Beleidsplan

Schuldhulpverlening 2025 - 2028

GEMEENTE ETTEN-LEUR

Inhoudsopgave

Voorwoord 5

1. Inleiding 7
   - 1.1 Wat u leest in dit beleidsplan 7
   - 1.2 Hoe het beleidsplan tot stand is gekomen 7
   - 1.3 Ambities in Etten-Leur 7
   - 1.4 Afbakening 8
   - 1.5 Kernbegrippen en afkortingen uitgelegd 8
2. Ontwikkelingen in wet- en regelgeving 11
   - 2.1 Aanpak geldzorgen, armoede en schulden 11
   - 2.2 Basisdienstverlening Schuldhulpverlening 11
   - 2.3 Adviesrecht bij bewind 12
   - 2.4 Schuldenfunctionarissen bij de rechtbank 12
   - 2.5 Vereenvoudiging beslagvrije voet 12
   - 2.6 Wijziging faillissementswet 12
   - 2.7 Verkorting looptijd Minnelijk schuldsaneringstraject 12
   - 2.8 Economische ontwikkelingen 12
3. In Etten-Leur; hoe staan we ervoor? 15
   - 3.1 Schuldenproblematiek 15
   - 3.2 Armoede 16
   - 3.3 Preventie 17
   - 3.4 Vroegsignalering 17
   - 3.5 Intake en stabilisatie 18
   - 3.6 Schuldhulp 19
   - 3.7 Bewindvoering 20
4. Visie, beleidsdoel en pijlers 21
   - 4.1 Visie 21
   - 4.2 Doel 21
   - 4.3 Weigeringsgronden 21
   - 4.4 Pijlers 21
5. Pijlers schuldhulpverlening 23
   - 5.1 Voorkomen van financiële problemen 23
   - 5.2 Toegang tot schuldhulpverlening 25
   - 5.3 Kwaliteit van schuldhulpverlening 26
   - 5.4 Monitoring 27
6. Bijlagen 29
   - Bijlage 1 - Overzicht elementen basisdienstverlening 29
   - Bijlage 2 - Aanbevelingen rekenkamerrapport schuldhulpverlening 30

Voorwoord

Met trots presenteren wij u het beleidsplan voor schuldhulpverlening. In onze gemeente geloven wij in de kracht van samenwerking en de veerkracht van onze inwoners. Samen zetten we onze schouders eronder om schuldenproblematiek aan te pakken en schaamte te doorbreken.

Hulp bieden staat centraal in ons beleid. We willen ervoor zorgen dat iedereen die hulp nodig heeft, deze ook daadwerkelijk krijgt. Dit doen we niet alleen, maar samen met onze netwerkpartners die zich dagelijks inzetten om mensen te ondersteunen.

Preventie is een belangrijk speerpunt. Door vroegtijdig signalen op te vangen en in te grijpen, kunnen we veel leed voorkomen. We streven naar een gemeenschap waarin iedereen de kans krijgt om financieel gezond te zijn en te blijven.

Laten we samen voortbouwen aan een toekomst waarin schulden geen belemmering meer vormen, maar waarin iedereen de kans krijgt om naar eigen vermogen deel te nemen aan de samenleving.

Met vriendelijke groet,
René Verwijmeren
Wethouder

1. Inleiding

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) verplicht gemeenten om minimaal elke vier jaar een beleidsplan vast te stellen. Dit plan wordt vastgesteld door de gemeenteraad en bevat de hoofdzaken van het door de gemeente uit te voeren beleid integrale schuldhulpverlening en het voorkomen van (problematische) schulden.

In een jaarlijks uitvoeringsplan wordt binnen de kaders van het beleidsplan nadere uitvoering gegeven aan de visie en doelstellingen.

1.1 Wat u leest in dit beleidsplan

Voor u ligt het beleidsplan schuldhulpverlening 2025 - 2028. In hoofdstuk 2 worden de ontwikkelingen in relevante wet- en regelgeving beschreven. Nadat in hoofdstuk 3 de huidige situatie in Etten-Leur in beeld is gebracht, leest u in hoofdstuk 4 de visie en beleidsdoelen van de gemeente Etten-Leur. In hoofdstuk 5 wordt toegelicht hoe we de visie en doelstelling aan de hand van een aantal pijlers willen realiseren.

1.2 Hoe het beleidsplan tot stand is gekomen

Het is van belang dat beleid draagvlak heeft en aansluit bij de wensen en behoeften vanuit de praktijk. Bij het opstellen van dit beleidsplan spraken we met ketenpartners. In de afgelopen jaren hebben we een intensieve samenwerking met hen opgebouwd. Opgedane kennis, hun expertise en ervaring geven ons waardevolle input. We willen hen bedanken voor de geleverde bijdrage.

- Alwel, woningcorporatie, werkgebied Etten-Leur
  Signaleert huurders met betaalachterstanden in het kader van Vroegsignalering.
- Kredietbank Nederland
  Gecontracteerde partij voor het bieden van schuldhulpverlening aan inwoners (particulier).
- Over Rood Breda
  Biedt vrijwillige ondersteuning aan ondernemers met financiële zorgen (geen schuldhulp).
- Surplus Etten-Leur & Zundert
  Geeft voorlichting en biedt ondersteuning bij (dreigende) financiële problemen.
- Thuisvester, woningcorporatie, werkgebied Zundert
  Signaleert huurders met betaalachterstanden in het kader van Vroegsignalering.

In opdracht van de gemeenteraad heeft de Rekenkamer West-Brabant een onderzoek laten uitvoeren naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van het beleid en de uitvoering van schuldhulpverlening en armoedebestrijding. Het onderzoeksrapport is in oktober 2024 opgeleverd. In bijlage 2 wordt toegelicht hoe de aanbevelingen uit het rapport zijn verwerkt in het beleidsplan.

Schuldhulpverlening is er voor onze inwoners. Voor het onderzoek van de rekenkamer is een enquête gehouden onder klanten schuldhulpverlening. De kwaliteit van de hulp kreeg een 7,9 en de aansluiting van de hulp bij de hulpvraag een 8,0. Een paar mensen gaven aan dat de communicatie beter kan, zoals sneller reageren en beter bereikbaar zijn.

De meeste klanten vonden dat ze vrij snel werden doorverwezen naar de juiste organisatie en dat het duidelijk was hoe ze verder geholpen zouden worden. Over het algemeen waren klanten positiever over Surplus dan over de Kredietbank Nederland. Uit onderzoek van Kredietbank Nederland blijk een hoge klanttevredenheid.

1.3 Ambities in Etten-Leur

“De gemeenteraad heeft veel oog voor inwoners die met een minimum inkomen moeten rondkomen. In tijden van stijgende kosten het gebied van energie en levensmiddelen, vraagt dit nog meer aandacht.

De raad wil de 120% norm van het minimabeleid behouden.

Om stille armoede(val) en schuldenproblematiek te voorkomen, wil de raad ruimhartig omgaan met de mogelijkheden die de gemeente heeft. Preventie, signalen vroegtijdig oppakken, zorgen voor een goed aanspreekpunt voor inwoners die dat nodig hebben en meer samenwerken met instellingen, bedrijven en verenigingen om dat sociale vangnet met elkaar te organiseren.

Ondernemers, woningcorporaties en energieleveranciers signaleren problemen vaak snel. Het project "Vroeg erop af!" draagt daaraan bij en zorgde al voor een daling van het aantal huisuitzettingen. Dit zette voort. Door snel met elkaar te schakelen, kunnen we samen verdere problemen voorkomen. Daarvoor is het ook belangrijk dat ondernemers weten met wie ze daar contact over kunnen opnemen. De raad zet erop in dat mensen niet buiten de boot vallen door financiële problemen. Ook mensen met een smalle beurs moeten mee kunnen doen in de Etten-Leurse samenleving."

Het raadsprogramma is vertaald naar een college uitvoeringsprogramma voor 2022 - 2026 met daarin concrete doelen en activiteiten.

1. Het terugdringen van het aantal mensen met schulden.
2. Inwoners met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum maken zoveel mogelijk gebruik van voorzieningen voor minima.
3. We zorgen voor laagdrempelige voorzieningen.
4. Het vroegtijdig signaleren en preventie van mogelijke schuldenproblematiek.

De afgelopen jaren hebben we al gewerkt aan deze doelen. Dit wordt voortgezet in een beleidsplan. Bij het maken van dit plan kijken we ook naar landelijk beleid, wetten en regels, en de aanbevelingen uit het rekenkamerrapport.

1.4 Afbakening

Dit beleidsplan heeft betrekking op schuldhulpverlening, en gaat niet over de financiële ondersteuning die de gemeente inwoners met een laag inkomen geeft via de armoede- en minimaregelingen. In dit beleidsplan wordt wel verwezen naar deze regelingen om de samenhang te duiden. Schuldhulp draagt namelijk wel bij aan de bestrijding van armoede en geeft inwoners meer kansen om mee te doen in de samenleving.

1.5 Kernbegrippen en afkortingen uitgelegd

Om dit plan eenvoudiger te kunnen lezen, wordt een aantal afkortingen en begrippen toegelicht.

Besluit bijstandverlening zelfstandigen, afgekort Bbz

Zelfstandige ondernemers kunnen soms (tijdelijk) financiële problemen hebben. In sommige gevallen kunnen zij financiële ondersteuning krijgen. Dit kan een lening zijn of een aanvulling op hun inkomen tot het bijstandsniveau. Hierbij wordt gekeken of het bedrijf levensvatbaar is.

Minnelijk en Wettelijk schuldsaneringstraject natuurlijke personen, afgekort Msnp en Wsnp

De Minnelijke schuldregeling natuurlijke personen is een vrijwillige regeling waarbij de hulpverlener afspraken maakt met schuldeisers om schulden binnen 18 maanden af te lossen. Als dit niet lukt, kan de Wet schuldsanering natuurlijke personen worden gebruikt. Dit is een wettelijke procedure via de rechter waarbij een Wsnp-bewindvoerder wordt aangesteld om de schulden binnen 18 maanden af te wikkelen. Beide trajecten vormen samen een stapsgewijze aanpak om schulden op te lossen.

