Beleidsplan Schuldhulpverlening 2021-2025

Gemeente Nijkerk

November 2021

Inhoudsopgave

1. Aanleiding 2
2. Landelijke en lokale kaders 2
3. Missie, visie en strategie 5
4. Preventie 6
5. Doelmatige aanpak 11
6. Toegankelijkheid 13
7. Financieel kader 17
8. Bijlagen 18

1. Aanleiding

Conform de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) stellen gemeenten elke vier jaar een beleidskader vast wat handvatten biedt aan de uitvoering van schuldhulpverlening. Voor u ligt het *Beleidsplan Schuldhulpverlening 2021-2025 gemeente Nijkerk*.

De beleidsdoelstellingen op schuldhulpverlening passen in de koers van de gemeente Nijkerk zoals deze in het coalitieakkoord[1], de visie op het sociaal domein[2] en het jeugdprogramma[3] is opgenomen. Natuurlijk zijn wij in Nijkerk al aan de slag gegaan om deze koers en bijbehorende speerpunten in onze schuldhulpverleningspraktijk te implementeren. De basis hiervoor is gelegd in het *Beleidsplan gemeentelijke schuldhulpverlening 2016 t/m 2019*, *Gemeente Nijkerk.* Dit beleidsplan toont het bestuurlijke commitment aan het voortzetten, en de doorontwikkeling, van deze speerpunten. Zo wordt de koers op schuldhulpverlening die nu al in de praktijk gevolgd wordt in de Nijkerkse visie op het sociaal domein verankerd.

Dit beleidsplan geeft de koers aan voor schuldhulpverlening tot en met december 2025. Tussentijds wordt de effectiviteit van het beleid geëvalueerd aan de hand van in dit plan opgenomen beleidsdoelstellingen en indicatoren. College en raad worden in het monitoringproces meegenomen.

De speerpunten in dit beleidsplan worden verder uitgewerkt in het *Uitvoeringsplan schuldhulpverlening 2021-2025, gemeente Nijkerk* (uitvoeringsplan)[4]. Het streven is dit uitvoeringsplan in 2022 vast te laten stellen door het college. Het plan bevat concrete acties die handen en voeten geven aan de doorontwikkeling van de Nijkerkse koers en bijbehorende speerpunten op schuldhulpverlening. Tevens worden de *Beleidsregels Schulddienstverlening Nijkerk 2014* aangepast aan de nieuwe beleidsuitgangspunten/uitvoeringspraktijk en wordt de aanbestedingsprocedure voor de uitvoering van schuldhulpverlening (welke momenteel belegd is bij PLANgroep) voorbereid. De huidige aanbesteding bij PLANgroep loopt eind 2023 af. Tevens loopt er momenteel een pilot voor Schuldhulpverlening voor Ondernemers (SHVO) via Menzing & Partners. Deze dienstverlening wordt in geval van een positieve evaluatie en besluitvorming ingebed in de reguliere dienstverlening.

Leeswijzer:
Allereerst worden in hoofdstuk 2 de landelijke en lokale ontwikkelingen op een rijtje gezet. Deze ontwikkelingen hebben invloed op de beleidskaders en de uitvoeringspraktijk van schuldhulpverlening. Vervolgens worden in hoofdstuk 3 de Nijkerkse missie en visie op schuldhulpverlening uiteen gezet. Tevens is hierin opgenomen waar wij voor staan en waar we ons de komende vier jaar op focussen. Hoofdstuk 4, 5 en 6 gaan dieper in op de doorontwikkeling van onze schuldenaanpak. In hoofdstuk 7 is het financiële kader opgenomen. Hoofdstuk 8 bevat de bijlagen.

2. Landelijke en lokale kaders

Zowel landelijk als lokaal zijn er ontwikkelingen rondom schuldhulpverlening gaande waar wij als gemeente op willen aansluiten. Ook zijn er wettelijke verplichtingen waaraan wij moeten voldoen. In ons beleid voor schuldhulpverlening wordt hier rekening mee gehouden. Deze ontwikkelingen worden hieronder beschreven.

[1] *Coalitieakkoord 2018-2022 'Verbinden met Ambitie'*, gemeente Nijkerk, juni 2018
[2] *Visiedocument 'Samen aan Zet'*, Dialooggroep Sociaal Domein, 2017
[3] *Jeugdprogramma: Een kind en gezinsvriendelijk Nijkerk 2019-2022*
[4] Bijlage 1. Actiepunten *Uitvoeringsplan schuldhulpverlening 2021-2025, gemeente Nijkerk*

1. Landelijk speelt er op dit moment een hoop op het gebied van schuldhulpverlening. De totstandkoming van de *Brede Schuldenaanpak* en het daaraan verbonden *Actieplan brede schuldenaanpak*[5] zijn hier het bewijs van. Doelstellingen zoals de doorontwikkeling van een preventieve aanpak, vroegsignalering, effectieve schuldhulpverlening en sociale incasso staan hierin centraal. De gemeente Nijkerk onderkent het belang van deze brede aanpak en doelstellingen en committeert zich hier de komende vier jaar aan door (al dan niet via de uitvoeringsorganisatie voor schuldhulpverlening) aan te sluiten op landelijke initiatieven. Mogelijkheden hiervoor kunnen zijn: de Nederlandse Schuldhulproute (NSR), Collectief Schuldregelen en het Schuldenknooppunt.

2. Per 1 januari 2021 is er een drietal wetswijzigingen in werking getreden welke partijen in het schuldendomein handelingsperspectief en een wettelijke grondslag geeft in het nastreven van de *Brede* Schuldenaanpak.[6] Het gaat om:

- de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (wet vBvv): Het doel van de wijziging is een eenduidige manier van berekenen van de beslagvrije voet door het gebruik van vereenvoudigde en gestandaardiseerde rekenregels, het aanhouden van een vaste beslagvolgorde en het aanstellen van een coördinerend deurwaarder.
- Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind (Ags): Gemeenten kunnen rechters sinds 1 januari 2021 adviseren over de vraag of iemand met problematische schulden hulp moet krijgen van een beschermingsbewindvoerder. Verder biedt het adviesrecht de rechter de mogelijkheid om alternatieve vormen van ondersteuning af te wegen bij de beoordeling van het verzoek tot instelling van schuldenbewind. Daarnaast kan schuldenbewind alleen voor bepaalde tijd worden ingesteld.
- De wetswijziging Wgs: Naar aanleiding van de wijziging van de Wgs is op 27 mei 2021 de '*Verordening Wgs gemeente Nijkerk*' vastgesteld welke vastlegt dat binnen acht weken na ontvangst van de hulpvraag van de inwoner een toelatings- of afwijzingsbeschikking wordt afgegeven.
  Tevens verplicht de wetswijziging Wgs (art. 2 lid 4) gemeenten met ingang van 1 januari 2021 om in het beleidskader op te nemen hoe afspraken met schuldeisers worden gemaakt over vroegsignalering van schulden. Op 1 januari 2019 is de gemeente Nijkerk gestart met de pilot vroegsignalering schulden 'Op tijd Erbij'. Deze pilot liep aanvankelijk tot 1 januari 2021 en is verlengd tot 1 januari 2022. De inzichten en aanbevelingen die tijdens de looptijd van deze pilot zijn verzameld zijn opgenomen in een eindevaluatie[7]. Deze evaluatie is gebruikt als input voor de beleidskeuzes vroegsignalering in dit beleidsplan. De inzichten en aanbevelingen uit de evaluatie worden gebruikt om de werkwijze vroegsignalering te implementeren in de reguliere dienstverlening per 1 januari 2022. De doorontwikkeling hiervan wordt opgenomen in het uitvoeringsplan schuldhulpverlening.
- Vanaf 2022 wordt naar verwachting ook de Wet stroomlijning voor derdenbeslag gefaseerd ingevoerd. Deze wet biedt een grondslag voor gegevensuitwisseling tussen beslagleggende partijen in geval van samenloop van derdenbeslagen en verrekeningen via het beslagregister.

Bovenstaande wetswijzigingen worden procesmatig zo efficiënt mogelijk ingeregeld, hierbij wordt onder andere de routekaart voor implementatie '*Verbinden Schuldendomein'* van het VNG aangehouden.[8]

[5] *Actieplan Brede Schuldenaanpak*, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, mei 2018/mei 2019
[6] Uitgebreide informatie over de wetswijzigingen staat in de Toelichting *Wetswijzigingen in het Schuldendomein*, VNG, mei 2020
[7] *Eindevaluatie pilot vroegsignalering schulden 'Op tijd Erbij'*, gemeente Nijkerk, december 2020
[8] https://www.vngrealisatie.nl/sites/default/files/2020-11/VNG_Schuldendomein_Routekaart_11-2020_v3.pdf

3. Het *Transformatieplan 2020-2024* staat op de agenda voor besluitvorming. Dit meerjarige plan, met als titel '*Anders kijken anders doen'*, bevat de visie op de Transformatie van het Sociaal Domein in Nijkerk. Dit plan beschrijft de lokale ambities en speerpunten en biedt richtinggevende kaders voor de lokale uitvoering van de beleidsvelden binnen het Sociaal Domein. Deze kaders zijn ook leidend voor de subsidie- en inkoopcontracten. Centraal binnen deze visie staan onder andere integraal werken en verbinden binnen en buiten de organisatie, effectieve samenwerking met onze partners, het stimuleren van duurzame zelfredzaamheid en de focus op lichte, tijdelijke ondersteuning boven zware, langdurige ondersteuning. Dit zijn beleidsdoelen die ook op het gebied van schuldhulpverlening worden nagestreefd en derhalve verwerkt in dit beleidsplan. In oktober 2021 is het Transformatie Uitvoeringsprogramma (TUP) opgeleverd. Hierin is opgenomen welke activiteiten in het kader van de transformatie uitgevoerd worden, inclusief planning en de inzet van middelen. Vanzelfsprekend dragen we er zorg voor dat het uitvoeringsplan schuldhulpverlening en het TUP zowel inhoudelijk als procesmatig op elkaar aansluiten.

