn als volgt:

Tabel 3: Gevraagde middelen 2023-2026

Jaar	Gevraagde middelen
2023	€ 10.044
2024	€ 226.470
2025	€ 198.970
2026	€ 191.470

Dekking

De gevraagde extra middelen komen ten laste van het begrotingssaldo in de betreffende boekjaren. In de begroting 2023-2026 is het begrotingssaldo negatief.

Rijksmiddelen vroegsignalering, armoede en schulden

Tijdens de kabinetsvoornemens in de rijksbegroting 2023 heeft het kabinet bekendgemaakt extra middelen vrij te maken voor vroegsignalering en de aanpak van armoede en schulden. Gemeenten krijgen in 2022 in totaal € 35 miljoen voor vroegsignalering en bijzondere bijstand. Voor armoede en schulden stelt het kabinet in 2023 € 118 miljoen beschikbaar, in 2024 € 102 miljoen, in 2025 € 95 miljoen en vanaf 2026 structureel € 73 miljoen. Ook wordt er incidenteel € 200 miljoen beschikbaar gesteld voor gerichte tegemoetkomingen zoals voedselbanken, bijzondere bijstand en extra capaciteit in de schulddienstverlening.

In de decembercirculaire 2022 zijn in de algemene uitkering de middelen inzake vroegsignalering 2022 opgenomen. We ontvangen ongeveer € 50.000. De middelen voor dit doel worden in 2022 niet aangewend. We stellen de gemeenteraad voor dit bedrag middels het raadsvoorstel Overhevelingen (voorjaar 2023) over te hevelen naar 2023. De extra rijksmiddelen voor vroegsignalering verlagen de dekking uit het begrotingsresultaat. Dit wordt verwerkt in de bestuursrapportage.

De extra middelen voor armoede en schulden zijn in de decembercirculaire 2022 nog niet bekendgemaakt. Indien deze extra rijksmiddelen beschikbaar komen wordt de dekking uit het begrotingsresultaat wederom lager.

6. Implementatie, monitoring en evaluatie

6.1 Implementatie en communicatie

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

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

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

6.2 Monitoring en KPI's

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

- 80% van alle "Vroeg Eropaf" meldingen kent binnen 21 dagen opvolging. (doel; zo snel mogelijke interventies).
- Het aantal deelnemers aan het financieel spreekuur van Forte Geldzaken stijgt per jaar met minimaal 15% deelnemers. Inwoners die herhaaldelijk deelnemen worden actief doorverwezen. (doel: meer gebruik maken van een actief voorliggende veld van maatschappelijke partners).
- Het percentage meldingen/dossiers dat leidt tot contact (bereik) met de inwoner stijgt.
  Toelichting: het percentage inwoners dat via één van de communicatiemiddelen binnen vroegsignalering (brief, e-mail of huisbezoek) wordt bereikt. Hiervoor worden de meetinstrumenten RIS Matching en RIS Vroeg Eropaf gebruikt – de systemen waar de signalen over betalingsachterstanden binnenkomen. (doel: er vroeg bij zijn met een hulpaanbod/schulden voorkomen)
- Meer inwoners accepteren een hulpaanbod in het kader van vroegsignalering.
  Toelichting: Het gaat om het percentage inwoners dat naar aanleiding van contact ook hulp accepteert. Ook hiervoor worden de meetinstrumenten RIS Matching en RIS Vroeg Eropaf gebruikt. (doel: er vroeg bij zijn met een hulpaanbod/inwoners vroegtijdig bereiken met ondersteuning)
- Het aantal huishoudens met geregistreerde problematische schulden in Overbetuwe daalt, stabiliseert of stijgt relatief gezien minder hard dan de landelijk trend.
  Toelichting: Hiervoor gebruiken we het dashboard 'Schuldenproblematiek in beeld' van het CBS. Dit dashboard monitort jaarlijks de informatie over schulden in het kader van het actieplan Brede Schuldenaanpak van het ministerie van SZW.

In de tussenevaluatie van het beleidsplan schulddienstverlening wordt gekeken of er nog een beperkt aantal meetbare KPI's wordt toegevoegd aan bovenstaande lijst.

6.3 Evaluatie

Binnen de monitor sociaal domein wordt op hoofdlijnen inzicht gegeven over de voortgang van de uitvoering binnen het sociaal domein. Daarnaast is het wenselijk om periodiek uitgebreider stil te staan bij de effectiviteit van de specifieke beleidsinzet. Er volgt een tussenevaluatie van het beleidsplan in januari 2024. Naast een evaluatie op de inhoudelijke doelstellingen, evalueren we ook in hoeverre de geraamde inzet passend is bij de inzet die we nu berekend hebben. Dit mede aan de hand van de meldingen vroegsignalering en verzoeken om schulddienstverlening. Ook bekijken we of we kunnen meten of de extra inzet op preventie elders leidt tot kostenbesparingen.

Dorpsstraat 67
6661 EH Elst
Postbus 11
6660 AA Elst
telefoon 14 0481

info@overbetuwe.nl
www.overbetuwe.nl

gemeente Overbetuwe