Problematische schuld

Een schuld is problematisch wanneer te voorzien is dat een natuurlijke persoon de schulden niet zal kunnen blijven afbetalen of is gestopt met afbetalen. Het gaat dan om een situatie waarin niet binnen

36 maanden[1] alle opeisbare vorderingen betaald kunnen worden. Zo'n situatie vraagt om het opstarten van een schuldregeling (NVVK, 2024)[2].

Saneringskrediet

Een saneringskrediet is een manier om schulden te regelen. Kredietbank Nederland berekent hoeveel een inwoner kan aflossen per maand en doet een betalingsvoorstel aan de schuldeisers. Als zij akkoord zijn, leent de inwoner het geld bij Kredietbank Nederland. Daarover betaalt hij of zij wel rente, want het is een lening. Met het geld betaalt de kredietbank de schuldeisers meteen af. De inwoner is dan in één keer van de schuldeisers af. Kredietbank Nederland is dan de enige schuldeiser. Na aflossing van het saneringskrediet is de inwoner weer schuldenvrij. Het saneringskrediet is het product dat bij voorkeur wordt ingezet bij schulden.

Schuldbemiddeling

Een schuldbemiddeling is een manier om schulden te regelen. Bij een schuldbemiddeling wordt geen lening verstrekt, maar bemiddeld de Kredietbank Nederland tussen de inwoner en de schuldeisers. De kredietbank berekent hoeveel een inwoner kan aflossen per maand en doet een betalingsvoorstel aan de schuldeisers. Als zij akkoord zijn, spaart de inwoner maandelijks bij Kredietbank Nederland voor de aflossing van de schulden. De kredietbank betaalt aan het einde een zo groot mogelijk deel van de schulden af aan de schuldeisers. Als de inwoner zich 18 maanden aan de afspraken houdt, dan krijgt de inwoner voor het restant van de schulden kwijtschelding van de schuldeisers. De inwoner is dan schuldenvrij.

[1] Ondanks de halvering van de aflostermijn van de Msnp en Wsnp naar 18 maanden, blijft 36 maanden gehandhaafd om te voorkomen dat meer schulden als problematisch worden aangemerkt, wat kan leiden tot een toename van het aantal schuldregelingen en mogelijk ongewenst calculerend gedrag (Berenschot, 2023).
[2] NVVK. (2024, mei 30). NVVK wijzigt Gedragscode Schuldhulpverlening. https://www.nvvk.nl/page/1439/2024/05/30/nvvk-wijzigt-gedragscode-schuldhulpverlening

2. Ontwikkelingen in wet- en regelgeving

Met de inwerkingtreding van de Wgs in 2022 zijn gemeenten verplicht om inwoners - particulieren en ondernemers - met schulden te helpen. Gemeenten hebben een regierol in het voorkomen en oplossen van (problematische) schulden. De wijze waarop gemeenten dit doen, mogen ze zelf bepalen. Inclusief de keuze om schuldhulpverlening zelf uit te voeren of (deels) uit te besteden.

In de Wgs is schuldhulpverlening gedefinieerd, als:

> *"Het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden, indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede nazorg."*

In de afgelopen jaren zijn er veranderingen geweest in o.a. wetten en regels die belangrijk zijn voor dit beleidsplan. Deze worden toegelicht.

2.1 Aanpak geldzorgen, armoede en schulden

Kabinet Rutte IV heeft in juli 2022 de Aanpak geldzorgen, armoede en schulden gelanceerd. Dit is een vervolg op de Brede Schuldenaanpak van 2018. Het actieplan heeft de volgende doelen:

- Een halvering van het aantal kinderen dat opgroeit in armoede in 2025;
- Een halvering van het aantal mensen dat leeft in armoede in 2030;
- Een halvering van het aantal huishoudens met problematische schulden in 2030.

Onder kabinet Schoof I wordt deze aanpak onderdeel van het Nationaal programma Armoede en Schulden. Dit programma volgt de adviezen uit het Interdepartementale Beleidsonderzoek (IBO) Problematische schulden, 'Naar een beter werkende schuldenketen'[3].

Het kabinet vindt een integrale aanpak belangrijk om het aantal huishoudens met problematische schulden te verminderen. Daarom wordt er ruim € 24 miljoen uitgetrokken in 2025, oplopend tot € 100 miljoen in 2028 - 2030 en structureel € 75 miljoen vanaf 2031 (Ministerie van SZW, 2024)[4].

2.2 Basisdienstverlening Schuldhulpverlening

Het kabinet, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), branchevereniging NVVK en Divosa hebben in juli 2024 een gezamenlijk plan gemaakt om de schuldhulp in Nederland te verbeteren. Het plan heet 'de basisdienstverlening schuldhulpverlening' en zorgt voor een toegankelijker hulpaanbod. Elke gemeente biedt minimaal dezelfde hulp, maar mag zelf bepalen hoe ze inwoners met schulden ondersteunen (bijlage 1).

Dit plan is opgesteld, nadat ook de Nationale Ombudsman heeft geconstateerd dat de toegang tot schuldhulpverlening per gemeente sterk kan verschillen. Met dit plan wordt de schuldhulpverlening gelijkgetrokken.

Het uitgangspunt van de basisdienstverlening is dat een saneringskrediet met een aflostermijn van 18 maanden wordt aangeboden. Ook is begeleiding en nazorg onderdeel van de dienstverlening. Er wordt persoonlijk contact opgenomen als iemand na een schuldhulptraject opnieuw in de schulden dreigt te komen of komt (recidive). Veel onderdelen van de basisdienstverlening worden al uitgevoerd via Kredietbank Nederland, andere onderdelen worden in de komende jaren uitgewerkt.

---

[3] 'Naar een beter werkende schuldenketen', IBO (27 juni 2024)

[4] Ministerie van SZW. (2024, oktober 11). *Kamerbrief met Kabinetsreactie op Interdepartementaal Beleidsonderzoek problematische schulden.* Opgehaald van: https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2024/10/11/kamerbrief-met-kabinetsreactie-op-ibo-problematische-schulden

2.3 Adviesrecht bij bewind

Sinds 1 januari 2021 mogen gemeenten advies geven bij de procedure rond beschermingsbewind vanwege problematische schulden, ook wel schuldenbewind genoemd. Dit staat in de Wet adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind (AGS). Deze wet bepaalt dat gemeenten de rechter mogen adviseren, nadat hij een beslissing heeft genomen, of de inwoner het beste geholpen is met voortzetting van schuldenbewind of een lichtere vorm van hulp. Het doel van dit adviesrecht is dat gemeenten hun rol bij schuldhulpverlening beter kunnen uitvoeren en beter kunnen samenwerken met rechtbanken en bewindvoerders.

2.4 Schuldenfunctionarissen bij de rechtbank

Sinds 1 januari 2024 hebben rechtbanken schuldenfunctionarissen aangesteld om te helpen tussen de rechtszaal en de gemeentelijke schuldhulpverlening. Het doel is om het makkelijker te maken voor mensen om hulp te krijgen bij hun schulden, die vaak de reden zijn voor de rechtszaak. Bijvoorbeeld bij een strafzaak over winkeldiefstal of een zaak over huurachterstand. De functionaris praat met de persoon en vult een intakeformulier in. Als de persoon dat wilt, zorgt de functionaris voor aanmelding bij schuldhulpverlening.

2.5 Vereenvoudiging beslagvrije voet

De Wet vereenvoudiging beslagvrije voet is op 1 januari 2021 ingegaan. De beslagvrije voet is 95% van de bijstandsnorm. Met deze wet is het recht van de schuldenaar beter beschermd en eenvoudiger geregeld. Er is een uniforme manier om de beslagvrije voet te berekenen. Schuldenaren hoeven minder gegevens aan te leveren en er is één aanspreekpunt, ook bij meerdere beslagen. De berekening is eenvoudiger en schuldenaren hoeven niet meer zelf informatie te geven over bijvoorbeeld huur- en zorgkosten. Het vrij te laten bedrag (afgekort: Vtlb) is het bedrag dat iemand in een schuldregeling mag houden als leefgeld, de rest wordt gebruikt om schulden af te lossen.

2.6 Wijziging faillissementswet

Vanaf 1 juli 2023 is de faillissementswet veranderd. Hierdoor is de looptijd van een Wsnp-traject verkort van 36 naar 18 maanden. Dit past bij de Brede Schuldenaanpak[5], die mensen snel uit problematische schulden wil helpen. Het Msnp-traject waarbij schuldeisers vrijwillig meewerken aan een schuldregeling, is de eerste stap voor het wettelijke traject.

De effecten van de kortere looptijd zijn nog niet bekend. Er wordt verwacht dat er sneller sprake kan zijn van terugval, omdat schuldenbewind stopt als de schulden zijn opgelost. Een kortere periode betekent minder tijd voor begeleiding van de schuldenaar. In de basisdienstverlening is hier rekening mee gehouden door nazorg te organiseren nadat het schuldhulptraject is afgelopen.

2.7 Verkorting looptijd Minnelijk schuldsaneringstraject

De duur van het Msnp-traject is verkort van 36 naar 18 maanden. Deze duur is niet wettelijk vastgelegd, maar een afspraak tussen schuldhulpverleners en schuldeisers. Hierdoor sluit het aan op de termijn van een Wsnp-traject.

2.8 Economische ontwikkelingen

Economische en maatschappelijke veranderingen kunnen invloed hebben op hoe goed mensen hun financiën kunnen regelen. Iedereen merkt de gevolgen van de wereldwijde energiecrisis in hun portemonnee, en ook klimaatverandering heeft impact. Mensen laten zien dat ze veerkrachtig zijn en proberen zelf of met hulp van hun sociale netwerk de gevolgen op te vangen. Toch hebben de hogere energierekeningen en inflatie veel huishoudens financieel onzeker gemaakt. Niet alleen mensen met lage inkomens, maar ook mensen met middeninkomens maken zich zorgen over het betalen van rekeningen.

