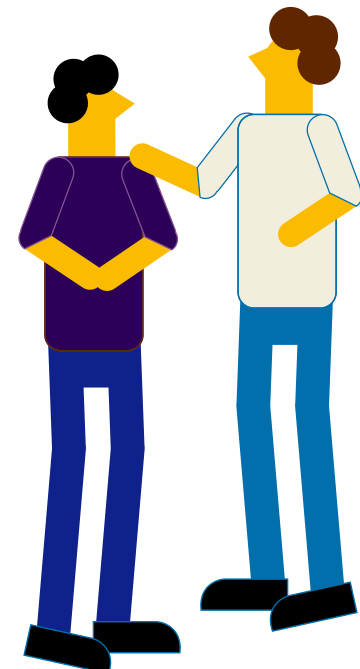




WIJ ZIJN HILVERSUM



VOORWOORD

SAMEN STERK TEGEN ARMOEDE EN SCHULDEN IN HILVERSUM

Als gemeente hebben we een belangrijke verantwoordelijkheid in de strijd tegen armoede en schulden. De afgelopen jaren groeide de groep inwoners die onze steun nodig heeft. In reactie daarop hebben we onder andere ons minimabeleid uitgebreid en de energietoeslag verruimd en verhoogd.

Leidende principes

In de door de gemeenteraad vastgestelde Visie Sociaal Domein 2023-2033 'Wij zijn Hilversum' zijn de kernwaarden van waaruit we handelen benoemd: vertrouwen, betrokkenheid en eenvoud. Deze kernwaarden gebruiken we om tot een toekomstbeeld of doel te komen; ze dienen als handvatten voor onze organisatie. Ze geven richting bij het maken en uitvoeren van keuzes en het handelen bij dilemma's.

De kernwaarden beschrijven ook de leidende principes van waaruit we werken:

- We gaan uit van oprechtheid van inwoners en bieden een veilige plek. We hanteren de menselijke maat, waarbij we inwoners zien en naar ze luisteren en we zijn open in wat we doen.
- We verdiepen ons in de leefsituatie van de inwoner en sluiten daarop aan.
- We zorgen dat de gemeente gemakkelijk te bereiken en te begrijpen is. Dit vraagt om voorspelbaarheid en korte lijnen.

Schulden zijn hardnekkige obstakels die een beter bestaan kunnen blokkeren. Onze visie is helder: we willen zoveel mogelijk voorkomen dat onze inwoners in schulden terechtkomen. En waar dit toch gebeurt, zijn we er zo snel mogelijk bij om erger te voorkomen. Daarom zetten we in dit plan in op het versterken van de preventieve ondersteuning en het vergroten van het bereik.

Onze inzet is daarbij dat inwoners bestaanszekerheid hebben, zoals beschreven in onze Visie Sociaal Domein 2023-2033. We willen dat ze weten dat er ondersteuning beschikbaar is en dat ze de weg naar hulp kunnen vinden wanneer dat nodig is. Hilversum voert sinds een aantal jaar (weer) zelf schuldhulpverlening uit voor alle inwoners. We hebben daarbij iets moois opgebouwd. De regie ligt bij de gemeente en er is een integrale aanpak voor inwoners met schulden. Daarnaast hebben we flinke stappen gezet met een ruimhartig minimabeleid. Maar we zijn er nog niet.

Deze beleidsagenda tilt onze inzet naar een hoger niveau. We willen iedereen de kans geven financiële problemen te voorkomen of vroegtijdig aan te pakken. Vandaar onze inzet op preventie en het vergroten van het bereik van onze regelingen en diensten. We gaan nog meer doen aan vroegsignalering, voorlichting en het promoten van inkomensregelingen en ondersteuning. Daarbij

hebben we aandacht voor specifieke doelgroepen zoals statushouders, laaggeletterden, jongeren en gezinnen met kinderen.

Voor deze beleidsagenda hebben we samengewerkt met de gemeenteraad en geluisterd naar behoeften en zorgen in de samenleving en bij onze partners in de stad. Dit betekent dat onze aanpak is afgestemd op de realiteit van het dagelijks leven en op toekomstige uitdagingen.

Met elkaar streven we ernaar armoede en schulden te verminderen. We nodigen u uit om betrokken te blijven bij dit plan. Met steun van alle betrokkenen zetten we een grote stap richting een inclusieve samenleving waarin iedereen kan meedoen.