4. De Rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand heeft het Rekenkameronderzoek schuldhulpverlening Nijkerk afgerond[9]. De evaluatie van de gekozen aanpak op schuldhulpverlening[10] werd op verzoek van de Nijkerkse gemeenteraad uitgevoerd. Alle aanbevelingen uit deze evaluatie en de opbrengsten uit de raadscommissie van 8 juli 2021 en bijbehorend raadsvoorstel (raadsnummer 2020-043) zijn meegenomen in dit beleidsplan en worden nader uitgewerkt in bijbehorend uitvoeringsplan schuldhulpverlening. In 2024 onderzoekt de Rekenkamercommissie in hoeverre de aanbevelingen in de uitvoeringspraktijk zijn geïmplementeerd.

5. Sinds 2010 is PLANgroep verantwoordelijk voor de uitvoering van schuldhulpverlening voor Nijkerkse (particuliere) inwoners. De laatste Europese aanbestedingsprocedure omtrent de uitvoering van schuldhulpverlening vond plaats in 2013. Op 1 januari 2024 loopt de huidige overeenkomst definitief af. Daarom wordt er gedurende de looptijd van dit beleidsplan (medio 2023) een nieuwe Europese aanbestedingsprocedure voor de uitvoering van schuldhulpverlening uitgevoerd.

   Daarnaast loopt momenteel de pilot Schuldhulpverlening voor Ondernemers (SHVO) via het Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (IMK) en Menzing & Partners. De pilot had een looptijd van zes maanden van 1 maart 2021 tot 1 september 2021 en is verlengd met nog ééns zes maanden (tot 1 maart 2022). Hierop zijn de contracten met beide partijen afgestemd. Deze pilot en hiermee de dienstverlening via deze partijen wordt uiterlijk in kwartaal 1 van 2022 geëvalueerd. In geval van een positieve evaluatie wordt SHVO, al dan niet via deze partijen, ingebed in de reguliere dienstverlening. De werkwijze hieromtrent wordt nader uitgewerkt in bijbehorend uitvoeringsplan.

6. Een extra ontwikkeling waar ten tijde van het opstellen van dit beleidsplan rekening mee gehouden dient te worden is de invloed van de coronacrisis. Door de coronacrisis zijn veel Nederlanders, met name jongeren, flexwerkers en ondernemers, in de financiële problemen geraakt waardoor er een hoger risico bestaat op het ontstaan van schuldenproblematiek. De NVVK voorspelde voor 2020 en verder een landelijke stijging van het aantal financiële hulpvragen van minimaal 30 procent.[11] Op peildatum 1 september 2021 zien we in Nijkerk nog geen significante stijging in het aantal aanvragen voor

[9] Resultaten en aanbevelingen *Rekenkameronderzoek schuldhulpverlening Nijkerk*, Rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand, februari 2021
[10] *Beleidsplan gemeentelijke schuldhulpverlening 2016 t/m 2019*, Gemeente Nijkerk
[11] *Jaarverslag 2019*, NVVK, via https://jaarverslag.nvvk.eu/2019/pers/index.html

schuldhulpverlening, dit komt overeen met het landelijke beeld. We houden de ontwikkelingen hieromtrent nauwlettend in de gaten.

Het kabinet heeft aangegeven mensen met financiële problemen te ondersteunen en heeft hiervoor in ieder geval tot 1 oktober 2021 extra middelen uitgetrokken.[12] Van deze Rijksmiddelen voert de gemeente Nijkerk momenteel de TOZO, TONK en SHVO regelingen uit om inwoners financieel bij te staan. Tevens bieden wij dienstverlening via de lokale Ondernemersdesk Corona, het Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (IMK), het Geldloket Amersfoort en Stichting Over Rood Training, Coaching en Advies, waar ondernemers terecht kunnen met vragen over financiële problemen of hulp bij de bedrijfsvoering.

3. Missie, visie en strategie

Wat vinden wij in Nijkerk belangrijk als het gaat om schuldhulpverlening? Welke rol spelen wij hierin als gemeente? En wat willen we de komende vier jaar bereiken?

Missie

Op het gebied van schuldhulpverlening dient de gemeente Nijkerk als sociaal vangnet voor haar inwoners binnen de kaders van de Wgs. Onze missie is om onze inwoners met financiële problemen vroegtijdig en adequaat te helpen waardoor onze inwoners in staat is zijn financiën op orde te krijgen en te houden.

Visie

In de Nijkerkse visie op het sociaal domein[13] participeert iedereen naar vermogen in de samenleving. Op het gebied van schuldhulpverlening streven zoveel mogelijk naar financiële zelfredzaamheid van onze inwoners. Tevens zorgen we ervoor dat schuldenproblematiek maatschappelijke deelname niet in de weg staat.

Strategie

Deze visie streven wij na door ons, net als voorgaande jaren, te blijven focussen op een aantal strategische, maatschappelijke beleidsdoelstellingen. Onder andere door de komende vier jaar:

- actief in te zetten op preventieve maatregelen (inclusief nazorg) en vroegsignalering;
- inwoners bekend te maken met het schuldhulpverleningsaanbod;
- schuldhulpverlening waar mogelijk op maat aan te bieden en integraal onderdeel te laten uitmaken van het bredere sociale ondersteuningsaanbod., hiermee rekening houdend met andere leefdomeinen en gedrag;
- het schuldhulpverleningsaanbod voor alle inwoners, dus ook ondernemers, snel beschikbaar en de toegang lokaal en laagdrempelig te maken;
- ondersteuning in beginsel tijdelijk aan te bieden;
- financiële onafhankelijkheid waar mogelijk te stimuleren maar nooit te overschatten;
- het aanbod van onze maatschappelijke ketenpartners en uitvoerders aan te laten sluiten op het gemeentelijk aanbod waarbij lichtere vormen van ondersteuning gaan vóór zwaardere vormen;
- Vrijwilligers een belangrijke rol in de aanpak van schuldenproblematiek blijven te geven.

Aan deze maatschappelijke beleidsdoelstellingen wordt handen en voeten gegeven in het nog op te stellen uitvoeringsplan schuldhulpverlening.

[12] *Kamerbrief steun- en herstelpakket in het derde kwartaal van 2021*, Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, 27 mei 2021
[13] *Visiedocument 'Samen aan Zet'*, Dialooggroep Sociaal Domein, 2017

Contractering en monitoring

In Nijkerk zijn wij sociaal domein breed bezig met de doorontwikkeling van het inkoopbeleid en contractering. Ons doel is om contracten af te sluiten met onze aanbieders waarin heldere prestatieafspraken conform de maatschappelijke doelstellingen zijn opgenomen. Met onze ketenpartners gaan we in gesprek om goed af te stemmen wat de rol en taakverdeling is en wat we met elkaar willen bereiken.

In het uitvoeringsplan schuldhulpverlening worden specifieke, meetbare, acceptabele, realistische en tijdgebonden (SMART) beleidsindicatoren opgenomen. Hierbij gaat het met name om de inzet van producten/diensten, communicatie, doorlooptijden, klanttevredenheid en financiële middelen. Op deze manier willen wij de effectiviteit en efficiëntie van het schuldhulpverleningsbeleid (en de gemaakte afspraken met onze aanbieders en ketenpartners) meten en waar nodig bijsturen om zo goed mogelijk in de behoeften van onze inwoners te voorzien. Deze indicatoren worden opgenomen in de Monitor Schuldhulpverlening.

Beleidsregels

Gelijktijdig met het opstellen van een uitvoeringsplan, zullen de *Beleidsregels Schulddienstverlening Nijkerk 2014* aangepast worden om aan te sluiten op de nieuwe visie en uitvoering van schuldhulpverlening.

4. Preventie

De coronacrisis heeft laten zien dat iedereen in de financiële problemen terecht kan komen. Toch nemen mensen vaak pas contact op met de gemeente als een kleine betalingsachterstand is opgelopen tot een problematische schuld. Redenen hiervoor zijn het onderschatten van de schuldenproblematiek, denken dat ze het zelf kunnen oplossen, eerst hulp zoeken binnen het eigen netwerk of schaamte. Voorkomen is beter dan genezen, door in te zetten op preventieve activiteiten beperken we zowel de stress voor de inwoner, als de maatschappelijke kosten, die het aangaan van een schuldentraject met zich meebrengt. We kunnen drie vormen van preventieve activiteiten onderscheiden. Deze worden hieronder nader toegelicht.