---

[5] De Brede Schuldenaanpak is in 2018 geïntroduceerd waar alle betrokken partijen, vanuit een gedeeld beeld en dezelfde uitgangspunten, het schuldenbeleid invullen en uitvoeren.
Meer informatie staat in het actieplan: https://open.overheid.nl/documenten/ronl-de8a0007-bd1a-455d-9099-101e463cad56/pdf

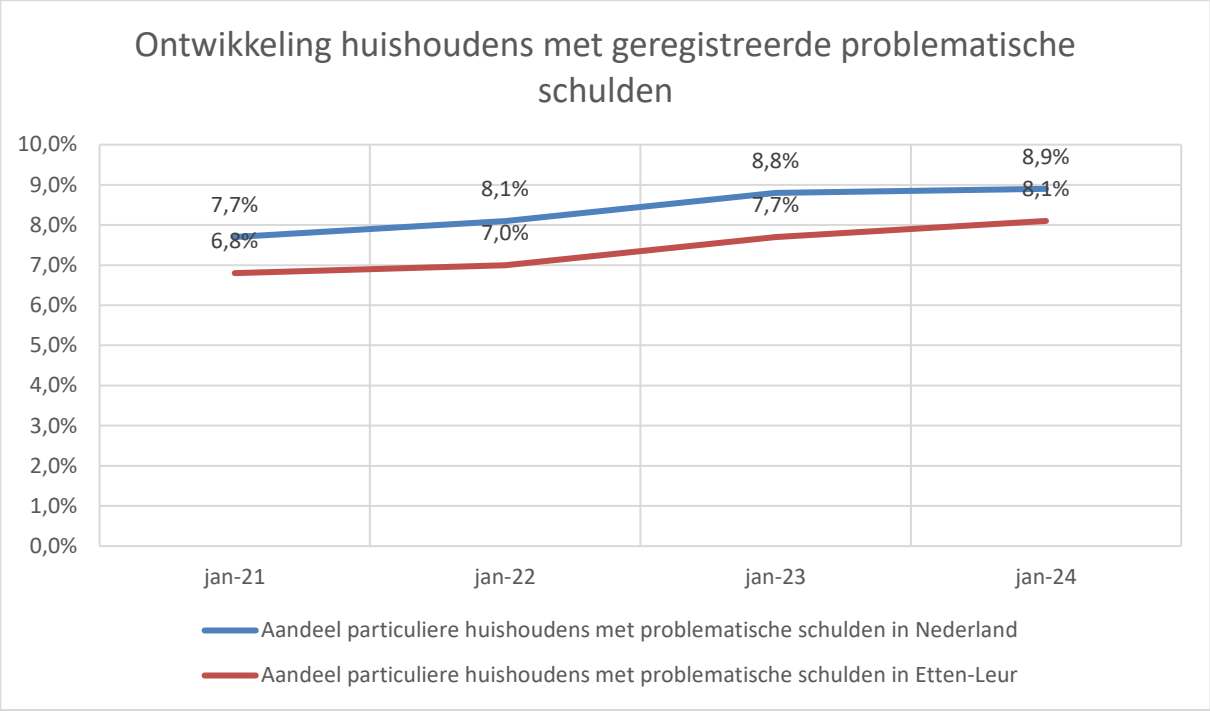
Tijdens COVID-19 konden ondernemers financiële steun krijgen en uitstel van belastingbetalingen. Dit zorgde voor een daling van het aantal faillissementen. Nu de tijd is aangebroken om de uitgestelde belastingen te innen en eventueel teveel ontvangen steun terug te betalen, wordt gevreesd voor een toename van faillissementen, vooral bij zelfstandige ondernemers. Over Rood, een organisatie die ondernemers met financiële problemen helpt, ziet het aantal hulpvragen toenemen.

Het is onzeker hoe de situatie zich de komende jaren zal ontwikkelen. Verwacht wordt dat vergrijzing, energieprijzen en inflatie de kosten van levensonderhoud verhogen. De aanpak van problematische schulden blijft belangrijk, zowel landelijk als lokaal, voor particulieren en ondernemers, met aandacht voor verschillende groepen zoals laaggeletterden, jongeren en ouderen.

3. In Etten-Leur; hoe staan we ervoor?

3.1 Schuldenproblematiek

In Nederland hebben steeds meer huishoudens problematische schulden. Bijna 9 procent van de Nederlandse huishoudens heeft hiermee te maken, dat zijn ongeveer 730.000 huishoudens[6]. De grafiek hieronder laat zien dat in de gemeente Etten-Leur 1.620 huishoudens problematische schulden hadden in januari 2024. Dit is 8,1 procent van alle huishoudens. Tussen 2021 en 2023 is dit met 1,3 procent gestegen. Deze stijging is vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde.



Grafiek 1 - Ontwikkeling huishoudens met geregistreerde problematische schulden; (CBS, 2024)[7]

Het eerder genoemde IBO-rapport, waarop de huidige landelijke aanpak deels is gebaseerd, noemt verschillende oorzaken van problematische schulden. Denk hierbij aan te weinig inkomen, veranderde levensomstandigheden, te veel geld uitgeven, verslavingen, de consumptiemaatschappij die mensen verleidt tot impulsaankopen, en ingewikkelde wetten en regels (Rijksoverheid, 2024)[8].

Het is belangrijk om te weten dat schulden niet alleen door persoonlijke keuzes en omstandigheden ontstaan. Ook externe factoren spelen een rol. De oorzaken van schulden en factoren die de situatie kunnen verergeren, zijn aanwezig in de hele schuldenketen. Het rapport maakt onderscheid tussen drie delen van de schuldketen:

1. waar schulden ontstaan;
2. waar schulden worden ingevorderd; en
3. waar schulden worden opgelost.

In de hele keten spelen verschillende partijen een rol. Omdat elke partij vaak eigen belangen en doelen heeft, ontstaat een complexe keten zonder samenhang en duidelijke verantwoordelijkheden. De oorzaken die eerder zijn genoemd, hebben vooral invloed op het ontstaan van schulden. Tijdens de

[6] Dit betreft 'geregistreerde problematische schulden' volgens de herziene definitie. De bijgewerkte definitie is breder geformuleerd, wat resulteert in een grotere inclusie van huishoudens binnen de categorie van problematische schulden. Voor toelichting zie: Kernbegrippen en afkortingen

[7] CBS. (2024, november 29). *Schuldenproblematiek in beeld*. Opgehaald van: https://dashboards.cbs.nl/v5/SchuldenproblematiekInBeeld/

[8] Rijksoverheid. (2024). *IBO problematische schulden: naar een beter werkende schuldenketen.* Den Haag: Rijksoverheid. Opgehaald van: https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2024/06/27/rapport-ibo-problematische-schulden-met-bijlage-1-tm-10

invorderingsfase proberen schuldeisers vaak zo snel mogelijk hun geld te krijgen. Door een gebrek aan coördinatie lopen kosten in deze fase op, mede door extra incassokosten, terwijl de betaalcapaciteit van de schuldenaar hetzelfde blijft. Uiteindelijk helpt deze aanpak niemand. Bij het oplossen van schulden worden onvoldoende mensen bereikt; slechts een klein deel meldt zich bij de gemeente voor hulp. Dit komt deels door onbekendheid, onduidelijkheid of wantrouwen richting de overheid. Als iemand wel hulp zoekt, moet vaak veel informatie worden verzameld. Dit leidt vaak tot vertraging. Hierdoor blijft een passende oplossing soms te lang uit, wat kan resulteren in dat mensen afhaken.

Vanuit het oogpunt van de gemeente zijn er een paar belangrijke punten. We moeten erkennen dat we als gemeente niet op elk aspect binnen de schuldenketen invloed kunnen uitoefenen. Tegelijkertijd is het belangrijk dat we, waar mogelijk, een leidende rol nemen om de keten beter te stroomlijnen, bijvoorbeeld door afspraken te maken met partners. Daarnaast moeten we een voorbeeldfunctie en verantwoordelijkheid nemen, bijvoorbeeld door sociaal te incasseren. Dit is extra belangrijk omdat de bijstand vaak een bron van schulden blijkt te zijn. Uit onderzoek blijkt dat ruim één op de vijf bijstandsgerechtigden een bijstandsschuld heeft (ESB, 2024)[9]. Deze schulden ontstaan onder andere door overtredingen van de inlichtingenplicht, maar ook door leningen voor levensonderhoud of (Bbz) bedrijfskapitaal. In 42% van de gevallen zijn er daarnaast andere schulden. Door als gemeente sociaal te incasseren en rekening te houden met de beperkte betaalcapaciteit van deze inwoners, kunnen verdere problematische schuldsituaties worden voorkomen. Dit benadrukt de voorbeeldfunctie en sluit aan bij de maatwerkbenadering waar de overheid naar streeft.

3.2 Armoede

In Nederland zien we een duidelijke daling van het aantal mensen dat in armoede leeft (CBS, Nibud & SCP, 2024)[10]. Een nieuwe, uniforme methode om armoede te meten, moet beter inzicht geven in de werkelijke situatie. Deze methode kijkt niet alleen naar inkomen, maar ook naar het vermogen van een huishouden. Daarnaast worden de werkelijke uitgaven aan wonen en energie meegenomen. Voorheen werd uitgegaan van gemiddelde uitgaven. De nieuwe rekenmethode moet een completer beeld geven van wat huishoudens overhouden voor noodzakelijke kosten zoals voeding en kleding, en of ze boven of onder de armoedegrens vallen.

