gemeente Loon op Zand

Beleidsplan Schuldhulpverlening



2025-2028

Inhoudsopgave

Voorwoord

1. Inleiding
2. Visie en Missie
3. Huidige situatie Loon op Zand
4. Wettelijk kader
   4.1 Hoe geeft Loon op Zand daar invulling aan?
5. Dit gaan we de komende vier jaar doen
   5.1 Meer inzetten op preventie
   5.2 Meer aandacht voor risicogroepen
   5.3 Meer aandacht voor life events
   5.4 Blijven inzetten op Vroegsignalering
   5.5 Stress-sensitief blijven werken
   5.6 Zorgmijders proberen te bereiken
6. Monitoring
7. Communicatie

Voorwoord

Diepe impact schulden
Al onze inwoners verdienen de kans om het beste uit zichzelf te halen. Financiële problemen en schulden beperken die kans echter. Schulden hebben een diepe impact op iemands welzijn. Ze brengen vaak stress en gezondheidsproblemen met zich mee. En in gezinnen belemmeren ze de ontwikkeling en de toekomstperspectieven van kinderen.

Gelijke kansen en financiële rust
Het is onze verantwoordelijkheid om een sterke gemeenschap te creëren waarin iedereen kan groeien en bloeien, ongeacht de obstakels die men tegenkomt. Door schulden te verhelpen of -beter nog- te voorkomen, zorgen we voor gelijke kansen voor onze inwoners en een gezonde ontwikkeling van hun kinderen. Daarom zetten we ons vol overgave in voor schuldhulpverlening. We willen dat inwoners, ongeacht hun situatie, de steun krijgen die nodig is om weer schuldenvrij te zijn en te blijven. Pas als er financiële rust is ontstaat er ruimte voor ontwikkeling.

Preventie en vroegtijdig signaleren
Eén ingrijpende gebeurtenis kan voldoende zijn om mensen naar het bestaansminimum te duwen. Denk bijvoorbeeld aan een echtscheiding, een overlijden of het verlies van een baan. Door problemen vroegtijdig te signaleren kunnen we ze klein houden en snel oplossen. Daarvoor zijn vertrouwen en maatwerk nodig. We luisteren naar ieders verhaal, omdat we begrijpen dat ieder z'n eigen weg bewandelt. Of je nu student, AOW'er, of ondernemer bent, we stemmen de hulp af op ieders persoonlijke situatie.

Een sterke gemeenschap
Kortom, onze ambitie is helder: we willen dat iedereen weer volwaardig deel kan nemen aan de samenleving en zetten ons in om financiële problemen beheersbaar te maken en efficiënt op te lossen. Zo bouwen we aan een sterke gemeenschap waarin iedereen mee kan doen!

Suzan Mandemakers
Wethouder

1. Inleiding

Schulden vormen een complex en vaak ingrijpend probleem dat vele inwoners van gemeenten treft. Gemeenten spelen een cruciale rol bij het bieden van ondersteuning aan mensen die te kampen hebben met financiële moeilijkheden. Schuldhulpverlening speelt een essentiële rol bij het voorkomen dat kleine financiële problemen zich ontwikkelen tot ernstige problemen, waardoor er zich bij mensen ernstige gezondheidsproblemen kunnen ontwikkelen en/of ze in extreme gevallen hun huis kunnen kwijtraken. Schulden kunnen dan ook een grote negatieve impact hebben op de gezinssituatie. Ze veroorzaken vaak stress, spanningen en conflicten tussen gezinsleden, wat kan leiden tot emotionele problemen zoals bijvoorbeeld angst of depressie. Kinderen kunnen hierdoor ook onzekerheid ervaren en worden soms buitengesloten van sociale activiteiten vanwege geldgebrek. Bovendien kunnen financiële problemen de stabiliteit van het gezin onder druk zetten, wat soms resulteert in relatieproblemen of zelfs scheidingen. Kortom, schulden kunnen zowel de mentale als de emotionele gezondheid van het hele gezin ernstig beïnvloeden. Door mensen te helpen bij het beheren en aflossen van schulden, biedt schuldhulpverlening niet alleen financiële verlichting, maar versterkt het ook hun vermogen om actief deel te nemen aan de samenleving.