Primaire preventie

Wij zetten in op primaire preventie. In de afgelopen beleidsperiode is al veel bereikt op dit terrein.[14] De focus lag op de aanscherping van voorlichtingsactiviteiten, het stimuleren en ondersteunen van de inzet van vrijwilligers in het voorliggend veld en op de ontwikkeling van beleid voor zogenaamde life-events. Deze focus wordt de komende periode behouden en doorontwikkeld. Het belangrijkste doel is ervoor zorgen dat onze inwoners voldoende inkomen hebben om mee te doen in de samenleving, financieel vaardig worden en hun financiën, waar mogelijk, zelfstandig op orde kunnen houden. Tevens voorkomen we dat er betalingsachterstanden ontstaan. Om dit te bereiken zetten wij in op:

- Duurzaam aan het werk helpen van inwoners;

De gemeente Nijkerk zet verschillende instrumenten in om inwoners niet alleen zo snel mogelijk, maar ook duurzaam aan het werk te krijgen. Dit geldt voor bijstandsgerechtigden en inwoners met een indicatie banenafspraak die zelfstandig bij ons aankloppen voor hulp. Wij focussen ons niet alleen op inwoners die direct bemiddelbaar zijn maar ook op inwoners met een langere afstand tot de arbeidsmarkt. Dit zijn onder andere inwoners die langdurig een uitkering ontvangen, inwoners met een arbeidsbeperking, statushouders en jongeren die een moeilijke start op de arbeidsmarkt hebben. Het verwerven van een hoger inkomen (onafhankelijkheid of gedeeltelijke onafhankelijk van een bijstandsuitkering) door werk is namelijk de belangrijkste manier om uit

[14] *Raadsinformatiebrief informering schuldpreventie*, 6 maart 2018

armoede te komen en schulden te voorkomen of af te lossen[15]. Daarnaast is het ook een manier om een actieve rol in de samenleving te vervullen, vergroot het de controle over het leven en verhoogt het de zelfwaardering van onze inwoners. Tevens is wetenschappelijk bewezen dat het hebben van werk een positief effect heeft op de gezondheid van onze inwoners.[16]

De coronacrisis heeft bepaalde sectoren en groepen ondernemers hard geraakt. Voor sommigen is het voortbestaan van de onderneming een onzekere factor. In Nijkerk vinden wij het belangrijk dat ondernemers die geen of onvoldoende inkomsten genereren uit hun onderneming, zich breder kunnen oriënteren op de arbeidsmarkt. Sinds 1 januari 2021 zijn wij als gemeente verplicht om heroriëntatie trajecten aan te bieden in het kader van de landelijke TOZO regeling. De Tozo is een regeling die voorziet in een aanvullende uitkering voor levensonderhoud als het inkomen door de coronacrisis tot onder het sociaal minimum daalt. En in een lening voor bedrijfskapitaal om liquiditeitsproblemen als gevolg van de coronacrisis op te vangen.

Vanuit het Rijk hebben wij via de Decembercirculaire 2020[17] extra middelen (€58.000) ontvangen waarmee wij zelfstandig ondernemers kunnen ondersteunen in het voortzetten van het ondernemerschap, heroriëntatie op loondienst, coaching, advies en om- of bijscholing.[18] Hoewel het geen verplichting voor ondernemers is hier gebruik van te maken, stimuleren wij het gebruik van deze dienstverlening. Omdat de hulpvraag per ondernemer verschilt is er altijd sprake van maatwerk. Aanbieders zijn onder andere het Geldloket Amersfoort, het Werkgevers Servicepunt Amersfoort, het LeerWerkLoket Amersfoort en Over Rood.

- Gelijktijdig financieel ontzorgen en financieel zelfredzaam maken van kwetsbare uitkeringsgerechtigde inwoners;

De Nationale Ombudsman concludeerde in 2016 dat de overheid onterecht te veel uitgaat van de zelfredzaamheid van inwoners[19]. Dit kan een grote valkuil zijn aangezien onvoldoende zelfredzaamheid vaak één van de redenen is waarom mensen in ernstige financiële problemen terechtkomen. Minder zelfredzamen lopen tegen drempels op voor en tijdens het schuldentraject en vallen daardoor buiten de boot. In Nijkerk vinden wij het belangrijk dat inwoners die ondersteuning nodig hebben dit ook krijgen. Zelfredzaamheid mag nooit worden overschat.

In het kader van de Veranderopgave Inburgering (VOI) wordt het per 1 januari 2022 verplicht voor gemeenten om inburgeringsplichtige asielstatushouders gedurende zes maanden, of langer indien nodig, financieel te ontzorgen. Dit houdt in dat vaste lasten zoals huur, gas, water, stroom en de premie zorgverzekering worden ingehouden op de uitkering. De statushouder is verplicht hieraan mee te werken. De gemeente Nijkerk onderzoekt de mogelijkheden om deze dienstverlening ook breder aan te bieden. Financiële ontzorging is in beginsel tijdelijk. Het streven is om onze inwoners, indien mogelijk, op termijn financieel zelfredzaam te maken. Mogelijkheden hiertoe zijn het inzetten van (vrijwillig) budgetbeheer/-coaching, budgetbegeleiding door een buddy via de *FiKks app* en het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten over verantwoord omgaan met geld. Zodra de inwoner zijn financiën zelf kan organiseren wordt de begeleiding, evenals de ontzorging, afgeschaald en ten slotte beëindigd. De exacte werkwijze omtrent ontzorging en financiële begeleiding wordt opgenomen in het uitvoeringsplan schuldhulpverlening.

[15] *Schulden & Werk Deelrapport I: Bijstandsgerechtigden met schulden,* Panteia i.o.v. Instituut GAK, december 2018
[16] *Interventiewijzer Sociaal en Gezond*, Movisie via : https://www.movisie.nl/interventiewijzer/betaald-werken
[17] *Decembercirculaire 2020 Gemeentefonds*, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, december 2020
[18] *Kamerbrief Steun- en herstelpakket*, Ministerie van Economische Zaken Klimaat, 28 augustus 2020
[19] Rapport *Burgerperspectief op Schuldhulpverlening*, Nationale Ombudsman, 2016

- Meedoen aan de samenleving door de inzet van minimaregelingen;

In Nijkerk vinden wij het van groot belang dat iedereen kan meedoen aan de samenleving zonder hierdoor in de financiële problemen te raken. Onder meedoen verstaan wij o.a. deelname aan culturele en sportieve activiteiten voor volwassenen en kinderen, maar ook deelname van kinderen aan school-uitjes en volwaardig kunnen meedraaien in de klas. Om dit te kunnen bewerkstelligen zet Nijkerk structureel de volledige rijksbijdrage ad. € 86.000 per jaar in voor kinderen binnen de minimadoelgroep.[20] Daarnaast leveren wij een bijdrage aan de zorgpremie via de collectieve zorgverzekering en verstrekken wij bijzondere bijstand voor bijzondere noodzakelijke kosten die niet uit het reguliere inkomen voldaan kunnen worden. Ook kunnen inwoners die behoren tot de minimadoelgroep aanspraak maken op de wettelijke Individuele Inkomenstoeslag. Om ervoor te zorgen dat de minimavoorzieningen blijven aansluiten op de behoeften van onze inwoners, en dat onze regelingen laagdrempelig en toegankelijk zijn, wordt het minimabeleid herijkt aan de hand van een uitgebreide evaluatie van het huidige beleid. Zowel de evaluatie als de herijking worden in 2022 ter kennisneming aan de gemeenteraad aangeboden.

- Aanpakken van generatie-armoede;

Uit onderzoek is gebleken dat nieuwe generaties uit arme families een grotere kans hebben om ook arm te worden.[21] In Nijkerk willen wij voorkomen dat de jongere generaties ook in armoede leven. Om generatie-armoede te doorbreken is een integrale aanpak nodig, waarmee zowel in de families als in hun omgeving veranderingen tot stand komen. Het bieden van schuldhulpverlening is een van de facetten in deze aanpak. In ons huidige beleid en werkwijze binnen het sociaal domein is hier al aandacht voor. Zie hiervoor ook het Jeugdprogramma 2019-2022.[22] Wij onderzoeken we in hoeverre de Nijkerkse aanpak voor generatie-armoede voldoende is en of hier extra inzet op gepleegd moet worden. In ieder geval blijven wij inzetten op preventieve dienstverlening aan jongeren.

- Preventieve dienstverlening aan jongeren;

Volgens het Nibud hebben 400.000 jongeren tussen de 18 en 27 ernstige betalingsproblemen. Oorzaken hiervan zijn volgens het Nibud onder andere: een gebrekkige financiële opvoeding, de overgang van minderjarig naar meerderjarig, op zichzelf gaan wonen, verstandelijke beperkingen/psychosociale problematiek of een inkomensdaling.[23] Jongeren met schulden worden ernstig belemmerd in hun ontwikkeling. Deze schulden kunnen leiden tot persoonlijke problemen zoals voortijdig schoolverlaten of sociaal isolement. In Nijkerk willen wij jongeren ondersteunen in het ontwikkelen van de juiste financiële vaardigheden om schuldenproblematiek zoveel mogelijk te voorkomen of beperken. Daarnaast zetten wij in op het bewerkstelligen van gedragsverandering, het attenderen op de risico's van geldleningen en het bieden van financiële begeleiding in de overgang van 18- naar 18+. Mogelijkheden hiertoe zijn financiële begeleiding door een (vrijwillige) budgetcoach (al dan niet in groepsverband) of door een buddy van FiKks via de *FiKks app* in combinatie met het voortzetten van het *Geldplan* van het Nibud en de *Verjaardagskaart 18-/18+* en het inzetten van nieuwe modules zoals *Zelf je Schulden Regelen*, de *Online Geldchecker* en de *Geldwijzer Bijna 18* van het Nibud. Het preventie-aanbod voor jongeren zal verder uitgewerkt worden in het uitvoeringsplan schuldhulpverlening.

[20] Met ingang van 1 januari 2017 ontvangt Nijkerk via een decentralisatie uitkering van het Rijk jaarlijks € 86.000 ten behoeve van kinderen die opgroeien in armoede; de zogenaamde 'Klijnsmagelden'.

[21] *Mechanismen en interventies bij intergenerationele armoede*, Rijksuniversiteit Groningen; door Sanne Visser, 2019

[22] *Jeugdprogramma: Een kind en gezinsvriendelijk Nijkerk 2019-2022*

[23] *Schulden: preventie en aanpak*, Nibud, via https://www.nibud.nl/beroepsmatig/preventie-jongeren-en-aanpak/

- Preventief voorlichten van alleenstaande ouders;

Een grote groep mensen komt in de schulden na een scheiding of overlijden van de partner. Alleenstaande ouders kunnen te maken krijgen met een aanzienlijke inkomensterugval.[24] In Nijkerk lichten wij alleenstaande ouders in over de beschikbare financiële mogelijkheden zoals Kinderbijslag via de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Kindgebonden budget, de Kinderopvangtoeslag, huurtoeslag en de Inkomensafhankelijke Combinatiekorting via de Belastingdienst. Ook de gemeentelijke minimaregelingen moeten actief onder de aandacht worden gebracht, net als de mogelijkheden tot het verkrijgen van partner-/kinderalimentatie. Hierin vervullen vrijwilligers van lokale ketenpartners een belangrijke rol, al dan niet in groepsverband. In het uitvoeringsplan schuldhulpverlening wordt verder uitgewerkt hoe we het bereik van deze doelgroep zullen optimaliseren.