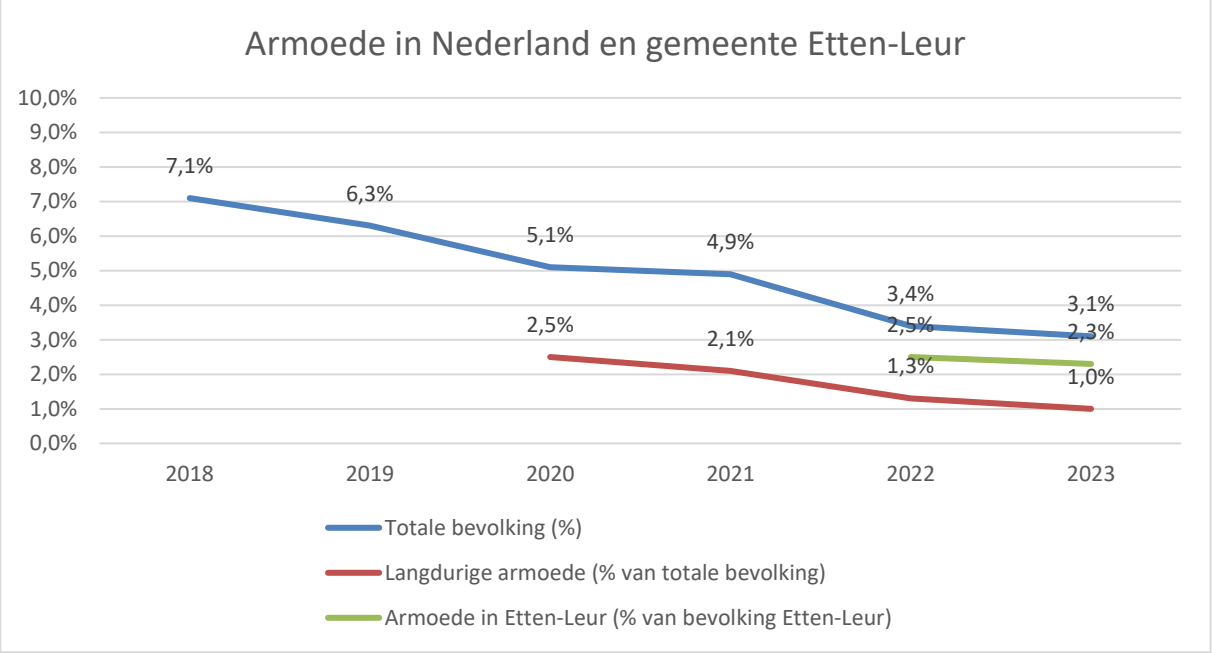
Uit de analyse op basis van deze nieuwe methode blijkt dat het aantal mensen in armoede is gedaald van 1,2 miljoen in 2018 (7,1% van de bevolking) tot 540.000 in 2023 (3,1%). Bovendien is slechts 1% van de bevolking langdurig arm, wat betekent dat ze drie jaar of langer een structureel tekort aan inkomen en vermogen hebben (Grafiek 2). Volgens dezelfde methode leefden er in de gemeente Etten-Leur in 2022 ongeveer 1.104 mensen (2,5% van de inwoners) onder de armoedegrens. In 2023 waren dit er 1.025 (2,3% van de inwoners).

Er moeten een paar opmerkingen worden gemaakt bij deze cijfers. De energietoeslag is meegenomen in de berekening van het inkomen over 2023. Hierdoor kunnen sommige mensen door deze toeslag boven de armoedegrens komen, maar in 2024 weer onder de armoedegrens vallen. Daarnaast zijn mensen die dak- of thuisloos zijn, of in een instelling of studentenhuis wonen, niet meegenomen in de cijfers.

Als we dieper naar de cijfers kijken, zien we dat meer mensen met een baan toch arm zijn. Dit maakt het moeilijker om werk als oplossing voor armoede te zien. Ook zien we dat, hoewel er minder mensen in armoede leven, de armoede ernstiger wordt. Mensen die onder de armoedegrens leven, zakken verder weg, wat betekent dat hun financiële problemen groter worden. Daarnaast moeten we rekening houden met de mensen die net boven de armoedegrens leven. Er zijn namelijk veel inwoners die zich net boven de armoedegrens bevinden.

[9] ESB. (2024). *Bijstand veelvoorkomende bron van schulden.* Amsterdam: ESB. Opgehaald van: https://esb.nu/bijstand-veelvoorkomende-bron-van-schulden/

[10] CBS, Nibud & SCP. (2024). *De nieuwe methode om armoede in Nederland te meten.* Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek, Nibud & Sociaal en Cultureel Planbureau. Opgehaald van: https://www.scp.nl/publicaties/publicaties/2024/10/17/de-nieuwe-methode-om-armoede-in-nederland-te-meten



Grafiek 2 - Armoede in Nederland (o.b.v. nieuwe methode, huishoudens); (CBS, 2024)[11]

Het is belangrijk om te begrijpen hoe armoede en schulden samenhangen. In 2021 had een kwart van de mensen die in armoede leeft ook problematische schulden (SCP, 2024)[12]. En hoewel een recente kennisnotitie van het Sociaal en Cultureel Planbureau heeft aangetoond dat de samenhang tussen armoede en schulden op individueel niveau minder sterk is, is dit op groepsniveau wel vaak zo. Dit betekent dat financiële problemen en armoede vaak samen voorkomen en dat het belangrijk is om de stapeling van problemen te voorkomen.

3.3 Preventie

In Etten-Leur doen we veel om inwoners te helpen met hun geldzaken en om schulden te voorkomen. Surplus organiseert bijeenkomsten en workshops voor inwoners en hun netwerk. Met het project 'Later regel je nu' wordt gekeken naar de financiële gevolgen van belangrijke gebeurtenissen in het leven. Inwoners met vragen over geld of administratie kunnen makkelijk bij Surplus terecht voor hulp.

In april 2024 is de VoorzieningenWijzer (www.datgeldtvoormij.nl) gestart. Hiermee kunnen inwoners, desgewenst met hulp van het Werkplein Hart van West-Brabant, controleren of ze recht hebben op bepaalde regelingen voor mensen met een laag inkomen. Meestal komen mensen met een inkomen tot 130% van het sociaal minimum hiervoor in aanmerking. Deze regelingen kunnen helpen om meer geld over te houden, waardoor de kans op betalingsachterstanden en schulden kleiner wordt.

Financiële problemen kunnen ook ontstaan door financieel misbruik. In 2023 is de lokale alliantie Etten-Leur opgericht. Dit is een uniek netwerk van private en publieke deelnemers die hun kennis over financieel misbruik bij ouderen delen. Hun doel is om misbruik te voorkomen of eerder te stoppen. Het netwerk bestaat uit lokale organisaties, zoals Avoord, Surplus, Seniorenraad, Stichting Mentorschap West-Brabant, Rabobank, Trouw Erfrechtspecialist en de gemeente Etten-Leur.

3.4 Vroegsignalering

In 2020 begon de gemeente Etten-Leur met Vroegsignalering. De gemeente krijgt meldingen van vaste lasten partners (o.a. van zorgverzekeraars en woningcorporaties) als inwoners betalingsachterstanden hebben. Sinds 1 januari 2021 moeten gemeenten deze inwoners hulp aanbieden.

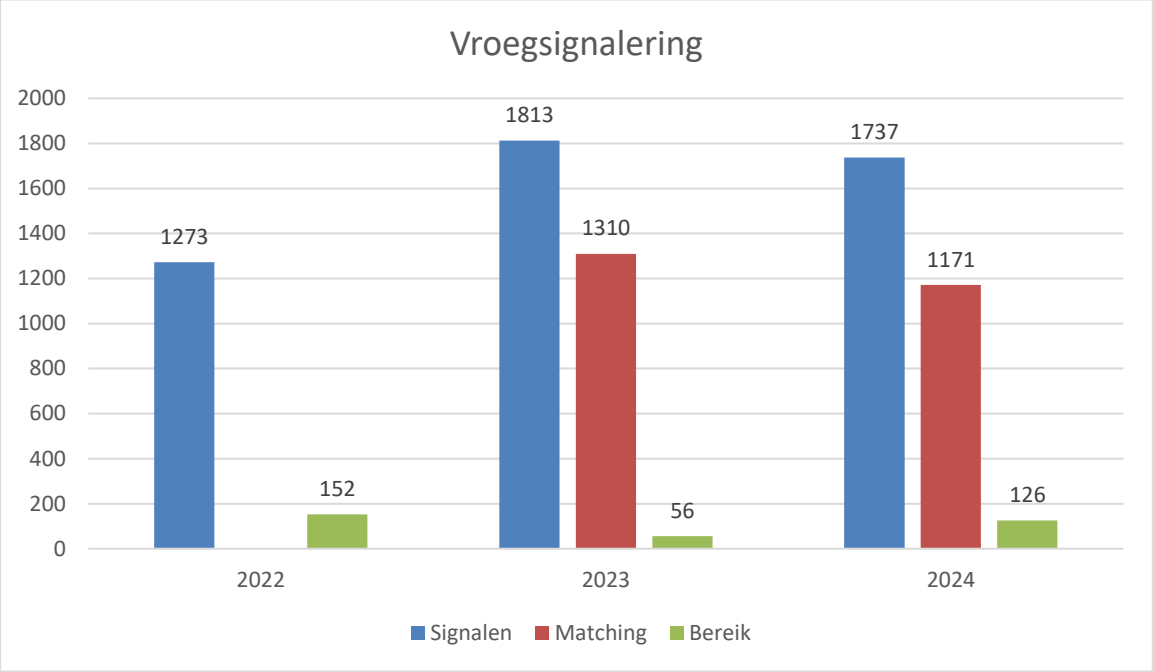
Bij betalingsachterstanden tot € 500 ontvangt de inwoner een brief of e-mail met een hulpaanbod. Bij

[11] CBS. (2024, oktober 17). Armoede in Nederland, 2018-2023. Opgehaald van: https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2024/42/armoede-in-nederland-2018-2023

[12] Sociaal en Cultureel Planbureau. Opgehaald van: https://www.scp.nl/publicaties/publicaties/2024/10/09/kennisnotitie-samenhang-tussen-armoede-en-problematische-schulden

achterstanden van meer dan € 500 wordt de inwoner gebeld. Als er twee of meer meldingen zijn, vindt er een huisbezoek plaats.

Inwoners hoeven de hulp niet te accepteren. Als ze dat wel accepteren, wordt besproken welke hulp het beste past, afhankelijk van de hoogte van de achterstand. Veel inwoners hebben (nog) geen grote betalingsachterstanden en geven vaak aan dat ze geen hulp nodig hebben. Zij proberen het zelf op te lossen, soms met hulp van hun sociale netwerk.