Participatie in de samenleving kan worden belemmerd door schulden. Mensen kunnen zich bijvoorbeeld terugtrekken uit sociale activiteiten, onderwijskansen missen of moeite hebben om werk te vinden of te behouden vanwege hun financiële situatie. Door schulden effectief aan te pakken en waar mogelijk te voorkomen, helpt schuldhulpverlening individuen om weer vertrouwen te krijgen en volledig deel te nemen aan het maatschappelijk leven.

2. Visie en Missie

Visie
In Loon op Zand draait schuldhulpverlening om het versterken van de financiële zelfredzaamheid van inwoners. Het doel is om mensen zo snel mogelijk financiële rust te geven, zodat zij weer normaal kunnen functioneren en hun leven op de rails krijgen. Deze aanpak is volledig op maat: elke situatie

vraagt om een unieke oplossing, waarbij het eigen netwerk en de kracht van de gemeenschap essentieel zijn voor duurzaam herstel. Binnen deze visie is de focus op positieve gezondheid een belangrijk uitgangspunt.
De schuldhulpverlening is voor iedereen toegankelijk—zonder uitzondering. Of je nu student, AOW'er of ondernemer bent, de hulp wordt altijd afgestemd op jouw persoonlijke omstandigheden. Er is geen uitsluitingsbeleid, alleen een vaste overtuiging dat iedereen recht heeft op de kans om schuldenvrij te zijn.

Missie
We zetten tijdige en passende ondersteuning zo preventief mogelijk in, gericht op het bereiken van financiële rust zodat inwoners weer naar vermogen mee kunnen doen.

Op welke manier doen we dit in gemeente Loon op Zand?
Er wordt stress-sensitieve ondersteuning geboden, omdat dit de meeste effectiviteit en positieve resultaten oplevert. Mensen met schulden kunnen goed functioneren zodra ze het gevoel hebben dat ze controle hebben over hun situatie. Zonder dit gevoel kunnen mensen ontmoedigd raken. Door hen snel en goed te ondersteunen, kunnen ze sneller hun leven weer oppakken, zoals het volgen van onderwijs en het vinden van werk.
Stress-sensitief betekent dat de dienstverlening rekening houdt met de grote stress waar mensen onder staan, waardoor ze minder goed functioneren. Er is uitgebreid wetenschappelijk onderzoek gedaan naar dit fenomeen[1]. Studies tonen aan dat wanneer hulpverleners stress verminderen door bijvoorbeeld duidelijke communicatie, empathie, en het bieden van een veilige omgeving, cliënten beter in staat zijn om actie te ondernemen en hun financiële situatie te verbeteren. Dit leidt vaak tot hogere succespercentages in schuldhulpverleningstrajecten en meer duurzame resultaten.
Er wordt daarbij gebruik gemaakt van motiverende gespreksvoering. Deze vorm van gespreksvoering draagt bij aan het motiveren van personen voor verandering, door open vragen te stellen, goed te luisteren, successen te benoemen en twijfels te bespreken. Het benadrukt dat de keuze voor verandering altijd bij de persoon zelf ligt.

De gemeente zet in op preventie, omdat het juist belangrijk is om problematische schuldensituaties te voorkomen. Dit doen we door inwoners die in de financiële problemen dreigen te komen snel te vinden en een actief hulpaanbod doen.

De gemeente biedt meer dan alleen hulp bij het aflossen van schulden. We gaan in gesprek met de inwoner om te onderzoeken hoe we hun financiële situatie duurzaam kunnen verbeteren. Financiële hulp moet voor de inwoner goed vindbaar en gemakkelijk toegankelijk zijn.

Beoogd effect
We willen de volgende drie effecten bereiken:

Het voorkomen van schulden: Financiële problemen staan zelden op zichzelf en hebben invloed op andere leefdomeinen zoals gezondheid, woon- en werksituatie en gezinssituatie.

Het beheersbaar houden van schulden: Helaas zijn schulden niet altijd te voorkomen. Mocht er ondanks preventieve inspanningen toch schulden ontstaan, dan streven we ernaar deze in een vroeg stadium beheersbaar te houden en verdere escalatie van financiële problemen te voorkomen.