Afhankelijk van de gekozen producten is voor het uitvoeren van preventiewerkzaamheden extra budget en capaciteit nodig. We schatten hiervoor een structureel bedrag in van €10.000 per jaar. Dit past binnen de structurele begroting. Zie hiervoor *hoofdstuk 7. Financieel kader* van dit beleidsplan.

<u>Vroegsignalering (secundaire preventie)</u>

Het onderzoeksrapport *Lezen ≠ Begrijpen* laat zien dat mensen met problematische schulden vaak lang wachten voordat ze hulp zoeken om iets aan hun financiële problemen te doen (gemiddeld 5 jaar).[25] Obstakels zijn onder ander een gevoel van schaamte, onderschatting van de ernst van de financiële situatie en het 'zelf' willen oplossen. Door pas laat professionele hulp te zoeken, stapelen schulden zich op en wordt de situatie onnodig ingewikkeld. In Nijkerk vinden we het belangrijk dat inwoners met betalingsproblemen zo vroeg mogelijk worden gesignaleerd. Daarom is vroegsignalering een instrument dat wij inzetten ter voorkoming van (het verder oplopen van) schulden. Met ingang van 1 januari 2021 is vroegsignalering tevens een wettelijke taak van de gemeente geworden (Wgs).

In Nijkerk kiezen wij voor een proactieve aanpak naar aanleiding van signalen van betalingsachterstanden door convenantpartners (woningbouwcoöperaties, nutsbedrijven, zorgverzekeraars). Wij zijn deze aanpak reeds gestart in de vroegsignaleringpilot *Op Tijd Erbij.* Deze pilot loopt nog tot 1 januari 2022. Door *Op Tijd Erbij* hebben wij waardevolle informatie opgehaald over wat wel en niet werkt als het gaat om proactief benaderen van inwoners met betalingsachterstanden. De inzichten en beleidsmatige aanbevelingen uit de pilot zijn opgenomen in een eindevaluatie[26] en worden gebruikt om de proactieve aanpak vroegsignalering te implementeren in de reguliere dienstverlening per 1 januari 2022. Enkele conclusies uit de eindevaluatie zijn:

- Huurachterstanden zijn vaak een belangrijke indicatie van (beginnende) schuldenproblematiek;
- Persoonlijk huisbezoek naar aanleiding van een signaal trekt mensen sneller over de streep om hulp te accepteren dan via een brief, email of telefoontje;
- Een huisbezoek door een schuldhulpverleningsconsulent samen met een gebiedsmedewerker zorgt voor een integrale blik waardoor problemen op andere leefgebieden eerder geconstateerd worden;
- Samenwerking met lokale ketenpartners, gebiedsteams en convenantpartners is van groot belang (korte lijntjes);
- Maatwerkaanpak afgestemd op de persoonlijke situatie levert de meeste winst op;
- Houding en bejegening van medewerkers en investeren in stress-sensitieve dienstverlening is een pré;

[24] *Schuldhulpverlening: een blik achter de voordeur*, Nationale Ombudsman, 19 december 2018
[25] *Lezen ≠ Begrijpen: De invloed van beperkte leesvaardigheid op de omgang met financiële problemen,* Dr. M. Keizer, april 2018
[26] Bijlage 2. *Beleidsmatige aanbevelingen Eindevaluatie pilot vroegsignalering schulden 'Op tijd Erbij'*, gemeente Nijkerk, januari 2021

- Aansluiting bij het *Landelijke Convenant Vroegsignalering schulden*[27] is vereist. Landelijke convenantpartners werken vanaf 1 januari 2021 alleen nog maar met dit convenant.

De exacte werkwijze omtrent de implementatie van *Op Tijd Erbij* wordt opgenomen in het uitvoeringsplan schuldhulpverlening. Deze structurele kosten worden geschat op €50.000 per jaar. Dit past binnen de structurele begroting. Zie hiervoor *hoofdstuk 7. Financieel kader* van dit beleidsplan.

De samenwerking vroegsignalering kan uitgebreid worden met werkgevers (via de lokale ondernemersnetwerken), scholen en huisartsen als intermediair voor de gemeente. Op deze manier kunnen zij inwoners bij wie zij financiële problemen signaleren juist informeren en zo nodig doorverwijzen naar de gemeente of één van de maatschappelijke partners of aanbieders voor ondersteuning. De haalbaarheid hiervan wordt nader onderzocht.

<u>Nazorg (tertiaire preventie)</u>

Nazorg is een instrument wat wij blijven inzetten om het opnieuw ontstaan van schulden te voorkomen. Wanneer inwoners via één van onze aanbieders een schuldhulpverleningstraject doorlopen hebben om hun schulden af te lossen is het van groot belang dat zij nazorg ontvangen. Nazorg activiteiten zorgen er voor dat terugval, recidive of chronische schuldenproblematiek voorkomen wordt; hierdoor heeft het een preventieve werking. Nazorg kan variëren in zwaarte afhankelijk van de behoefte van de inwoner en kan de volgende vormen aannemen:

- Standaard nazorg door de aanbieder van het afgeronde schuldhulpverleningstraject door frequente nazorggesprekken zo vaak en zo lang dit nodig wordt geacht. Deze gesprekken kunnen telefonisch of persoonlijk plaatsvinden, dit is maatwerk;
- Nazorg door een buddy van FiKks via de *FiKks app* in combinatie met het inzetten van de modules zoals *Zelf je Schulden Regelen* en de *Geldchecker* van het Nibud;
- Nazorg via budgetbegeleiding door een vrijwilliger van een lokale partner. De vrijwilliger fungeert als maatje: hij neemt niet over, de inwoners blijven zelf verantwoordelijk en maken hun eigen keuzes. De vrijwilligers van lokale ketenpartners bieden deze ondersteuning;
- Nazorg middels budgetbeheer/-coaching door een professionele aanbieder waarbij de beheerder/coach ervoor zorgt dat betalingen tijdig worden gedaan en dat er geen (nieuwe) schulden of betalingsachterstanden ontstaan. Indien mogelijk wordt gewerkt aan de ontwikkeling van financiële zelfredzaamheid.
- Op het moment dat een inwoner zijn/haar financiën gedurende langere tijd niet onder controle krijgt kan de Rechtbank al dan niet verplicht bewindvoering instellen. Voor de kosten van bewindvoering kennen wij als gemeente bijzondere bijstand toe. Bij voorkeur is dit een tijdelijk instrument. Indien wij constateren dat een inwoner financieel leerbaar is, stimuleren wij de ontwikkeling van financiële zelfredzaamheid door de inzet van een budgetbeheerder-/coach of vrijwilliger. Een warme overdracht tussen de bewindvoerder en deze partijen is hiervoor van essentieel belang. Toeleiders naar bewindvoering informeren wij over de mogelijkheden tot budgetbeheer/-coaching en de dienstverlening van onze ketenpartner. Tot slot adviseren wij de rechtbank waar mogelijk in het bieden van juiste ondersteuning, bewindvoering is hierin het zwaarste middel.[28]

Lichtere vormen van nazorg hebben de voorkeur boven zwaardere vormen omdat wij het belangrijk vinden dat onze inwoners zoveel mogelijk zelfredzaam zijn. Zodra dit mogelijk is zal de nazorg worden afgeschaald. Dit

[27] *Landelijk Convenant Vroegsignalering,* VNG, NVVK, Aedes, Energie Nederland, VEWIN, de vereniging van drinkwaterbedrijven en Zorgverzekeraars Nederland 10 november 2020

[28] Conform de wet Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind (Ags)

gebeurt in overleg met de inwoner. De aanbod van nazorg wordt uitgewerkt in het uitvoeringsplan schuldhulpverlening.

5. Doelmatige aanpak

Nijkerk zet in op een doelmatige aanpak van schulden waarbij de ontwikkeling van financiële zelfredzaamheid gestimuleerd wordt. De situatie van de inwoner dient als uitgangspunt voor het te volgen traject en er wordt maatwerk geboden. De focus ligt niet alleen op de schuldenproblematiek maar op alle leefgebieden. Dit vereist een integrale aanpak en een goede samenwerking met onze professionele aanbieders en lokale ketenpartners. Daarnaast houden wij in onze aanpak rekening met de psychologische aspecten van schaarste, generatie-armoede en de financiële capaciteit van onze inwoners. Stabilisatie van de situatie staat centraal.