Grafiek 3 - Vroegsignalering in Etten-Leur (aantal matching 2022 en huisbezoeken 2024 niet bekend)

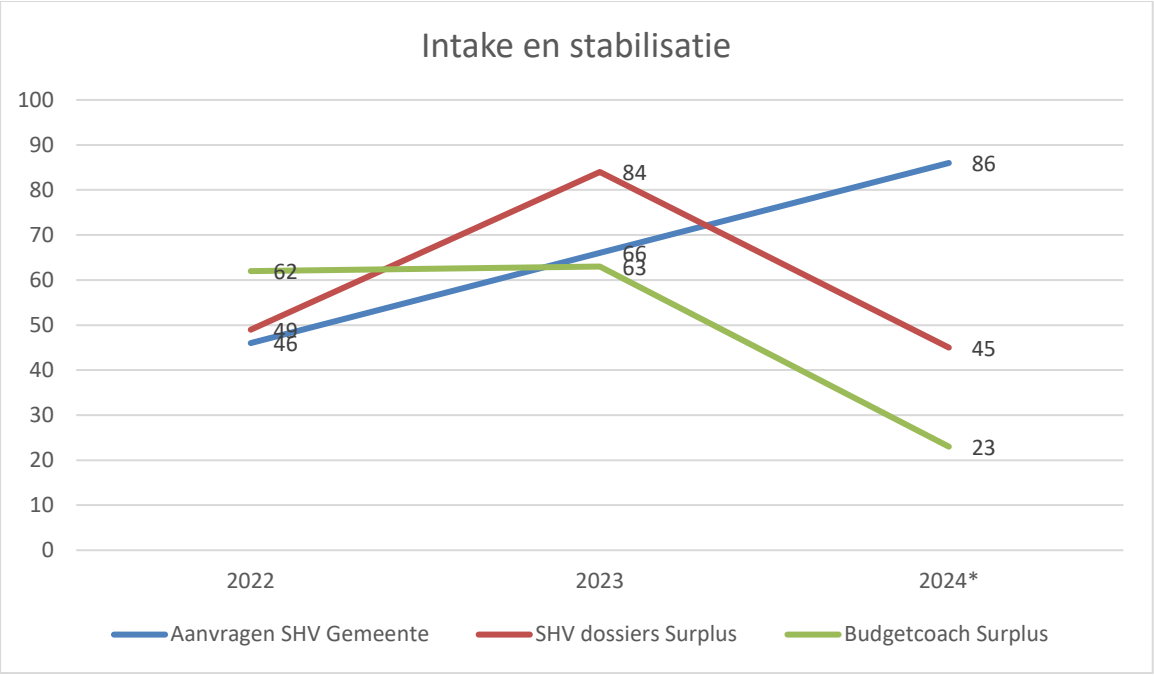
Grafiek 3 geeft weer hoeveel signalen (blauwe staaf) de gemeente vanuit vaste lasten partners heeft ontvangen. Herhaalde of onterechte signalen worden eruit gefilterd. Inwoners die gekoppeld worden aan de overige meldingen ontvangen per e-mail, telefonisch of met een huisbezoek een hulpaanbod (rode staaf). Het bereik (groene staaf) geeft weer hoeveel inwoners reageerden op het hulpaanbod.

3.5 Intake en stabilisatie

De gemeente Etten-Leur heeft een meldpunt voor schuldhulpverlening en helpt zelf in de eerste fase van schuldhulpverlening. Dit betekent dat ze intakegesprekken voert, de situatie stabiliseert en lichte ondersteuning biedt aan inwoners met beginnende schulden. In deze fase werken ze samen met Geld & Recht van Surplus.

Een budgetcoach helpt inwoners met (beginnende) geldzorgen in de eerste en/of laatste fase van de schuldhulpverlening. Surplus kijkt ook naar de psychologische kant van schulden, terwijl Kredietbank Nederland zich richt op het verminderen en oplossen van de schuld.

In Grafiek 4 wordt het aantal aanvragen schuldhulpverlening weergeven, en het aantal dossiers waarin Surplus ondersteuning biedt. Vanwege de complexiteit van de casuïstiek constateren we een toename in het aantal aanvragen, en een daling in het gebruik van de diensten van Surplus. Steeds vaker worden aanvragen direct doorwezen naar de Kredietbank.



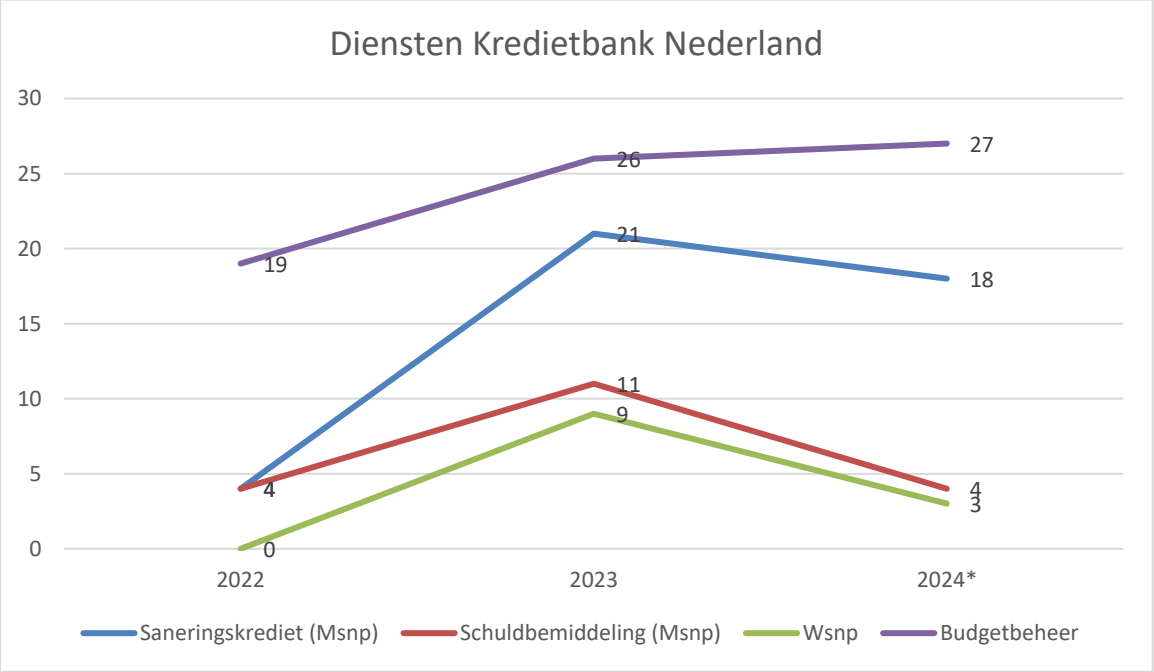
*Grafiek 4 - Intake en stabilisatie. *Cijfers bekend t/m 1 oktober 2024*

3.6 Schuldhulp

Al voor de invoering van de Wgs in 2012 helpt gemeente Etten-Leur inwoners met schuldhulpverlening. Er is een goede basis waarop we verder kunnen bouwen.

Inwoners met grote schulden die meer hulp nodig hebben, worden doorverwezen naar de Kredietbank. Hiervoor hebben we een overeenkomst met de Kredietbank Nederland. Het meest gebruikte traject in deze fase is het Msnp-traject.

Het Msnp-traject begint nadat de situatie is gestabiliseerd. Dit betekent dat er een goed overzicht is van de financiële situatie van de inwoner. Met dit overzicht wordt berekend hoeveel de inwoner kan aflossen. De Kredietbank doet dan een betalingsvoorstel aan de schuldeisers. Als de schuldeisers akkoord gaan, begint het traject en wordt de rest van de schuld na 18 maanden kwijtgescholden.



*Grafiek 5 - Diensten Kredietbank Nederland. *Cijfers bekend t/m 1 oktober 2024.*

3.7 Bewindvoering

Inwoners kunnen gebruikmaken van bewindvoering. Dit kan nodig zijn als iemand door lichamelijke of geestelijke problemen niet zelf de financiën kan regelen, of door problematische schulden.

De kosten voor bewindvoering kunnen worden vergoed vanuit de bijzondere bijstand voor mensen met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum. De afgelopen jaren zijn deze kosten sterk gestegen. Uit onderzoek blijkt dat de Werkplein De6-gemeenten ruimhartiger zijn dan andere gemeenten in de regio. Dit is een bewuste keuze, omdat de meeste mensen onder bewind staan door lichamelijke of geestelijke problemen.

Voor mensen met grote schulden is bewindvoering of een Wsnp-traject een van de zwaarste vormen van hulp. Vaak blijven deze mensen langer dan vijf jaar onder bewind. Goede bewindvoering richt zich eerst op het stabiliseren van schulden en daarna op het teruggeven van de regie over de financiën aan de inwoner. Gemeenten hebben hier echter geen zicht op. We stellen ons de vraag of bewindvoering bij schulden de beste ondersteuning is, of dat we meer moeten inzetten op schuldhulpverlening. Het ‘probleem’ is dat inwoners meestal niet zelf betalen voor bewindvoering en daardoor geen financiële prikkel voelen om te kiezen voor gratis schuldhulpverlening van de gemeente.

4. Visie, beleidsdoel en pijlers

Op basis van het raadsprogramma, college uitvoeringsprogramma, de basisdienstverlening, wet- en regelgeving en het Rekenkamerrapport hebben we de volgende visie, beleidsdoel en pijlers opgesteld.

4.1 Visie

Financiële problemen zorgen vaak voor stress en hebben invloed op andere delen van het leven, zoals gezondheid, wonen, werk en gezin. We werken met een integrale aanpak. Daarnaast richten we ons op toegankelijke schuldhulpverlening, waarbij we meer aandacht geven aan het voorkomen en vroegtijdig signaleren van schulden.

4.2 Doel

Inwoners kunnen zonder schulden leven en (problematische) schulden worden voorkomen, zodat ze naar eigen vermogen kunnen deelnemen aan de samenleving. We bieden maatwerk en een integrale aanpak als er schulden (dreigen te) ontstaan.

4.3 Weigeringsgronden

De Wgs gaat uit van brede toegang tot schuldhulpverlening. Om die reden is er slechts één absolute weigeringsgrond opgenomen, namelijk wanneer aanvragers geen geldige verblijfstatus in Nederland hebben.

Gemeente Etten-Leur kiest ervoor om aanvullend geen uitsluitingsgronden op te nemen. Elke inwoner verdient een tweede kans. Tijdens de aanvraag beoordelen de schuldhulpverleners naar aanleiding van de situatie of een inwoner voldoende gemotiveerd is voor een traject.

4.4 Pijlers

Om de visie en doelen te bereiken, hebben we vier pijlers opgesteld:

Voorkomen van financiële problemen
We willen voorkomen dat mensen in de schulden komen en dat we betalingsachterstanden vroegtijdig signaleren en aanpakken.

Toegang tot schuldhulpverlening
We zorgen dat hulp bij schulden makkelijk te vinden en te krijgen is.

Kwaliteit van schuldhulpverlening
We bieden hulp die past bij de situatie van de inwoner en kijken naar alle aspecten van hun leven.

Monitoring
We bieden doelmatige en doeltreffende ondersteuning en meten dit aan de hand van indicatoren.