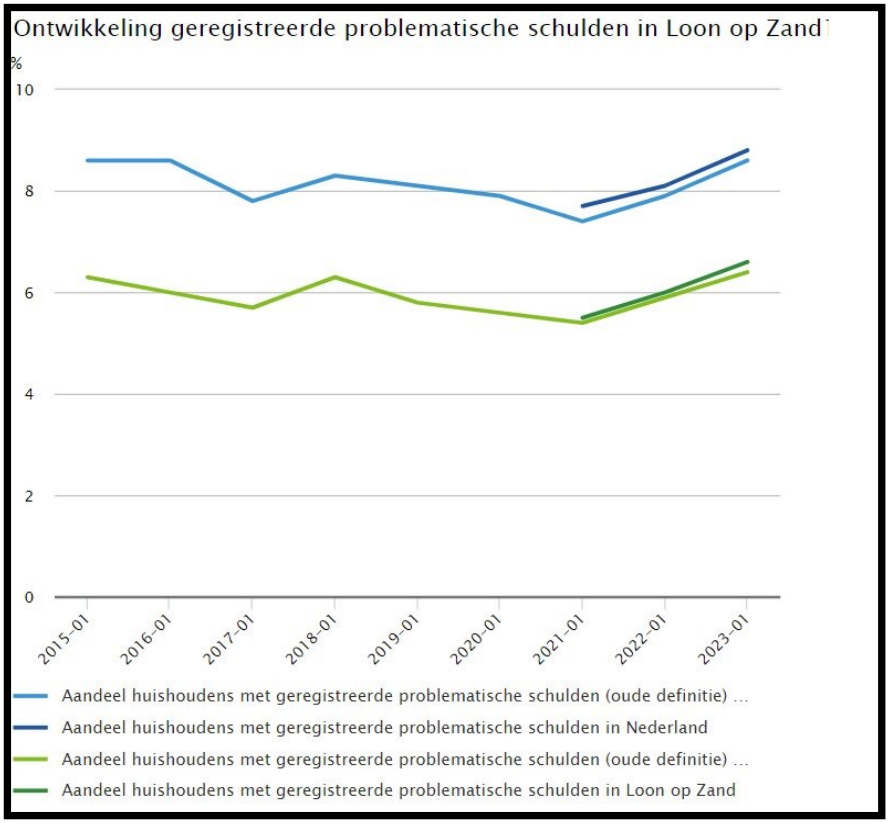
Het oplossen van schulden: Wanneer inwoners de moeilijke stap hebben gezet om hulp te zoeken bij hun schulden, ondernemen we snel actie. Samen met de inwoner maken we een plan om zo snel mogelijk een oplossing te realiseren en perspectief op een schuldenvrije toekomst te bieden. We

[1] Babcock, E. D. (2012). Mobility Mentoring®. *Boston, MA: Crittenton Women's Union*.

willen inwoners op een duurzame manier helpen door ze in hun kracht te zetten om zo recidive te voorkomen.

3. De situatie in Loon op Zand in 2024

Cijfers problematische schulden
In 2023 waren er 680 huishoudens met problematische schulden in gemeente Loon op Zand. Dat is 6.6% van de inwoners van de gemeente. Dat ligt onder het landelijke percentage van 8.8%. Onderstaande grafiek (CBS, 2023) geeft weer hoe het percentage huishoudens met geregistreerde problematische schulden zich ontwikkeld in Loon op Zand. Daarnaast is ook de landelijke ontwikkeling meegenomen.



Bron: CBS (2023)
In 2023 zijn er door onze partner Kredietbank Nederland 421 oplossingen geboden. Er zijn 21 schuldregelingen getroffen en daarnaast zijn er 2 WSNP verklaringen afgegeven.

Cijfers vroegsignalering
Elk jaar verstuurt Divosa de jaarcijfers van vroegsignalering aan deelnemende gemeenten. Dit betreft signalen van betalingsachterstanden van inwoners die gemeenten ontvangen van woningcorporaties, zorgverzekeraars, energieleveranciers en drinkwaterbedrijven.
In Loon op Zand werden 1,9 signalen per 1000 inwoners per maand ontvangen, tegenover het landelijk gemiddelde van 4,0. Bijna al deze signalen werden een melding, namelijk 95%.
Bijna de helft van deze meldingen leidt tot contact met de desbetreffende inwoner. Landelijk is dat slechts 20%. Geen contact betekent dat het niet gelukt is om de inwoner te bereiken. De hulpacceptatie ligt in Loon op Zand lager dan het landelijk gemiddelde. Hier wordt dieper op ingegaan in hoofdstuk 5.6 onder ‘Zorgmijders’.