<u>Stabilisatie en prioriteren</u>
In Nijkerk zijn wij van mening dat schuldhulpverlening op maat cruciaal is in het effectief aanpakken van schulden. Ondersteuning wordt aangepast op de individuele situatie van de inwoner. Dit betekent dat onze consulenten en gebiedsteams bij een intake integraal kijken naar alle van toepassing zijnde leefgebieden. Dit zijn onder andere werk, inkomen, schulden, gezondheid, de gezinssituatie en maatschappelijke participatie. Op basis van het totaalplaatje betrekken we de juiste (uitvoerende) partijen en/of ketenpartners en stellen we een passend plan van aanpak op om de situatie zoveel mogelijk te stabiliseren. Een voorbeeld van maatwerk is het prioriteren van hulpvragen in geval van multiproblematiek op verschillende leefgebieden:

- Het hebben van schulden staat niet altijd op zichzelf. Soms is er sprake van onderliggende problematiek zoals een verslaving of problemen binnen het gezin. In dit soort schrijnende situaties is het te voorspellen dat een inwoner zich niet kan focussen op financieel herstel. Onderzoek toont aan dat het werken aan andere leefgebieden belemmert wordt door schulden. Er kan daarom voor gekozen worden eerst de onderliggende problematiek aan te pakken voorafgaand aan het oplossen van de schulden. Integrale samenwerking is hiervoor een vereiste.
  Inwoners vragen vaak pas om hulp bij het oplossen van schuldenproblematiek op het moment dat zij geen andere uitweg meer zien. Tegen de tijd dat er een schuldenregeling met de schuldeisers getroffen is, meestal + drie maanden na de eerste aanmelding, zijn de schulden vaak hoog opgelopen. Dit zorgt voor een stressvolle situatie waarin mensen, en met name jongeren het lastig vinden om zich te focussen op zaken als het starten of afmaken van een opleiding of het vinden van een baan. Het is in dit soort gevallen belangrijk dat er tijdens het aanvraagproces voor schuldhulpverlening stabiliteit gecreëerd wordt. Dit vraag om een integrale/multidisciplinaire maatwerkaanpak waarbij soms *out of the box* gedacht moet worden.
- Andersom kan het oplossen van schulden ook prioriteit hebben. Doordat schulden stress opleveren kan het zijn dat iemand die op zoek is naar werk zich niet kan focussen op het verkrijgen of behouden van een baan. In zo een geval kan het verstandig zijn eerst schuldrust te creëren voorkomt dat de consulent werk tijd en moeite investeert in het begeleiden naar werk.

Samen met onze uitvoerend partners, ketenpartners en gebiedsteams onderzoeken wij hoe wij deze aanpak vorm kunnen geven. Dit wordt verder uitgewerkt in het uitvoeringsplan schuldhulpverlening.

<u>Integraliteit en verbinden</u>
Om maatwerk in schuldhulpverlening effectief in te kunnen zetten is het van belang dat de verschillende partijen die betrokken zijn bij de inwoner (en de relevante leefgebieden) samenwerken. Dit om te voorkomen dat er conflicten ontstaan. Wij dragen er zorg voor dat de gemeentelijke consulenten, de aanbieders van professionele

schuldhulpverlening, de gebiedsteams en ketenpartners elkaar blijven vinden door de partijen frequent bij elkaar te brengen. Op deze manier worden contacten gelegd en weten de partijen elkaar ook op casusniveau te vinden. Wanneer een situatie stagneert zijn de in 2017 geïntroduceerde IJsbrekers/procesregisseurs gemandateerd om gestagneerde ondersteuning aan te pakken en met alle betrokken partijen een plan van aanpak te maken. Ze regisseren processen zodat iedere partij vanuit zijn rol/taak weet wat te doen om samen met de inwoner tot een oplossing te komen. Schuldhulpverlening vormt momenteel nog een beperkte rol in de casuïstiek die de IJsbreker behandelt. In de toekomst onderzoeken wij hoe we de rol van IJsbrekers op het gebied van schuldhulpverlening kunnen optimaliseren.

Effectieve samenwerking met onze partners

Om een sluitend aanbod van schuldhulpverlening te behouden en optimaliseren is het van belang dat de verschillende partijen die betrokken zijn bij de inwoner effectief en efficiënt samenwerken. Zonder onze betrokken lokale ketenpartners en professionele aanbieders is het behalen van onze doelstellingen onmogelijk. Als gemeente dragen wij er zorg voor dat onze partners zich kunnen richten op hun primaire taken. Ook vinden wij het belangrijk dat het aanbod van onze partners op elkaar aansluit. Daarom maken wij duidelijke samenwerkings- en prestatieafspraken conform ons inkoopbeleid met uitvoerende partijen. Met onze ketenpartners gaan we in gesprek om goed af te stemmen wat de rol en taakverdeling is en wat we met elkaar willen bereiken. Daarnaast zorgen wij ervoor dat we met elkaar in contact blijven om eventuele onduidelijkheden en obstakels in doorverwijzing zo snel mogelijk te signaleren en aan te pakken.

Aandacht voor de psychische effecten van armoede en schulden

Armoede en (problematische) schulden zijn vaak structureel van karakter. Naast een financieel probleem is er bij veel mensen ook sprake van andere problemen die elkaar wederzijds beïnvloeden. Zo kan het door een slechte gezondheid moeilijk zijn om werk te behouden en tegelijkertijd heeft (geld)stress een negatieve invloed op de gezondheid. Stress over geldschaarste kan ertoe leiden dat het lastig wordt om helder te denken en zaken op een rijtje te krijgen. Het gevolg hiervan is dat mensen het lastig vinden om mee te werken aan het schuldentraject en eerder uitvallen, vooral in de intakefase van het schuldentraject. In Nijkerk vinden wij het van groot belang dat er aandacht is voor de psychische effecten van armoede en schulden en willen wij uitval zo veel mogelijk voorkomen. Daarom zetten wij samen met onze aanbieders van schuldhulpverlening en onze lokale ketenpartners in op onderstaande speerpunten:

- Aandacht voor de psychologische aspecten van schaarste en het effect hiervan op het doen- en denkvermogen van onze inwoners;
- Ontwikkelen van stress sensitieve dienstverlening/*Mobility Mentoring*;
- Werken aan financiële zelfredzaamheid.

Bovenstaande speerpunten zijn gebaseerd op het principe van *Mobility Mentoring*.[29] Dit is een methode die wordt gebruikt om de gevolgen van schaarste die mensen ervaren naar aanleiding van armoede en schuldenproblematiek aan te pakken door stress-reducerende dienstverlening en wijze van begeleiding. Onderdelen van deze aanpak zijn:

- Het schuldentraject wordt zo georganiseerd dat het de inwoner zo weinig mogelijk stress oplevert. Voorbeelden zijn een omgeving, waarin de deelnemer zich welkom voelt en makkelijk contact kan leggen met de schuldhulpverlener, transparantie in de te ondernemen stappen en duidelijk oog hebben voor de situatie waarin de inwoner zich begeeft en hier bijvoorbeeld de contactmomenten op afstemmen;

[29] *Mobility Mentoring: Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*, N. Jungmann en P. Wesdorp, januari 2017

- De schuldhulpverlener neemt een gelijkwaardige positie in naast de inwoner. Besluiten worden samen genomen en het plan van aanpak wordt samen opgesteld. Zo zal de inwoner zich eerder verantwoordelijk voelen;
- Het plan van aanpak wordt afgestemd op de persoonlijke omstandigheden (op diverse leefgebieden zoals werk, inkomen, gezondheid en de thuissituatie) en cognitieve vaardigheden van de inwoner, indien er sprake is van multiproblematiek wordt er altijd warm doorverwezen naar het relevante loket of het gebiedsteam;
- De schuldhulpverlener stimuleert mensen om na te denken over lange termijn doelen en de korte termijn stappen die nodig zijn om deze doelen te bereiken. Op deze manier wordt de motivatie om de situatie aan te pakken 'eigen'. Instrumenten die hierbij gebruikt kunnen worden zijn de *Bridge to Self-Sufficiency* en de *Economic Independence Index*;
- Om de lange termijn doelstellingen te behalen kunnen korte termijn beloningen worden toegepast, bijvoorbeeld in de vorm van het beschikbaar stellen van leefgeld als een bepaalde korte termijn stap in het schuldentraject genomen is. Daarnaast is het belangrijk om de behaalde successen te benoemen, door positieve waardering wordt zelfvertrouwen opgebouwd;
- Gelijkwaardig aan deze aanpak staat het ontwikkelen van financiële vaardigheden zodat de inwoner op termijn, indien mogelijk, financieel zelfredzaam wordt. Door de inzet van een budgetbeheerder/-coach of een vrijwilliger van onze lokale ketenpartners proberen wij dit doel na te streven. Deze dienstverlening wordt aangeboden door Humanitas en SchuldHulpMaatje. Hierop is de inzet van *FiKks app* een mogelijke aanvulling.

De *dialooggroep Armoede Nijkerk uit* heeft gelden ontvangen van de gemeenteraad om Mobility Mentoring Sociaal Domein breed in Nijkerk uit te rollen.[30] Om bovenstaande werkwijze te implementeren in onze dienstverlening wordt een cursus *Mobility Mentoring* aangeboden aan onze uitvoerende teams in het Sociaal Domein (team SDH, Werk, Leerrecht, MO en de vier Gebiedsteams). Tevens wordt deze cursus aangeboden aan de volgende ketenpartners in het Sociaal Domein: Sigma, Humanitas, SchuldHulpMaatje, Vluchtelingenwerk, Woningstichting Nijkerk, Leergeld, Voedselbank, de aanbieders schuldhulpverlening en de vroegsignaleerder schulden. Na afloop van de cursus worden medewerkers van de gemeente benoemd om trainer stress-sensitieve dienstverlening te worden. Door middel van trainingen en begeleiding kunnen zij deze vorm van dienstverlening borgen binnen de reguliere dienstverlening. De effecten van *Mobility Mentoring* zullen zowel kwalitatief als kwantitatief gemonitord worden. Dit wordt verder uitgewerkt in het uitvoeringsplan schuldhulpverlening.

6. Toegankelijkheid

In 2020 kampten gemiddeld 840 gezinnen in Nijkerk met problematische schulden. Dit is 4.8% van het totale aantal huishoudens.[31] Hiermee zitten wij ruim onder het landelijke gemiddelde van 8.1%. Als we kijken naar het gebruik van professionele schuldentrajecten via de aanbieder PLANgroep, dan zien we dat in 2020 125 huishoudens hiervan gebruik maakten. Dit betekent dat 15% van de doelgroep gebruik maakte van ondersteuning, de overige 85% niet. Uit het *Rapport Financiële Problemen* van het Nibud (2018) blijkt dat de helft van de huishoudens met ernstige betalingsproblemen zegt dat ze niet weten waar ze terecht kunnen voor ondersteuning. Het overgrote deel van hen denkt dat de problemen niet zo ernstig zijn dat zij daar hulp bij nodig hebben. Daarnaast is er vaak sprake van schaamte.