5. Pijlers schuldhulpverlening

5.1 Voorkomen van financiële problemen

Financiële problemen hebben vaak een grote impact op mensen. Geldzorgen veroorzaken stress en onzekerheid, wat kan leiden tot mentale gezondheidsproblemen zoals angst en depressie. Dit raakt niet alleen de persoon zelf, maar heeft ook gevolgen voor de directe omgeving en de samenleving, zoals werkuitval en sociale uitsluiting. Daarom is preventie een belangrijk onderdeel van het beleid. Door op tijd aandacht te besteden aan financiële bewustwording, vroegsignalering en begeleiding, kunnen we inwoners helpen een gezonde financiële toekomst op te bouwen. Dit hoofdstuk beschrijft de drie fasen van schuldpreventie: primaire, secundaire en tertiaire preventie.

Primaire preventie

Primaire preventie richt zich op het voorkomen van geldzorgen en schulden voordat ze ontstaan. Dit is voor iedereen, maar werkt het beste bij groepen die meer risico lopen. Denk aan mensen met beperkte basisvaardigheden, zoals taal, rekenen of digitale vaardigheden[13], mensen met een onzeker inkomen omdat ze geen vast contract hebben of wisselende uren werken. Ook (startende) ondernemers kunnen risico lopen.

Bij primaire preventie gaat het vaak om het versterken van financiële vaardigheden en bewustwording. Dit kan door educatieve programma's op scholen, budgetcoaches die mensen leren budgetteren, of campagnes over de financiële gevolgen van belangrijke gebeurtenissen in het leven. Deze vorm van preventie benadrukt het belang van kennis en bewustwording over je eigen financiën en het bestaande hulpaanbod.

De gemeente speelt een belangrijke rol in het aanbieden van middelen en het samenbrengen van partners in de lokale gemeenschap om financiële kennis en vaardigheden te verbeteren. Financiële educatie is misschien wel het begin van preventie. Wat je jong leert, doe je vaak ook als je ouder bent. Daarom is het belangrijk om samen met lokale scholen financiële educatie beter te organiseren. We blijven ook inzetten op budgetcoaches, zodat inwoners meer inzicht krijgen in hun financiën en nieuwe betalingsachterstanden kunnen voorkomen.

Daarnaast willen we samen met Surplus aandacht blijven besteden aan de financiële gevolgen van belangrijke gebeurtenissen in het leven. De gebeurtenissen zijn moeilijk te voorspellen, maar iedereen maakt ze mee. Goede informatie hierover kan inwoners bewust maken en helpen om armoede en schulden te voorkomen.

De komende tijd blijven we http://www.datgeldtvoormij.nl promoten. De VoorzieningenWijzer is een manier om ervoor te zorgen dat inwoners gebruikmaken van de bestaande financiële regelingen.

Uitgangspunten primaire preventie:

- We vergroten de bewustwording van financiële gevolgen bij life-events.
- We versterken financiële vaardigheden door o.a. het organiseren van educatieve programma's op scholen en de inzet van budgetcoaches.
- We promoten het gebruik van financiële regelingen.

Secundaire preventie

Secundaire preventie richt zich op het vroegtijdig herkennen van financiële problemen om escalatie naar problematische schulden te voorkomen. Vroegsignalering is een wettelijke taak voor gemeenten en helpt inwoners met betalingsachterstanden vroegtijdig te benaderen. Dit betekent dat schuldeisers betalingsachterstanden voor huur, energie, water en zorgverzekering digitaal doorgeven aan de gemeente. Ook meldingen van afsluiting van energie en water worden doorgegeven. Deze signalen laten zien dat een inwoner mogelijk financiële problemen heeft.

[13] De relatie tussen basisvaardigheden en schulden; Expertisepunt Basisvaardigheden (2018)

Hoewel inwoners niet verplicht zijn om mee te werken, is dit een belangrijk moment voor de gemeente om contact op te nemen en hulp aan te bieden, zoals doorverwijzing naar schuldhulpverlening of advies. Soms zijn inwoners moeilijk te bereiken of weigeren ze hulp omdat ze hun betalingsachterstand zelf willen oplossen. Een van de doelen van dit beleidsplan is om meer inwoners te bereiken en hen te laten accepteren.

Naast vroegsignalering spelen ook partners in het sociaal domein een belangrijke rol. We zien een toename van inwoners met meerdere problemen, zoals werkloosheid, gezondheidsproblemen of gezinsproblemen. Zorgverleners, maatschappelijk werkers en andere (zorg)professionals die contact hebben met de inwoner, kunnen vroegtijdig signalen opvangen en doorverwijzen naar de gemeente voor verdere ondersteuning. Door samen te werken kunnen we financiële zorgen op tijd aanpakken, voordat ze uitgroeien tot grotere schulden en problemen.

Uitgangspunten secundaire preventie:

- We verhogen het bereik van vroegsignalering (dat inwoners de hulp accepteren).
- We verhogen de kennis bij partners in het sociaal domein om financiële zorgen te signaleren.

<u>Beginnende financiële problemen bij ondernemers</u>
Ook ondernemers kunnen te maken krijgen met financiële problemen. Via vroegsignalering krijgen we meldingen van betalingsachterstanden bij ondernemers. Eerst gaan deze ondernemers naar de gemeentelijke schuldhulpverlener. Na een intake en beoordeling kan de schuldhulpverlener de ondernemer doorverwijzen naar Over Rood, een vrijwilligersorganisatie waarmee de gemeente samenwerkt. Over Rood helpt ondernemers met onvoldoende inkomsten, betalingsachterstanden, schulden of bedrijfsbeëindiging om financiële redenen. Over Rood biedt geen schuldhulpverlening.

Het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz) kan een oplossing zijn voor ondernemers met tijdelijke financiële problemen. Bbz biedt inkomensondersteuning of een lening voor bedrijfskapitaal. Het Werkplein Hart van West-Brabant voert het Bbz uit namens de gemeente. Over Rood kan ondernemers helpen om administratieve achterstanden weg te werken voor een Bbz-aanvraag. Het bedrijf moet wel levensvatbaar zijn.

Als een schuldhulptraject de enige oplossing is voor een ondernemer, wordt deze nu naar een externe partij doorverwezen. We onderzoeken of het beter is om samen te werken met een gespecialiseerde kredietbank om deze ondernemers beter te ondersteunen. Dit onderzoeken we samen met de diensten die Over Rood aanbiedt.

Uitgangspunten secundaire preventie ondernemers:

- Meer ondernemers met een (beginnende) financiële hulpvraag weet de gemeente te vinden;
- Ondernemers tevreden zijn over de hulpverlening bij (beginnende) financiële problemen.

Tertiaire preventie
Tertiaire preventie richt zich op situaties waarin er al problematische schulden zijn. De hulp en begeleiding zijn bedoeld om bestaande problemen op te lossen. Goede hulp en nazorg kunnen ook voorkomen dat problemen terugkomen. Tertiaire preventie (volgen en nazorg) is bedoeld om erger te voorkomen, zoals terugval, recidive of chronische problemen.

Op dit moment doet de gemeente nog te weinig aan nazorg. Na een traject is het niet altijd duidelijk of inwoners hun financiën zelfstandig op orde kunnen houden. De halvering van de wettelijke duur van de Wsnp van 36 naar 18 maanden kan nieuwe uitdagingen met zich meebrengen. In deze kortere periode is er minder tijd om duurzaam financieel gedrag aan te leren. Zonder passende nazorg kunnen inwoners opnieuw in financiële problemen komen.

Daarnaast is er na een schuldentraject geen structurele controle of begeleiding om terugval/recidive te voorkomen. We willen een nazorgbeleid ontwikkelen dat inwoners actief ondersteunt bij het behouden van financiële stabiliteit. Dit kan bestaan uit periodieke check-ins na afloop van een schuldhulptraject of de mogelijkheid om zich aan te melden bij een budgetcoach.

Sommige inwoners komen door schulden onder bewindvoering te staan. Bewindvoering kan waardevol zijn voor inwoners die financieel kwetsbaar zijn en meer ondersteuning nodig hebben, zoals mensen met lichamelijke of geestelijke beperkingen. Het is echter een ingrijpende vorm van hulpverlening en niet altijd de beste oplossing op lange termijn. Voor sommige inwoners kan budgetbeheer een betere ondersteuning zijn. Dit stelt hen in staat om, zodra ze weer in staat zijn, zelf verantwoordelijkheid te dragen voor hun financiën.

Veel inwoners kiezen toch voor bewindvoering omdat de kosten bij een inkomen onder 120% van de bijstandsnorm volledig worden vergoed vanuit de bijzondere bijstand. Bewindvoering biedt ook de mogelijkheid om financiële verantwoordelijkheid volledig over te dragen, wat het aantrekkelijk kan maken, zelfs als lichtere vormen van ondersteuning beter zouden passen.

Daarnaast blijven sommige inwoners onnodig lang onder bewindvoering. De focus ligt niet altijd op het bevorderen van zelfredzaamheid en uitstroom, mede doordat er weinig prikkels zijn om hier actief op in te zetten.

Wij willen als gemeente meer investeren in passende, duidelijke en toegankelijke alternatieven voor bewindvoering. Hierbij richten we ons op het versterken van preventie, het aanbieden van lichtere ondersteuningsvormen zoals budgetbeheer, en het beter begeleiden van inwoners naar financiële zelfredzaamheid. Sinds 1 januari 2021 hebben gemeenten het recht om advies te geven aan de kantonrechter over voortzetting van de bewindvoering. Dit adviesrecht biedt de mogelijkheid om te beoordelen of bewindvoering de beste oplossing is, of dat gemeentelijke ondersteuning meer passend is. Tot nu toe wordt dit recht nog onvoldoende benut. Hier willen we verandering in brengen, zodat inwoners sneller en effectiever geholpen worden.

Uiteraard blijft bewindvoering toegankelijk voor inwoners die deze vorm van ondersteuning echt nodig hebben. Door meer maatwerk en alternatieven willen we ervoor zorgen dat inwoners niet onnodig zwaar belast worden met een hulpvorm die op de lange termijn niet bijdraagt aan hun zelfredzaamheid.

Uitgangspunten tertiaire preventie:

- We ontwikkelen en bestendigen een nazorgbeleid.
- We onderzoeken de meerwaarde van het gebruik van het adviesrecht.
- We hebben de intentie convenanten te sluiten met bewindvoerderskantoren.