Diensten
Bij de gemeente Loon op Zand zijn de volgende diensten geheel of gedeeltelijk beschikbaar:

1. Aanmelding en gedeeltelijke intake
2. Crisisinterventie
3. Duurzame Financiële Dienstverlening
4. Stabilisatie
5. Informatie en adviesgesprek
6. Ondersteunende diensten:
o Budgetbeheer gekoppeld aan schuldbemiddeling
o Beschermingsbewind (extern)
o Flankerende hulp
o Budgetcoaching
7. Schuldregeling door schuldsanering en een saneringskrediet

Voor een aantal van deze diensten werken wij samen met partners. Daarbij wordt er onderscheid gemaakt voor particulieren en ondernemers.
We hebben daarnaast onze minimaregelingen om ervoor te zorgen dat inwoners kunnen mee doen in de samenleving. Deze regelingen zorgen er ook voor dat kinderen uit lage inkomensgezinnen niet tussen wal en schip vallen. Voor kinderen uit gezinnen met lage inkomens zijn er een aantal voorzieningen. De Samen Loont Pas en het Kindpakket, waarmee zij kunnen deelnemen aan de samenleving en hun schoolkosten kunnen dekken. Ook kunnen ze via deze pas hun zwemdiploma behalen. Dit jaar is de gemeente Loon op Zand een samenwerking gestart met het Jeugdfonds Sport en Cultuur, waardoor deze kinderen ook de kans krijgen om te sporten of een instrument te leren bespelen.

4. Wettelijk kader

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), die sinds 1 juli 2012 van kracht is, verplicht gemeenten om schuldhulpverlening te regelen. De Wgs is een kaderwet en vereist dat gemeenten een beleidsplan opstellen voor maximaal vier jaar waarin ze aangeven hoe ze schuldhulpverlening aanbieden. Artikel 2 van de Wgs geeft aan welke eisen dit plan moet voldoen.
Op 1 januari 2021 werd de Wgs gewijzigd. Deze wijziging maakt het mogelijk om gegevens uit te wisselen met woningcorporaties, zorgverzekeraars en leveranciers van water en energie. De nieuwe Wgs geeft ook richtlijnen voor de tijd die schuldhulpverlening mag duren, voor officiële beslissingen (beschikkingen) en voor registratie bij het Bureau Krediet Registratie (BKR).

Op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ligt de verantwoordelijkheid voor het opstellen en uitvoeren van procedures en richtlijnen voor schuldhulpverlening bij de gemeente. Dit beleidsplan biedt een uitgebreide beschrijving van hoe de gemeente Loon op Zand invulling geeft aan integrale schuldhulpverlening en welke maatregelen er genomen worden om schulden te voorkomen.

4.1 Hoe geeft Loon op Zand hier invulling aan?

Integrale Schuldhulpverlening
De integrale schuldhulpverlening omvat verschillende stappen en maatregelen, waaronder:

- **Intake en Analyse**: Bij de eerste aanmelding vindt een grondige intake plaats waarbij de financiële situatie van de inwoner in kaart wordt gebracht. Hierbij worden alle inkomsten, uitgaven en schulden geïnventariseerd.
- **Opstellen van een Plan van Aanpak**: Op basis van de intake wordt een persoonlijk plan van aanpak opgesteld. Dit plan bevat concrete stappen en doelstellingen om de schuldenproblematiek aan te pakken.

- **Budgetbeheer**: Indien nodig wordt budgetbeheer ingezet om te zorgen voor een stabiel financieel beheer. Dit houdt in dat de gemeente tijdelijk de financiën van de inwoner beheert om betalingsachterstanden in te lopen en vaste lasten tijdig te betalen.
- **Schuldsanering** De WSNP staat voor Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen. Het is een Nederlandse wettelijke regeling die bedoeld is om particulieren te helpen die hun schulden niet meer kunnen betalen. Via de WSNP kunnen mensen in een traject van schuldsanering terechtkomen, waarbij hun schulden worden geherstructureerd onder strikte voorwaarden. Het doel van de WSNP is om mensen een financiële herstart te geven door hun schulden te herstructureren en soms gedeeltelijk kwijt te schelden na een bepaalde periode (meestal drie jaar). Gedurende deze periode gelden strenge regels, zoals:
    - Een deel van het inkomen moet worden gebruikt om de schulden af te lossen.
    - Er mogen geen nieuwe schulden worden aangegaan.
    - De persoon moet samenwerken met een door de rechtbank aangestelde bewindvoerder.