[30] Conform de visie in het Transformatieplan 2020-2024. De middelen/uitrol van Sociaal Domein brede stress-sensitieve dienstverlening/*Mobility Mentoring* worden ondergebracht in het Transformatie Uitvoeringsprogramma (TUP). De uitwerking van deze werkwijze (inclusief monitoring) voor schuldhulpverlening in het uitvoeringsplan schuldhulpverlening sluit hier inhoudelijk op aan.

[31] *Schuldenproblematiek in Beeld*, CBS, oktober 2020

Mede als gevolg van de economische crisis is het aantal kleine ondernemers de laatste jaren hard gegroeid. In de praktijk blijkt dat er voor de coronacrisis nog veel gemeenten waren die de toegang tot schuldhulpverlening beperkten voor zelfstandigen. Het hebben van een eigen bedrijf kon in het verleden een weigeringsgrond zijn voor toegang tot gemeentelijke schulddienstverlening. 41% van de gemeenten gaf aan het ondernemerschap in 2017 als afwijzingsgrond te hebben gehanteerd bij het afwijzen van formele verzoeken.[32] In coronatijd is door het Rijk extra budget voor vrij gemaakt om ondernemers die in de problemen zijn gekomen te helpen. In Nijkerk hebben wij hier in december 2020 € 65.000 voor ontvangen[33]. Deze middelen zijn ingezet ten behoeve van de pilot Schuldhulpverlening voor Ondernemers (SHVO) via het Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (IMK) en Menzing & Partners. Deze pilot en hiermee de dienstverlening via deze partijen wordt uiterlijk in kwartaal 1 van 2022 geëvalueerd. SHVO wordt, aan de hand van de aanbevelingen uit de evaluatie, ingebed in de reguliere dienstverlening. De werkwijze hieromtrent wordt nader uitgewerkt in bijbehorend uitvoeringsplan, dit kan binnen de structurele begroting.

Wij willen zoveel mogelijk inwoners met (dreigende) schulden bereiken en de ondersteuning bieden die zij nodig hebben. In Nijkerk leggen wij daarom de focus op de volgende speerpunten:

<u>Proactieve communicatie</u>
Nijkerk zet in samenwerking met aanbieders van schuldhulpverlening en lokale ketenpartners in op overzichtelijke, laagdrempelige voorlichting over schulddienstverlening. Het doel hiervan is een grotere doelgroep aanspreken om het bereik van de ondersteuning te vergroten. Met name met het oog op kwetsbare doelgroepen zoals; jongeren, alleenstaanden, statushouders en inwoners met een verstandelijke beperking of laaggeletterdheid. Daarnaast zijn er veel ondernemers die door de hoeveelheid aan regelingen door de bomen het bos niet meer zien. Het is van belang dat de communicatiemiddelen aansluiten op de doelgroep waarvoor ze bedoeld zijn. Hierbij valt te denken aan taalgebruik, vorm en communicatiekanalen. Van belang hierbij is dat onze inwoners weten waar ze met welke vragen en problemen terecht kunnen zonder dat zij van het kastje naar de muur gestuurd worden. Onderling contact tussen de gemeente, onze aanbieders en ketenpartners is hierbij essentieel. Wij onderzoeken de mogelijkheid om een gezamenlijke website met hierop het complete aanbod, een jaarlijkse *Geldmarkt* en/of een *Financieel Café* te organiseren. Hier zijn de professionele aanbieders van schuldhulpverlening en lokale ketenpartners aanwezig om inwoners te informeren over hun dienstverlening.

<u>Wegnemen van schaamte</u>
In het geval van schulddienstverlening is het niet alleen het ontbreken van de bekendheid van de ondersteuning die maakt dat het gebruik hiervan relatief laag ligt. Een van de belangrijkste oorzaken voor het niet zoeken van hulp bij schulden is schaamte. In een onderzoek onder volwassen Nederlanders zei ongeveer 1 op 7 zich te schamen voor zijn financiële situatie. Schaamte komt veel vaker voor onder mensen die het financieel moeilijk hebben. Ook heeft schaamte een aantal negatieve psychologische gevolgen, zoals stress, piekeren en minder gevoel van controle. Mensen die zich schamen, ervaren ook vaker negatieve financiële gebeurtenissen (zoals een rekening niet op tijd betalen). En ze vinden hun leengedrag minder verantwoord[34]. Gemiddeld wachten mensen met geldproblemen vijf jaar voordat ze hulp zoeken. Een betalingsachterstand van € 4.300 euro is dan opgelopen tot een schuld van € 43.000 euro[35]. Nijkerk sluit aan bij het landelijke initiatief ‘De eerste stap helpt je verder’ en neemt deel aan de campagne door via *social media* aandacht te besteden aan het doorbreken van het taboe rondom schulden en de stap naar accepteren van ondersteuning gemakkelijker te maken.

[32] Rapport *Toegankelijkheid schuldhulpverlening 2017*, Inspectie SZW, december 2017
[33] *Decembercirculaire 2020 Gemeentefonds*, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, december 2020
[34] Onderzoeksrapport *Poor Psychology: Poverty, shame, and decision making*, A Plantinga, januari 2019
[35] Website Kom uit je Schuld, 2019

Wegnemen van uitsluitingsgronden

Colleges van burgemeester en wethouders mogen in gemeentelijk beleid weigeringsgronden opnemen voor inwoners die al eerder een schuldentraject hebben gevolgd of die fraude hebben gepleegd. Wij kiezen ervoor geen weigeringsgronden op te nemen in beleid omdat we hiermee de maatschappelijke lasten zo laag mogelijk houden. Hoe langer een inwoner met schulden rondloopt, hoe meer geld het de maatschappij kost om de inwoner hier weer uit te krijgen. Iedereen in Nijkerk kan in beginsel gebruik maken van de schuldhulpverlening. Dit geldt voor schuldsaneringstrajecten maar ook voor budgetbeheer, budgetcoaching, of stabilisatietrajecten. Wanneer blijkt dat een schuldentraject (minnelijk en wettelijk) niet passend is voor een inwoner, dan wordt er met de aanbieder gezocht naar een passend alternatief. Wij zorgen voor een warme overdracht.

Gender-sensitieve beleidsontwikkeling;

In Nijkerk streven wij naar gelijke kansen voor iedereen. Wij onderzoeken of de gemeente Nijkerk meer aandacht moet hebben voor gender-sensitieve dienstverlening, bijvoorbeeld door het volgen van een training door een beleidsmedewerker om eventuele blinde vlekken te signaleren.

Laagdrempelige toegang voor particulieren

In Nijkerk werken wij samen met onze gebiedsteams en lokale ketenpartners om alle inwoners laagdrempelig hulp te bieden bij vragen over minimaregelingen, schulden of het bieden van administratieve ondersteuning ongeacht het inkomen of vermogen. Particulieren kunnen met vragen over geldzaken, regelingen en schulden terecht bij de gebiedsteams, SchuldHulpMaatje en Humanitas. Daarnaast biedt Sigma korte, praktische hulp bij het invullen van formulieren of het ordenen van de administratie. Wij dragen er zorg voor dat informatie over deze ondersteuningsvormen is voor iedereen vindbaar en begrijpelijk is. Daarnaast is makkelijk om op korte termijn een afspraak te maken en zijn er inloopspreekuren.

Ook streven wij naar toegankelijkheid van professionele schuldhulpverlening. De informatie op de website van onze aanbieders is overzichtelijk en in begrijpelijke taal. Particulieren kunnen zich 7 dagen per week digitaal aanmelden voor een intakegesprek, lukt het niet digitaal dan is er de mogelijkheid tot telefonisch contact. Het intakegesprek vind altijd zo snel mogelijk, en in ieder geval binnen vier weken na de eerste melding door de inwoner of vroegsignaleringssignaal, persoonlijk plaats. Voorafgaand aan de intake kunnen inwoners digitaal een screeningsformulier invullen. Hierbij is het mogelijk ondersteuning te krijgen via lokale ketenpartners. Het proces van de eerste intake tot aan het uitzetten van een passend traject duurt niet langer dan 8 weken.[36] Indien er sprake is van een bedreigende situatie vindt binnen drie werkdagen het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Deze termijnen worden frequent gemonitord. Wanneer inwoners niet aanwezig zijn op gemaakte afspraken wordt er door de aanbieder persoonlijk contact opgenomen. Besluiten (zowel toekenning als afwijzing) worden ten alle tijden schriftelijk vastgelegd, in begrijpelijke taal en met een deugdelijke motivering. Bij vragen over een genomen besluit is de aanbieder makkelijk telefonisch bereikbaar.

Laagdrempelige toegang voor ondernemers

In Nijkerk staan wij klaar voor alle zelfstandig ondernemers voor ondersteuning bij geldzaken. Als er problemen zijn met rondkomen (of er is een noodzaak voor aanvullend bedrijfskapitaal) kunnen zij wellicht aanspraak maken op de BBZ of IOAZ regelingen. [37] Informatie over deze regelingen staat vindbaar op onze website en is begrijpelijk. In het geval van aanvullende vragen worden ondernemers altijd telefonisch te woord gestaan. De intake vindt

[36] Verordening beslistermijn schuldhulpverlening gemeente Nijkerk 2021

[37] Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen (BBZ) en de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ)

persoonlijk plaats. Mocht er sprake zijn van schuldenproblematiek dan worden zij warm doorverwezen naar een schuldhulpverlenende instantie. Onder andere Menzing & Partners biedt deze dienstverlening. Het intakegesprek met de schuldhulpverlenende instantie vind altijd zo snel mogelijk, en in ieder geval binnen vier weken na de eerste melding, persoonlijk plaats. Het proces van de eerste intake tot aan het uitzetten van een passend traject duurt niet langer dan 8 weken.[38] Indien er sprake is van een bedreigende situatie vindt binnen drie werkdagen het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Deze termijnen worden frequent gemonitord. Wanneer de ondernemer niet aanwezig is op gemaakte afspraken wordt er door de aanbieder persoonlijk contact opgenomen. Besluiten (zowel toekenning als afwijzing) worden ten alle tijden schriftelijk vastgelegd in begrijpelijke taal en met een deugdelijke motivering. Bij vragen over een genomen besluit is de aanbieder makkelijk telefonisch bereikbaar.