5.2 Toegang tot schuldhulpverlening

De toegang tot schuldhulpverlening is belangrijk en moet makkelijk en proactief zijn. Veel mensen met financiële problemen weten niet altijd waar ze hulp kunnen vinden of vinden het moeilijk om hulp te vragen. Daarom benaderen we mensen actief en bieden we toegankelijke ondersteuning, zodat we zoveel mogelijk mensen kunnen helpen. Iedereen kan hulp krijgen van de gemeente zonder eigen bijdrage. Ook als iemand eerder schuldhulp heeft gehad of de schuld door eigen schuld is ontstaan, kan hij of zij hulp krijgen. Elk geval wordt apart bekeken en er wordt maatwerk geleverd.

Belangrijk is vroegsignalering. Dit betekent dat we meldingen van betalingsachterstanden van vaste lasten partners krijgen en snel contact opnemen met mensen met financiële problemen. Door deze actieve benadering proberen we de drempel voor hulp te verlagen en gaan we onze vroegsignalering verbeteren.

Het is ook belangrijk dat mensen die zelf hulp zoeken, de schuldhulpverlening als toegankelijk ervaren. Goede informatie is essentieel: mensen moeten weten waar ze terecht kunnen, welke vragen ze kunnen stellen en wat ze kunnen verwachten. Het wegnemen van stigma's rondom schulden is ook belangrijk. Heldere communicatie en gastvrije dienstverlening helpen mensen om hulp te vragen.

Financiële problemen worden vaak veroorzaakt of verergerd door andere problemen zoals gezondheid, werk of gezin. Daarom werken we samen met partners in het sociaal domein. We blijven betrokken bij ontwikkelingen zoals de Hervormingsagenda Jeugd, het Integraal Zorgakkoord en het Gezond, Actief

Leven Akkoord. Lokale teams zullen waarschijnlijk een belangrijke rol spelen in het signaleren van financiële problemen, doorverwijzen naar de juiste personen en zelf laagdrempelige ondersteuning bieden[14]. Het is belangrijk dat schuldhulpverlening goed wordt geïntegreerd in deze teams.

We blijven ook betrokken bij ontwikkelingen rondom de wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Wams). Deze wet wil duidelijkheid geven over de wettelijke grondslagen voor het verwerken van gegevens in het sociaal domein[15].

Uitgangspunten:

- We organiseren een laagdrempelige toegang en benaderen inwoners proactief.
- We vragen uitgebreid naar de situatie van de inwoner, en verwijzen indien nodig warm door.
- We sluiten aan bij ontwikkelingen bij de toegang van het sociaal domein.

5.3 Kwaliteit van schuldhulpverlening

Inwoners met problematische schulden dragen we in fase 2 over aan de Kredietbank Nederland. We kiezen hiervoor om de continuïteit en kwaliteit van ondersteuning te borgen.

- Het is moeilijk om deskundig personeel te werven in tijden van schaarste. Als gemeenten dit zelf willen doen, brengt dit niet alleen personeelskosten met zich mee, maar ook kosten voor training en ondersteunende processen zoals een administratie- en registratiesysteem. Gemeenten moeten ook zorgen voor NVVK-certificering.
- Kredietbank Nederland kan beter inspelen op landelijke ontwikkelingen. Via de Kredietbank Nederland zijn gemeenten aangesloten op het schuldenknooppunt, waardoor we direct voldoen aan veel onderdelen van de basisdienstverlening.

Uit onderzoek blijkt dat schulden vaak samengaan met andere problemen in het leven. Schulden kunnen zowel de oorzaak als het gevolg zijn van deze problemen. Volgens de Wgs werken we aan integrale schuldhulpverlening, wat betekent dat we bij schuldhulp ook rekening houden met andere problemen.

De gemeente Etten-Leur werkt nauw samen met verschillende partners. Met het armoedepact willen we deze samenwerking versterken. De komende jaren blijven we investeren en de samenwerking intensiveren. Op lokaal niveau werken we samen met bijvoorbeeld de woningcorporatie om inwoners met geldzorgen eerder en preventief te ondersteunen. We onderzoeken hoe we inwoners met financiële zorgen beter kunnen helpen door afspraken te maken met bewindvoerders, met als doel dat mensen weer financieel zelfstandig worden.

We houden rekening met de persoonlijke situatie van een inwoner. We hebben extra aandacht voor gezinnen met inwonende minderjarige kinderen, omdat armoede en schulden een negatieve invloed kunnen hebben op de ontwikkeling en het welzijn van kinderen. We willen ervoor zorgen dat zij de juiste (integrale) ondersteuning krijgen, zodat kinderen in een veilig en (financieel) stabiele omgeving kunnen opgroeien. Ook richten we ons op jongeren zonder afloscapaciteit, door met hen samen te werken aan oplossingen die nieuwe schulden voorkomen en perspectief bieden op een schuldenvrije toekomst.

Het aanpakken van laaggeletterdheid is een belangrijk onderdeel van schuldhulp. We zorgen ervoor dat onze communicatie minimaal op B1-niveau is, zodat de informatie begrijpelijk is. We willen ook de ervaringen van inwoners die onze dienstverlening gebruiken, monitoren.

Uitgangspunten:

- We organiseren fase 2 van schuldhulpverlening bij de Kredietbank en zien toen op naleving van de gemaakte afspraken middels contractmanagement.
- We werken integraal en domein overstijgend, daarin bieden we maatwerk.
- Inwoners waarderen de hulpverlening met minimaal een 7,5.

[14] Richtinggevend kader voor toegang domein; VNG (2024)
[15] Betere hulp voor gezinnen met meerdere problemen; Rijksoverheid (2023)

5.4 Monitoring

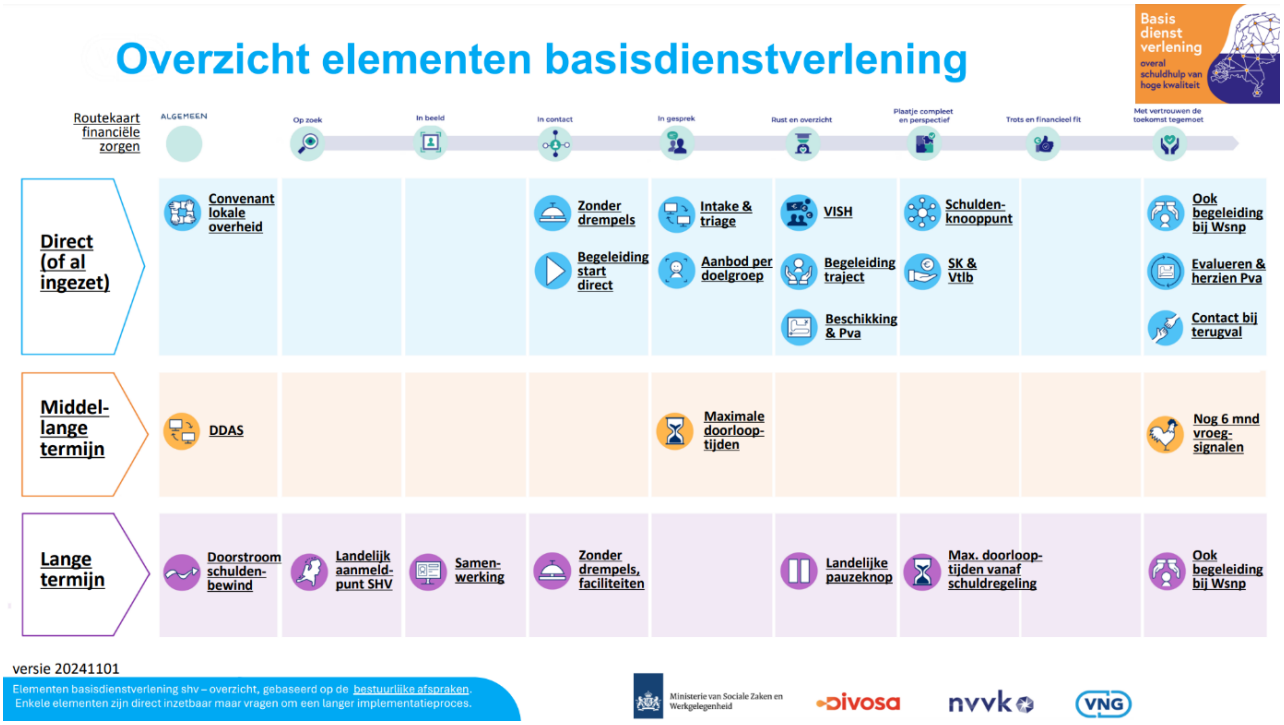
Om de doelmatig- en doeltreffendheid van het beleid schuldhulpverlening te monitoren, hebben we een aantal indicatoren opgesteld. Deze indicatoren laten niet alles zien, omdat niet alle activiteiten meetbaar zijn. Het verhaal achter de cijfers is net zo belangrijk, omdat uitleg en context belangrijk zijn. Hier besteden we aandacht aan bij de tussentijdse evaluatie van het beleidsplan. Het behalen van doelstellingen hangt ook af van andere partijen, technische mogelijkheden, budget en ontwikkelingen binnen schuldhulpverlening en het sociaal domein.