  Als de persoon het traject succesvol afrondt, kunnen de resterende schulden worden kwijtgescholden.
- **Nazorg en Begeleiding**: Ook nadat de schulden zijn afgelost, blijft de gemeente ondersteuning bieden om te voorkomen dat de inwoner opnieuw in financiële problemen komt. Dit kan bijvoorbeeld door budget coaching of financiële educatie.

Vroegsignalering
Vroegsignalering is een essentieel onderdeel van het gemeentelijke schuldenbeleid. De gemeente zet verschillende middelen en samenwerkingen in om betalingsachterstanden vroegtijdig te signaleren en in te grijpen voordat de situatie escaleert:

- **Samenwerking met Woningcorporaties en Nutsbedrijven**: De gemeente werkt nauw samen met woningcorporaties, waterbedrijven, energiebedrijven en zorgverzekeraars om signalen van betalingsachterstanden snel door te krijgen. Enkele partners zijn Casade, CZ, en VGZ.
- **Preventieve Huisbezoeken**: Bij signalen van financiële problemen kan de gemeente preventieve huisbezoeken afleggen om de situatie te bespreken en direct hulp aan te bieden.
- **Informatieve Campagnes**: De gemeente organiseert regelmatig voorlichtingscampagnes om inwoners bewust te maken van de gevaren van schulden en hen te informeren over beschikbare hulpverlening.

Het doel van deze uitgebreide aanpak is om te voorkomen dat betalingsachterstanden zich opstapelen en uitmonden in problematische schuldsituaties. Door tijdig in te grijpen en passende hulp te bieden, streeft de gemeente ernaar de financiële stabiliteit van haar inwoners te waarborgen en armoede effectief aan te pakken.

Basisdienstverlening
In maart van dit jaar hebben het kabinet, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), de NVVK en Divosa een plan ondertekend voor 'basisdienstverlening bij problematische schulden'. Dit initiatief is bedoeld om mensen met hoge schulden, die vaak niet naar gemeentelijke schuldhulp stappen, gemakkelijker toegang te bieden tot hulp. Het plan streeft ernaar een laagdrempelige eerste stap te bieden, zodat deze mensen sneller geholpen kunnen worden en verdere problemen worden voorkomen. Veel van de genoemde suggesties uit dit plan worden door gemeente Loon op Zand of de Kredietbank Nederland al uitgevoerd. Er zal onderzocht worden of er nog elementen uit het plan geïmplementeerd kunnen worden. Bijvoorbeeld het eventueel aansluiten bij het schuldenknooppunt.

5. Dit gaan we de komende vier jaar doen

5.1 Meer inzetten op preventie

Meer inzetten op preventie

- Aansluiten bij de Week van het Geld. Dit werd in het verleden gedaan en dit gaan we graag weer oppakken vanuit de gemeente.
- Voorlichting op scholen. Hiervoor wordt beleidsterrein onderwijs betrokken. We gaan meer aansluiten op activiteiten op het Van Haestrecht College en op basisscholen om daar informatie te geven aan jongeren, ouders, en leerkrachten. We gaan ook informatiemateriaal aanbieden. Daarnaast gaan we de aangeschafte escaperoom koffers blijven inzetten voor het geven van lessen over schulden en geldproblemen.
- We gaan meer flyer en postermateriaal verspreiden om zo meer zichtbaarheid te creëren.
- Themabijeenkomsten organiseren. In het verleden zijn er inloop spreekuren georganiseerd door de gemeente. Hier zijn we mee gestopt toen bleek dat de opkomst te laag was en het niveau verschil tussen deelnemers te groot. Om toch voorlichting te geven over onderwerpen zoals schulden en geldzorgen gaan we themabijeenkomsten organiseren. Deze zullen gegeven worden door de consulenten geldzaken en zullen telkens een ander onderwerp behandelen. We zoeken samenwerking met lokale partners om zo deze bijeenkomsten op een laagdrempelige manier te organiseren voor inwoners.