Er wordt nauwer contact gezocht met de bestaande ondernemersnetwerken in Nijkerk. Op deze manier proberen wij zoveel mogelijk ondernemers te bereiken die nog niet op de hoogte zijn van de ondersteuningsmogelijkheden. Dit geldt voor ondernemers die informatie willen over schuldenpreventie maar ook voor ondernemers die al schulden hebben.

Samen met onze gebiedsteams, consulenten, ketenpartners en professionele aanbieders onderzoeken wij welke maatregelen wij kunnen nemen om ondersteuning voor zowel particulieren als ondernemers nog toegankelijker te maken. De uitwerking hiervan wordt meegenomen in het uitvoeringsplan schuldhulpverlening en in de intensivering van de communicatie aanpak.

Klanttevredenheid en klachtenafhandeling

In Nijkerk vinden wij het belangrijk dat onze inwoners tevreden zijn over onze dienstverlening. Daarom wordt in 2022 en 2024 een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de inwoners die gebruik maken van schuldhulpverlening. De kosten voor het uitvoeren van de klanttevredenheidsonderzoeken worden geschat op €10.000 in totaal. Deze kosten worden gedekt door de structurele begroting.

De afhandeling van klachten ten aanzien van onze schuldhulpverleningsaanbieders wordt bij de gemeente Nijkerk belegd. In samenspraak met de aanbieder zoeken wij naar een passende oplossing. De afhandeling van de klacht wordt gemonitord. Hiermee voldoen wij aan de uitgangspunten zoals opgesteld door de Nationale Ombudsman in de rapporten *Een open deur?* en *Een open deur? Het vervolg*[39]. Deze rapporten gaan in op de kwaliteit van de toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening.

[38] Verordening beslistermijn schuldhulpverlening gemeente Nijkerk 2021

[39] Rapport *Een open deur? Een onderzoek naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening*, Nationale Ombudsman, 19 januari 2018 en *Een open deur? Het Vervolg*, Nationale Ombudsman, 13 september 2018

7. Financieel kader

Financiële verwachting 2022-2025

De begroting voor de jaren 2022-2025 bevat jaarlijks een structureel bedrag voor de uitvoering van schuldhulpverlening van €177.550.

Hieruit worden de volgende structurele kosten volledig gedekt:

- € 112.500 per jaar voor de inzet van de uitvoering van schuldhulpverleningstrajecten voor particulieren (€ 85.000) en ondernemers (€ 27.500) via de professionele aanbieders;
- € 50.000 per jaar voor de wettelijk verplichte dienstverlening vroegsignalering;
- €10.000 per jaar voor het uitvoeren van primaire preventie activiteiten;

Daarnaast maken wij incidentele kosten. Deze kosten worden eveneens volledig gedekt in de structurele begroting. Het gaat om:

- € 10.000 in totaal voor het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek in 2022 (€5000) en 2024 (€5000).

Begrotingsjaar:	Structureel begroot:	Gedekte uitgaven structureel:	Gedekte uitgaven incidenteel:	Totale uitgaven:
2022	€ 177.500	€ 172.500	€ 5.000	€ 177.500
2023	€ 177.500	€ 172.500		€ 172.500
2024	€ 177.500	€ 172.500	€ 5.000	€ 177.500
2025	€ 177.500	€ 172.500		€ 172.500

Tabel 1. Structurele begroting afgezet tegen de uitgaven over 2022-2025.

Kanttekeningen:

- In bovenstaande financiële verwachting is geen extra bedrag opgenomen voor de mogelijke extra toestroom van inwoners in schuldhulpverleningstrajecten naar aanleiding van de coronacrisis (met name na beëindiging van de overheidssteun per 1 oktober 2021). Als uit voortschrijdend inzicht blijkt dat het huidige budget voor schuldhulpverlening ontoereikend blijkt wordt de gemeenteraad om extra middelen vragen gevraagd middels de periodieke bestuursrapportage;
- Doorlopende ontzorging in combinatie met financiële begeleiding en de implementatie van stress-sensitieve dienstverlening worden gedekt uit andere budgetten.

8. Bijlagen

Bijlage 1. Actiepunten *Uitvoeringsplan schuldhulpverlening 2021-2025, gemeente Nijkerk*

Activiteit	**Wanneer**
Implementatie wetswijzigingen	Q3/Q4 2021
Verwerken Resultaten en aanbevelingen *Rekenkameronderzoek schuldhulpverlening Nijkerk*, Rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand, februari 2021	Q4 2021
Opnemen SMART doelstellingen/beleidsindicatoren schuldhulpverlening + monitoring	Q2 2022 - doorlopend
Uitvoering klanttevredenheidsonderzoek en ketenpartners-tevredenheidsonderzoek	2022/2024
Opstellen Beleidsregels Schuldhulpverlening	Q3 2022
Onderzoeken mogelijkheden ontzorgen en financiële begeleiding uitbreiden naar bredere doelgroep schuldhulpverlening	2023
Doorontwikkeling preventieaanbod jongeren	Q3/Q4 2022
Ontwikkeling preventieaanbod alleenstaande ouders	Q3/Q4 2022
Implementatie pilot Vroegsignalering Op tijd Erbij in de reguliere dienstverlening	Q4 2021 - doorlopend
Doorontwikkeling werkwijze nazorg	2023
Implementatie stress-sensitieve dienstverlening/ *Mobility Mentoring* + monitoring	Q4 2021 - doorlopend
Onderzoeken mogelijkheden bureaucratie vrij budget	2023
Intensiveren van de communicatieaanpak	Q3/Q4 2022
Overnemen klachtenprocedure van professionele aanbieders + monitoring	Q1 2022 - doorlopend

Bijlage 2. Beleidsmatige aanbevelingen rapport *Eindevaluatie pilot "Op tijd Erbij" 2019-2020, gemeente Nijkerk*

1. Context

1.1. Landelijke ontwikkelingen

Per 1 januari 2021 is de gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs 2021) in werking getreden. Deze wetswijziging faciliteert enerzijds de gegevensuitwisseling tussen schuldhulpverleners (gemeenten) en schuldeisers met als doel vroegsignalering van schulden en creëert anderzijds een grondslag voor de gegevensuitwisseling voor het besluit over de toegang tot en het plan van aanpak voor schuldhulpverlening. De gegevens die mogen worden uitgewisseld met als doel vroegsignalering van schulden, zijn opgenomen in het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Bgs). Het gaat hierbij om betalingsachterstanden op vaste lasten: huur, energie, water en zorgverzekering. Bijkomend voordeel van de wetswijziging is dat, om de wacht- en doorlooptijden voor schuldhulpverlening te versnellen, het college na ontvangst van een hulpvraag de bevoegdheid krijgt om gegevens van een inwoner op te vragen die noodzakelijk zijn om de inkomens- en schuldenpositie te bepalen.

In november 2020 is het Landelijk Convenant Vroegsignalering schulden ondertekend. In het convenant spreken de brancheverenigingen van woningcorporaties, energie- en drinkwaterbedrijven en zorgverzekeraars af dat zij betalingsachterstanden van hun klanten vroegtijdig en op dezelfde manier melden aan gemeenten. Gemeenten kunnen het convenant gebruiken om afspraken te maken met (boven-)lokale partijen. Uiteraard blijft het voor gemeenten ook mogelijk om maatwerkafspraken te maken.

Per 1 januari 2021 heeft het college tot taak om een inwoner binnen vier weken proactief een hulpaanbod te doen als een signaal van schuldeisers is ontvangen over betalingsachterstanden, dat een goede indicatie vormt voor meer schulden (artikel 3 lid 1 Wgs 2021). Hoe deze signalen door het college worden opgepakt biedt beleidsvrijheid. Opgemerkt moet worden dat het rijk geen extra middelen beschikbaar stelt voor de uitvoering van deze wet.

1.2 Lokale ontwikkelingen

Vooruitlopend op de landelijke ontwikkelingen heeft het college van de gemeente Nijkerk op 1 oktober 2018 besloten om inwoners in een vroeger stadium te ondersteunen om zo schuldenproblematiek terug te dringen. Als methode is gekozen voor de pilot "Op Tijd Erbij". Deze pilot loopt van 1 april 2019 tot en met 31 december 2021. Deze memo bevat de belangrijkste beleidsmatige conclusies en aanbevelingen uit het rapport *Eindevaluatie pilot "Op tijd Erbij" 2019-2020, gemeente Nijkerk*.

In kwartaal 4 van 2021 wordt de nieuwe visie op schuldhulpverlening (2021-2024) door de Nijkerkse gemeenteraad vastgesteld. Hieraan gekoppeld wordt door het college een uitvoeringsplan schuldhulpverlening vastgesteld. De doorontwikkeling van de structurele werkwijze omtrent vroegsignalering schulden zal opgenomen worden in dit uitvoeringsplan. Hierin zullen ook de beleidsmatige aanbevelingen uit deze memo meegenomen worden.

2. Beleidsmatige aanbevelingen

De aanpak van de pilot staat beschreven in collegevoorstel Vroegsignalering schulden 1 oktober 2018 en wordt eveneens benoemd in het rapport Eindevaluatie pilot "Op tijd Erbij". Hieronder worden de meest relevante

resultaten uit de pilot vertaald naar beleidsmatige aanbevelingen die gebruikt zullen worden om het beleid omtrent vroegsignalering door te ontwikkelen.