Doelstelling	Resultaat
Voorkomen van financiële problemen	
Primaire preventie	
Financiële bewustwording creëren bij jongeren.	Aanbod van gastlessen op scholen.
Inwoners voorbereiden op life-events die financiële gevolgen kunnen hebben.	Campagne 'Later regel je nu'.
Inwoners informeren over, en ertoe bewegen dat zij gebruikmaken van armoede- en minimaregelingen.	Met de VoorzieningenWijzer vergroten we het bereik van armoede- en minimaregelingen onder de inwoners wat leidt tot meer aanvragen.
Inwoners die moeite hebben met budgetteren, bieden we hulp.	De wachttijd voor budgetondersteuning is maximaal 3 weken.
We bieden trainingen workshops voor het op orde brengen van administratie.	We bereiken meer inwoners die deelnemen aan trainingen en workshops.
Secundaire preventie	
Vanuit Vroegsignalering bereiken we meer inwoners met een betaalachterstand.	Minimaal 30% van het aantal inwoners met een betaalachterstand wordt bereikt.
Meer inwoners accepteren het hulpaanbod dat voortkomt uit Vroegsignalering.	Minimaal 40% van het aantal inwoners dat wordt bereikt, accepteert het hulpaanbod.
Partners herkennen signalen van financiële zorgen en hebben een handelingsperspectief.	We geven voorlichting aan partners, zodat zij erop toegerust zijn signalen te herkennen en door te verwijzen.
Meer ondernemers met een financiële hulpvraag vinden de weg naar de gemeente.	We bieden informatie op de website www.ondernemendetten-leur.nl.
Tertiaire preventie	
Convenanten bewindvoerders	We onderzoeken of het sluiten van convenanten meerwaarde biedt en uitstroom bevordert.
Adviesrecht	We onderzoeken de meerwaarde van het gebruikmaken van het adviesrecht.
Toegang tot schuldhulpverlening	
Inwoners worden snel geholpen.	Inwoners kunnen binnen 10 werkdagen terecht voor een intake.
Inwoners worden integraal ondersteund.	Tijdens de intake wordt de situatie op andere leefdomeinen in beeld gebracht. Indien nodig wordt de inwoner warm doorverwezen.
Meer inwoners met een financiële hulpvraag vinden de weg naar de gemeente.	We organiseren een laagdrempelige toegang tot schuldhulpverlening.
Kwaliteit van schuldhulpverlening	
Beslistermijn	Inwoners ontvangen binnen 8 weken na brede intake een beschikking schuldhulpverlening.
Doorlooptijd schuldhulpverlening	De doorlooptijd blijft voor 80% binnen de wettelijke termijn.
Klanttevredenheid inwoners	Inwoners waarderen de hulpverlening van de gemeente met minimaal een 7,5.
Klanttevredenheid ondernemers	Ondernemers waarderen de hulpverlening van de gemeente met minimaal een 7,5.

Uitvalpercentage	Maximaal 5% van de toegelaten trajecten schuldhulpverlening wordt beëindigd wegens uitval.
Slagingspercentage	Minimaal 90% van het aantal schuldregelingen slaagt.
Recidive	Er is maximaal 5% recidive.
Deskundigheid	De deskundigheid van schuldhulpverleners wordt op pijl gehouden door middel van o.a. scholing en training.
Monitoring	
Rapportages	We informeren de gemeenteraad tussentijds over de voortgang van dit beleidsplan met de P&C-cyclus.
Evaluatie	Een evaluatie van dit beleidsplan zal eind 2027 plaatsvinden, zodat de bevindingen gebruikt kunnen worden in het beleidsplan vanaf 2029. De resultaten ervan worden met de raad gedeeld.

6. Bijlagen

Bijlage 1 - Overzicht elementen basisdienstverlening



Bijlage 2 - Aanbevelingen rekenkamerrapport schuldhulpverlening

Toegelicht wordt hoe de aanbevelingen die betrekking hebben op schuldhulpverlening zijn verwerkt in dit beleidsplan.

Aanbeveling

1. Ontwikkel op basis van het beleidskader van De6-gemeenten voor de nieuwe beleidsperiode ook eigen gemeentelijke toetsbare en navolgbare doelstellingen met indicatoren. Doe dit voor zowel het armoede- als het schuldhulpverleningsbeleid en koppel dit aan uitvoeringsplannen.
    a. Vertaal de doelstellingen naar de indicatoren (effect- en resultaatgericht) waarmee de voortgang van het gemeenschappelijke en het gemeentelijke beleid is te toetsen. Besteed daarbij naast output ook aandacht aan outcome.
    b. Zet deze doelstellingen en de te behalen resultaten op basis van indicatoren dan ook centraal in de verantwoording naar de gemeenteraad. Op dat moment kan er ook actief gestuurd worden op de resultaten van beleid. Laat ook de rapportages over de uitvoering hierop aansluiten.
    c. Evalueer tussentijds de voortgang van de uitvoeringsplannen.

Reactie

Voor dit beleidsplan zijn doelstellingen met indicatoren opgesteld waarmee we de voortgang van het beleid toetsen. Jaarlijks zal er een uitvoeringsplan worden opgesteld om binnen de kaders van dit beleidsplan uitvoering te geven aan de visie en doelstellingen. In de P&C cyclus zal de gemeenteraad worden geinformeerd over de voortgang.

Aanbeveling

2. Onderzoek of het mogelijk is te gaan werken met een dashboard armoede en schulden waarin de verschillende indicatoren een plek krijgen.

Reactie

Nadat dit beleidsplan is opgesteld, onderzoeken we op welke wijze we informatie kunnen ontsluiten en (aan de raad) presenteren. Voor managementinformatie wordt momenteel PowerBI gebruikt. Sinds 2022 werken de VNG, NVVK, CBS en Divosa samen in het project ‘Datadelen op armoede en schulden’ (DDAS). De inventarisatiefase is afgerond. Besloten is dat het CBS gestandaardiseerde data over armoede en schulden op een uniforme wijze zal gaan verzamelen en ontsluiten. Ook deze ontwikkeling blijven we nauwlettend volgen om ervoor te zorgen dat het op elkaar aansluit.

Aanbeveling

3. Maak met de ketenpartners afspraken over zij hun werkzaamheden optimaal kunnen inrichten zodat zij zichtbaar bijdragen aan de doelstellingen van de gemeente. Dit kan pas als de gemeente Etten-Leur dit zelf op orde heeft. Zorg voor aansluiting van de rapporatages vanuit de ketenpartners op de eigen gemeentelijke rapportages.

Reactie

Ketenpartners zijn betrokken bij het opstellen van dit beleidsplan en zijn ervan op de hoogte hoe de gemeente de voortgang van het beleid wenst te monitoren. Er worden nadere afspraken gemaakt over de uitwisseling van deze gegevens.

Aanbeveling

7. Stel als gemeente een communicatieplan op met als doel de informatievoorziening te verbeteren rond de regelingen voor armoedebeleid en betrek hierbij ook de toegang tot de schuldhulpverlening. Doe dit samen met Werkplein, ketenpartners en ervaringsdeskundigen. Betrek de VoorzieningenWijzer hierbij. Naast inwoners zijn ook de ketenpartners belangrijke

stakeholders voor de communicatie. Bespreek met het Werkplein haar rol in de communicatie en voorlichting en leg dit duidelijk vast in afspraken.

Reactie
Surplus geeft voorlichting over de financiële impact die life-events kunnen hebben en probeert ook jongeren te behoeden voor de gevaren van bijvoorbeeld het kopen op afbetaling. Het blijft ecter lastig om inwoners te bereiken die op dat moment nog geen financiële problemen ervaren. We zetten daarom ook in op de bekendheid van onze dienstverlening te vergroten via ketenpartners, zoals Alwel. Als een huurder moeite krijgt met het betalen van de huur, kan Alwel warm doorverwijzen naar de gemeente of Surplus. We proberen zoveel mogelijk aan te sluiten bij de leefomgeving van inwoners.

Surplus is op donderdag fysiek aanwezig bij de Voedselbank om samen met inwoners die er gebruik van maken te bespreken of er nog regelingen zijn waarop zij aanspraak kunnen maken. Recent is voor de VoorzieningenWijzer een algemene social media campagne gehouden. De resultaten hiervan zijn nog niet bekend. De samenhang van armoede en schuldhulpverlening komt nadrukkelijk aan bod in dit beleidsplan.

Aanbeveling

9. Voer regelmatig een klanttevredenheidsonderzoek uit naar de ervaringen van de klanten. Zet deze vanuit het Werkplein zodanog op dat de uitkomsten per gemeente beschikbaar zijn. Besteed daarbij in het onderzoek extra aandacht aan de uitkomsten uit dit onderzoek.

Reactie
Bovenstaande aanbeveling heeft weliswaar betrekking op het armoedebeleid, waarbij de regelingen via het Werkplein worden uitgevoerd. Echter willen we in de toekomst structureel de klanttevredenheid meten van inwoners die gebruikmaken van schuldhulpverlening. Hiervoor treden we in gesprek met Surplus en Kredietbank Nederland hoe we deze informatie kunnen samenbrengen (zij voeren dergelijke onderzoeken al uit), en wat de gemeente aanvullend nog kan doen om de tevredenheid over haar eigen dienstverlening te monitoren.

Aanbeveling

10. Kijk kritisch naar beschikbare capaciteit voor de uitvoering van taken rond schuldhulpverlening en vroegsignalering. Maak de beschikbare capaciteit minder kwetsbaar. Borg de capaciteit in de uitvoering. Denk bijvoorbeeld aan het organiseren van achterwacht, medewerkers in dienst nemen.

Reactie
Cijfers tonen aan dat het aantal meldingen vroegsignalering en aanvragen tot schuldhulpverlening de afgelopen jaren is toegenomen, terwijl de capaciteit gelijk is gebleven. Om deze stijging op te vangen, en uitvoering te kunnen geven aan nazorg en recidive, wordt een voorstel uitgewerkt om de formatie uit te breiden.

---

11. Onderzoek of aansluiting bij de brancheorganisatie NVVK gewenst is. Vanuit de NVVK worden diverse kwaliteitseisen gesteld en worden ook convenanten gesloten met schuldeisers, bewindvoerders en dergelijke. Daarnaast biedt de NVVK scholing voor schuldhulpverleners.

Reactie
Gemeente Etten-Leur is via Kredietbank Nederland aangesloten bij de NVVK.

Aanbeveling

12. Onderzoek de mogelijkheden om, gelet op de niet optimale samenwerking tussen de gemeente en bewindvoerders, een convenant af te gaan sluiten met bewindvoerders.

Reactie
De kosten voor bewindvoering nemen toe, terwijl we niet weten of deze dienstverlening altijd de beste passende ondersteuning is. Dit vraagstuk wordt in het eerste kwartaal van 2025 uitgewerkt, waarbij we onderzoeken of we wensen een convenant af te sluiten met bewindvoerders.

Aanbeveling

13. Formulier beleid voor recidive. De verkoting van de schuldhulpverleningstermijn van 36 naar 18 maanden geeft meer kans op recidive en kan de gemeente, net als elders in het land overigens, te maken krijgen met veel zwaardere cases. Ga in dit kader ook nazorg als product aanbieden aan inwoners.

Reactie
Nazorg is een element basisdienstverlening. Met dit beleidsplan is bepaald dat we nazorg gaan bieden. Hoe we dit organiseren, dient nader bepaald te worden.