5.2 Meer aandacht voor risicogroepen

De gevolgen van schuldenproblematiek zijn zowel voor individuen als voor de maatschappij ingrijpend en kostbaar. Uit onderzoek van het CBS naar geregistreerde schuldenproblematiek blijkt dat bepaalde doelgroepen om diverse redenen extra kwetsbaar zijn.

Licht Verstandelijke Beperking

Een belangrijke doelgroep vormen mensen met een Licht Verstandelijke Beperking (LVB). Mensen met een LVB komen voor in verschillende doelgroepen die in dit hoofdstuk worden besproken, waardoor ze als een overkoepelende doelgroep kunnen worden beschouwd. Vaak zijn mensen met een LVB laaggeletterd en missen ze digitale vaardigheden. Het herkennen van een LVB kan lastig zijn, waardoor het enige tijd kan duren voordat hun financiële kwetsbaarheid op de juiste manier wordt aangepakt. Binnen de ketensamenwerking is het essentieel om kennis en kunde over LVB-problematiek te delen en up-to-date te houden, zodat we deze inwoners snel de juiste ondersteuning kunnen bieden. Om te zorgen dat deze doelgroep eerder herkend wordt willen we inzetten op meer scholing van onze uitvoerders. We gaan meer inzetten op stress-sensitief werken en het voeren van motiverende gesprektechnieken binnen deze doelgroep. Ook gaan we zorgen dat een warme overdracht tussen verschillende hulpverleners gewaarborgd blijft. Hierdoor ontstaat er geen verwarring over de capaciteiten van de inwoner en kan deze op een passende manier geholpen worden.

Jongeren en Jeugd

We vinden het belangrijk dat kinderen en jongeren leren hoe geld werkt en inzicht krijgen in hun inkomsten en uitgaven, zodat ze goed met geld kunnen omgaan. De eerste verantwoordelijkheid ligt bij de ouders om een stevige basis van kennis en inzicht te bieden door middel van voorbeelden. Echter, niet ieder kind krijgt van huis uit het juiste voorbeeld mee. Daarom is er ook een rol weggelegd voor scholen, gemeente, en welzijns-, jeugd- en jongerenwerk.
Ons doel is om de basiskennis over financiën te versterken en in te gaan op de valkuilen. Zo willen we voorkomen dat jongeren in schulden terechtkomen. Waar schulden toch ontstaan, willen we vroeg ingrijpen om de juiste begeleiding te bieden.
In de gemeente lopen al diverse projecten die we de komende jaren voortzetten. Zo ontvangen 17-jarigen een verjaardagskaart voor hun 18e verjaardag, met informatie over dingen die gaan veranderen op financieel gebied zodra ze 18 worden. Daarnaast worden er op het moment schulden escaperoomkoffers ingezet om op middelbare scholen in de regio voorlichting te geven over geldzorgen en schulden. Dit doen we in samenwerking met Waalwijk en Heusden. Door inzet van jongerenwerkers tijdens deze lessen proberen we ook actief signalen op te vangen van jongeren om te zien of ze te maken hebben met geldzorgen of schulden.

Samenwerking tussen ketenpartners kan de effectiviteit van deze inspanningen vergroten. Ouders, jongerenwerkers, scholen, gemeenten en andere samenwerkingspartners kunnen als team rondom de jongeren staan. Een stabiele financiële basis kan ook leiden tot een verminderd gebruik van andere voorzieningen en hulpverlening.
We willen meer zichtbaarheid creëren op scholen door middel van voorlichting en campagne materiaal. Hierdoor willen we het makkelijker maken voor jongeren, ouders, en leerkrachten om naar de gemeente te stappen voor hulp.