1. Intensiveren vroegtijdige aanpak schuldenproblematiek
   - 79% van de inwoners die openstonden voor hulp konden geholpen worden met een lichtere variant van ondersteuning (doorverwijzing naar een ketenpartner). De gemiddelde schuldenlast van deze inwoners ligt met €19.750 aanzienlijk lager dan de schuldenlast van €43.500 wat gemiddeld is bij inwoners die gebruik maken van een schuldentraject via PLANgroep. Het kunnen voldoen met een lichtere ondersteuningsvorm brengt de maatschappelijke lasten voor de gemeente aanzienlijk naar beneden en verbetert de slagingskans van interventies op andere leefgebieden. Daarnaast kan het zo vroeg mogelijk oppakken van schuldenproblematiek een verergering van psychische problematiek voorkomen die vaak komt kijken bij mensen die langdurig gebukt gaan onder problematische schulden. Aanbevolen wordt daarom ook om de lichtere ondersteuningsvormen zoals budgetbeheer-/coaching, ondersteuning via de ketenpartners maar ook nazorgactiviteiten te optimaliseren in het kader van stress-sensitieve dienstverlening en het voorkomen van recidive. Tevens is gebleken dat inwoners die een hulpaanbod de eerste keer weigeren de tweede keer vaak wel accepteren.
   - Het aantal crisisinterventies rond huurschuldenproblematiek is de afgelopen maanden afgenomen door de nauwe samenwerking met woningbouwcoöperatie WSN. Er zijn wel meer MDO's (Multidisciplinair overleg) belegd, maar deze worden ook sneller georganiseerd. Dat wil zeggen dat MDO's worden gepland ter voorkoming van crisissituaties en niet pas als het om een daadwerkelijke crisis gaat waarbij er een datum voor huisuitzetting aangekondigd is. Dit is een enorme voortuitgang. Niet alleen worden problemen op meerdere leefgebieden blootgelegd, tevens raakt de situatie niet geëscaleerd doordat iemand op straat komt te staan. Dit zorgt voor stabiliteit bij de inwoner maar ook voor lagere maatschappelijke lasten voor de gemeente. Aanbevolen wordt een beleidslijn te kiezen voor inwoners die naar aanleiding van een MDO of crisisinterventie geen hulp accepteren. Nu krijgen deze inwoners na een huisuitzetting een tijdelijke woonplek aangeboden op kosten van de gemeente. De mogelijkheden hiertoe worden in de toekomst nader onderzocht.

2. Investeren in een proactieve, doelmatige/integrale aanpak schuldenproblematiek
   - Persoonlijke en begripvolle benadering is essentieel gebleken. Dit is naar voren gekomen uit het belevingsonderzoek wat in mei/juni 2020 gehouden is. Inwoners gaven aan het persoonlijke gesprek informatief en geruststellend te vinden. De benadering was neutraal. Hierdoor stapten mensen makkelijker de drempel over in het accepteren van hulp. Dit effect wordt middels het verzenden van enkel een brief minder snel bereikt. Tevens past deze aanpak in ons streven naar stress-sensitieve dienstverlening. Overigens werd de persoonlijke benadering ook positief ervaren door inwoners die uiteindelijk geen gebruik gemaakt hebben van het aanbod, zij hadden andere reden om te weigeren. Tot slot geeft een huisbezoek veel inzicht in iemand leefsituatie. De staat van de woning geeft vaak al aan of iemand zijn 'zaken' op orde heeft. Aanbevolen wordt daarom om deze werkwijze voort te zetten.
   - De combinatie van een gebiedsteammedewerker met een schuldhulpverlener is zeer positief gebleken. De reden hiervoor is dat de gebiedsteammedewerkers ervaring hebben in het laagdrempelig voeren van (eerste) gesprekken. Gecombineerd met de inhoudelijke kennis van wat iemand nodig heeft kan snel en adequaat actie worden ondernemen. Tevens draagt deze combinatie bij aan het nastreven van een integrale werkwijze waarin meerdere leefgebieden aan de orde komen. Ook problemen buiten de financiële sfeer komen zo aan het licht. Aanbevolen wordt om het werkteam vroegsignalering zoveel mogelijk in te bedden in het bredere sociaal domein, dit om de verbindingen tussen de ondersteuningsvormen op verschillende leefgebieden te versterken.

3. Wegnemen van drempels in toegang tot, en het accepteren van, ondersteuning

De pilot heeft uitgewezen dat het voornamelijk gaat om inwoners die nog niet bekend zijn bij de gebiedsteams en bij PLANgroep. Dit toont aan deze pilot wel degelijk toegevoegde waarde heeft bij het bereiken van de nog onbekende doelgroep. Dit betekent echter niet dat er binnen deze doelgroep geen dringende noodzaak bestaat voor ondersteuning. We kunnen hieruit concluderen dat het hebben van geldzorgen niet direct leidt tot het vragen om hulp. Onderzoek wijst uit dat dit vaak wordt veroorzaakt door schaamte, het eerst willen verkennen van alternatieve mogelijkheden of het niet bekend zijn met het gemeentelijke ondersteuningsaanbod. Ook het effect van stress op de hersenen en het daardoor disfunctioneren van mensen speelt een rol: geen lange termijn oplossing zien, geen logische beslissingen nemen, geen overzicht houden zorgt ervoor dat mensen niet actief op zoek gaan naar ondersteuning. Aanbevolen wordt meer aandacht te besteden aan de redenen dat inwoners niet (actief) gebruik maken van schuldhulpverlening en hierop in te spelen door de communicatiestrategie hierop aan te passen, de toegang tot ondersteuning zo laagdrempelig mogelijk te maken en te investeren in het opleiden van medewerkers in stress-sensitieve dienstverlening. Hierbij ook wordt gebruik gemaakt van de input van onze ketenpartners die ervaring hebben met de benadering van de doelgroep.

4. Actief samenwerken in het voorkomen van water- en energieafsluitingen en huisuitzettingen

Uit de pilot is gebleken dat het van belang is om zoveel mogelijk schuldeisers vanuit alle vier de branches (energie, water, zorg en woningbouw) te betrekken. Enerzijds om een zo groot mogelijk deel van de doelgroep te bereiken en anderzijds om signalen zo optimaal mogelijk te kunnen duiden. Het is namelijk gebleken dat we voorheen niet alle inwoners bereikten doordat we tot 1 januari 2021 geen afspraken konden maken met energieleveranciers. Deze landelijke partijen wilden geen deel nemen aan het lokaal opgestelde convenant. Sinds 1 januari 2021 werken we middels het Landelijke Convenant en de bijbehorende overeenkomst Vroegsignalering. Inmiddels hebben we met 17 verschillende partijen de overeenkomst ondertekend. We krijgen nu uit alle vier de branches signalen binnen. Uiteraard blijft het mogelijk om maatwerkafspraken te maken met lokale schuldeisers.

5. Monitoring en privacy

- Om de werkwijze rondom vroegsignalering te optimaliseren is het van groot belang de behaalde resultaten frequent te blijven monitoren. Aanbevolen wordt om in samenwerking met bedrijfsvoering de bestaande operationele doelstellingen en bijbehorende indicatoren te verfijnen om ze zo relevant en meetbaar mogelijk te maken
- Deze operationele doelen en indicatoren worden gekoppeld aan de strategische en tactische beleidsdoelstellingen in de visie op schuldhulpverlening. De effectiviteit van het beleid rondom schuldhulpverlening en vroegsignalering in het bijzonder kunnen op deze manier gemonitord en desgewenst bijgestuurd worden.
- Gedurende de pilot werd meerdere malen de vraag gesteld of de proactieve benadering van inwoners door de gemeente binnen de kaders van de privacywetgeving past. Per 1 januari 2021 wordt dit geborgd door de gewijzigde Wgs, gedurende de looptijd van de pilot werd dit geborgd door de opgestelde convenanten.

3. Corona

Sinds maart 2020 hebben we te maken met de Coronapandemie. Als gevolg hiervan moest de werkwijze van de pilot aangepast worden. Sinds januari 2021 werken we met een afwegingskader waarin duidelijk staat welke vorm van contact we toepassen, altijd rekening houdend met de geldende coronamaatregelen. Op de website

van de gemeente, via de Nieuwsbrief Werk en Inkomen en via de lokale media is extra aandacht gekomen voor inwoners met geldzorgen.

Meer dan ooit is het relevant om snel in contact te komen met inwoners met beginnende betalingsachterstanden. De verwachting is dat er eind 2021 (na het stoppen van de landelijke maatregelen) een grote groep inwoners financieel in de knel komt en dus is het belangrijk een laagdrempelige vorm van financiële hulp te kunnen bieden. Op de gemeentewebsite is extra aandacht voor hulp bij geldzorgen en samen met onze ketenpartners kunnen we snelle hulp bieden aan inwoners. Vroegsignalering is hierin een belangrijk instrument. Tot op heden is er geen stijging van het aantal hulpvragen bij PLANgroep binnengekomen en nog geen aanmeldingen voor SHVO. Ook het aantal signalen van de signaalpartners blijft gelijk. Wel zien we een stijging in het aantal aanmeldingen bij Humanitas en SchuldHulpMaatje.

Voor ondernemers is een corona helpdesk geopend waar zij terecht kunnen met vragen over schulden, hulp bij het voortzetten van de onderneming en heroriëntatie bij het stoppen van de onderneming. In het kader van TOZO 3, 4 en 5 wordt hierin lokaal de samenwerking gezocht met partners zoals het IMK en Menzing & Partners. Ook wordt regionaal onderzocht hoe we ondernemers laagdrempelig kunnen bereiken en voorzien van de juiste informatie en hulp.