Statushouders
Hiervoor wordt het beleidsterrein Inburgering betrokken. Vanaf 2022 kregen gemeenten een nieuwe wettelijke taak rondom de integratie van statushouders. Het tijdelijk financieel ontzorgen van deze groep inwoners is hierbij een belangrijk thema. Door de complexiteit van onze maatschappij en de wirwar aan regels zijn statushouders extra kwetsbaar op het gebied van financiële zelfredzaamheid. Daadwerkelijke financieel ontzorgen doet Loon op Zand niet. Wel wordt er goed gemonitord of er financiële tegenvallers voorvallen. Op die momenten wordt gekeken of de gemeente kan bijspringen in de vorm van Bijzondere Bijstand of vergoeding vanuit het potje inburgering. Denk aan vervoerskosten, laptop etc. Verder hebben de statushouders recht op inrichtingskrediet en wordt soms de huur voorgeschoten om te zorgen dat ze niet met schulden beginnen in hun nieuwe huis. Dat is ook een vorm van ontzorgen.

Ondernemers
Ondernemers zijn kwetsbaar voor schulden vanwege hun wisselende inkomsten, hoge opstartkosten, en ingewikkelde administratie. Ze moeten vaste lasten betalen, ook als hun klanten laat betalen, en zijn gevoelig voor economische veranderingen. Vaak zijn ze persoonlijk verantwoordelijk voor hun zakelijke schulden en hebben ze soms niet genoeg kennis om goede financiële beslissingen te nemen. Hierdoor is goede ondersteuning belangrijk om schulden te voorkomen. Ook ondernemers kunnen terecht bij het loket geldzaken. In de praktijk blijkt dat ondernemers tegen verschillende zaken aanlopen op financieel gebied. Loket geldzaken is er ook om hun te ondersteunen en schulden te voorkomen. We gaan onderzoeken of schuldhulptrajecten anders ingericht kunnen worden zodat ondernemers een zachtere landing maken met meer persoonlijke begeleiding. Wat er op de langere termijn voor zorgt dat meer ondernemers het gehele hulptraject doorlopen zonder uit te vallen.

Ouderen
Ouderen kunnen kwetsbaar zijn voor schulden omdat ze vaak moeten rondkomen van een vast, beperkt inkomen zoals een pensioen, wat weinig ruimte laat voor onverwachte uitgaven. Bovendien hebben ze doorgaans hogere gezondheidskosten, wat hun financiële situatie verder kan belasten. Een belangrijke factor is hun vaak lagere digitale vaardigheid, waardoor ze moeite kunnen hebben met online bankieren en het beheren van hun financiën via internet. Dit gebrek aan digitale kennis kan hen ook minder bewust maken van beschikbare financiële hulpbronnen en diensten, waardoor ze sneller in de schulden raken. We willen meer inzetten op voorlichting hierover. Om te kijken naar de rol die vrijwilligers hierin spelen wordt verbinding gezocht met het vrijwilligersbeleid.

5.3 Meer aandacht voor life events
Bij een life event verandert de situatie van een inwoner. Die verandering is een vormt een risico voor het ontstaan van schulden. Door goede voorlichting te geven bij de life event, kunnen schulden voorkomen worden. Daarom gaat de gemeente meer inzetten op voorlichting en het verspreiden van informatiemateriaal over deze life events. In 2024 heeft de gemeente Loon op Zand gekozen in te zetten op de volgende life events:

- 18 worden
- Verlies baan of uitkering Ziektewet.
- Eerste woning

- Geboorte kind
- Scheiding
- Pensioen
- Overlijden partner

5.4 Blijven inzetten op Vroegsignalering
Per 1 januari 2021 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) gewijzigd, waarbij gemeenten nu een wettelijke taak hebben voor vroegsignalering van schulden op basis van signalen door derden. Zorgverzekeraars, energiebedrijven, woningverhuurders en drinkwaterbedrijven geven signalen door van betaalachterstanden aan gemeenten. Op basis hiervan benaderen wij inwoners proactief om hen hulp aan te bieden. Vroegsignalering is essentieel om te voorkomen dat betalingsachterstanden verergeren en uitgroeien tot ernstige schuldsituaties.

5.5 Stress-sensitief blijven werken
Bij de integrale intake passen wij een stress-sensitieve aanpak toe, wat een andere werkwijze betekent. Onze medewerkers zijn getraind in motiverende gesprekstechnieken en bieden blijvende ondersteuning aan inwoners bij het verzamelen van benodigde documenten. Wanneer we samenwerken met of doorverwijzen naar derden, zorgen we altijd voor een warme overdracht. Brieven worden in begrijpelijke taal geschreven en we gaan inwoners herinneringsberichten voor afspraken versturen.

5.6 Zorgmijders proberen te bereiken
Zorgmijders zijn mensen die geen hulp of zorg zoeken, zelfs wanneer ze die nodig hebben. Dit kan komen door angst, schaamte, ontkenning van hun problemen, negatieve ervaringen met zorgverleners, of omdat ze geen vertrouwen hebben in de hulp die ze kunnen krijgen. Nu wordt in deze gevallen vaak bemoeizorg ingezet. Echter zijn er ook veel gevallen waarbij de gemeente wel een signaal krijgt maar er geen hulpacceptatie volgt. Om zorgmijders te helpen, is het belangrijk om vertrouwen op te bouwen en drempels te verlagen. Het eigen netwerk, zoals familie en vrienden, speelt hierbij een cruciale rol. Door hen te betrekken kan er een vertrouwensband worden gecreëerd, wat zorgmijders motiveert om hulp te accepteren. Laagdrempelig contact en begrip voor hun twijfels helpen om stap voor stap zorg toegankelijker te maken. Geduld en respect voor hun tempo zijn daarbij essentieel.

6. Monitoring

Benchmark Armoede en schulden Divosa
Wij doen mee met de landelijke Benchmark Armoede en Schulden van Divosa. Het geeft ons inzicht in hoe wij presteren ten opzichte van andere gemeenten (landelijke cijfers). We kunnen dit gebruiken om (bij) te sturen op de uitvoering van ons beleid. Zo zijn we steeds op de hoogte van waar we staan en waar we eventueel moeten bijsturen.

Client ervaringsonderzoek Kurtosis
Er wordt een vragenlijst verzonden naar inwoners die gebruik hebben gemaakt van schuldhulpverlening. Deze vragenlijst kan zowel digitaal als per post teruggestuurd worden. Dit client ervaringsonderzoek draagt bij aan het verbeteren van onze dienstverlening. Voordat Kurtosis een eerste analyse kan maken van de resultaten zijn minsten 30 respondenten nodig. Het werven van respondenten verloopt vooralsnog traag. Dit is geen vreemde ontwikkeling gezien personen die uit een schuldhulpverleningstraject komen vaak dit hoofdstuk achter zich willen laten. Daardoor zijn ze minder geneigd om erop terug te blikken. Om die reden wordt bekeken hoe de respons verhoogd kan worden. Dit zal eventueel gestimuleerd worden met een financiële prikkel.

Trajectrapportages

Wij ontvangen per kwartaal trajectrapportages van de Kredietbank Nederland. Dit maakt het voor ons inzichtelijk hoeveel gebruik er gemaakt wordt van hun diensten en wat voor trends er te zien zijn. Daarnaast houden wij zelf een dashboard geldzaken bij zodat wij ook onze eigen cijfers en ontwikkelingen inzichtelijk hebben. Er is de laatste jaren een licht stijgende trend te zien in het aantal inwoners dat gebruik maakt van een oplossing van de Kredietbank. Deze stijging lijkt ietwat sterker te zijn geworden sinds het begin van de energiecrisis.

7. Communicatie

Communicatie speelt een sleutelrol in schuldhulpverlening. Het is belangrijk dat inwoners weten hoe ze schulden kunnen voorkomen en waar ze hulp kunnen krijgen als ze schulden hebben. Hoewel niet iedereen hulp zal zoeken, moeten we hen aansporen om dat wel te doen wanneer het nodig is. Om te voorkomen dat mensen geen gebruik maken van beschikbare hulp, moet de gemeente blijven samenwerken met partners om doelgericht te communiceren met inwoners die dreigen in de schulden te raken. Dit betekent dat informatie op maat moet worden aangeboden, afgestemd op de specifieke behoeften van verschillende doelgroepen.
We willen meer inzetten op diverse campagnes. Denk daarbij aan het voorzetten van de social media campagne voor jongeren met schulden of geldproblemen. Daarnaast willen we meer gebruik maken van nieuw campagnemateriaal gericht op de besproken doelgroepen en life events. Het blijft ook van belang om zichtbaar te zijn in de wijken doormiddel van de wijkteams en laagdrempelige toegang tot in informatie en hulp te bieden op bijvoorbeeld het dinsdagochtendplein.