Bart Heller
Wethouder Werk en Inkomen

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	03
1. INLEIDING	05
2. CONTEXT	08
2.1 Minimabeleid	08
2.2 Schuldhulpverlening	09
2.3 Wat hebben we bereikt en wat gaan we doen?	10
3. SAMEN STERK TEGEN ARMOEDE EN SCHULDEN	14
3.1 Preventie	14
3.2 Bereik	16
4. MONITORING	17
5. FINANCIËN, MIDDELEN & CAPACITEIT	18
5.1 Benodigde dekking en toelichting	18



1. INLEIDING

Bestaanszekerheid is de zekerheid van voldoende en voorspelbaar inkomen. Deze bestaanszekerheid staat voor een aantal bevolkingsgroepen onder druk, ook in Hilversum.

Ongeveer 3.600 Hilversumse huishoudens hebben een inkomen op het sociaal minimum. Ook hebben zo'n 3.200 huishoudens problematische schulden. Deze huishoudens worden extra hard geraakt, omdat zij in verhouding een groter deel van het inkomen kwijt zijn aan vaste lasten. Daarnaast hebben ze weinig financiële ruimte om deze kostenstijging op te vangen. In de [Hilversum Monitor 2022](#) geeft een derde van de inwoners aan hard getroffen te zijn door de effecten van de energiestijging en de hogere kosten vanwege de inflatie. 42% van de inwoners geeft aan 'een beetje geraakt' te zijn.

Bestaansonzekerheid heeft verregaande gevolgen en kan het perspectief op een beter bestaan in de weg staan. Armoede en geldzorgen leiden tot stress, gezondheidsproblemen en sociale uitsluiting. Kinderen die opgroeien in armoede krijgen deze zorgen vaak mee. Hierdoor kunnen zij minder goed leren. Ook is er vaker een gebrek aan middelen, zoals een laptop, kleding of speelgoed. Kinderen kunnen zich hierdoor minder goed ontwikkelen. Gemiddeld duurt het vijf jaar voordat een inwoner met schulden hulp zoekt. Schaamte speelt hierbij een rol. Het gevolg is dat inwoners al een grote schuldenlast hebben wanneer zij wél hulp vragen.

In Hilversum heeft een inwoner met schulden gemiddeld 34.000 euro schuld en twaalf schuldeisers. Dat komt overeen met het landelijk gemiddelde. Vanuit het kabinet is in 2022 het [meerjarenplan](#) voor de aanpak van geldzorgen, armoede en schulden gelanceerd. Hiermee wil het kabinet de bestaans- en inkomenszekerheid beter borgen. Dit programma heeft als doel om in 2025 en 2030 de (kinder)armoede en de schuldenproblematiek te halveren. Een opgave die we volledig onderschrijven. Met deze beleidsagenda levert Hilversum een bijdrage aan de het bereiken van deze landelijke doelstellingen.

Met de Visie Sociaal Domein 2023-2023 zijn doelen geformuleerd om de bestaanszekerheid en de kansengelijkheid van inwoners te verbeteren. Met deze beleidsagenda maken we een deel van deze doelstellingen concreet. Dat zijn:

- Hilversummers hebben voldoende middelen van bestaan en doen mee in de samenleving.
- Hilversummers krijgen passende zorg en/of weten die te vinden.
- Hilversumse gezinnen krijgen ondersteuning waar dat nodig is.

De afgelopen jaren is stevig ingezet op de ontwikkeling en uitbreiding van het gemeentelijk aanbod voor inwoners met een laag inkomen en met geldzorgen.

Zo is het minimabeleid sinds 2023 uitgebreid en verruimd. Hierdoor kan een grote groep inwoners gebruikmaken van financiële tegemoetkomingen. Een brede doelgroep van particulieren en ondernemers met geldzorgen krijgt vroegtijdig financiële ondersteuning aangeboden. Hilversum heeft hierin zelf de regie gepakt en is erin geslaagd om integrale schuldhulpverlening aan te bieden. Inwoners ervaren met deze ondersteuning meer financiële rust.

Niet alle inwoners met een laag inkomen en geldzorgen maken gebruik van de beschikbare hulp die de gemeente Hilversum biedt. Dit heeft meerdere redenen: inwoners zijn lang niet altijd bekend met de regelingen, ze vinden de aanvraag soms te ingewikkeld of ze durven uit schaamte geen hulp te vragen. Met de startnotitie Armoede en Schulden 2023-2030 heeft de commissie Zorg & Samenleving het college op 28 juni 2023 geadviseerd om de komende jaren in te zetten op het zoveel als mogelijk voorkomen van schulden door preventie en het vergroten van het bereik van de dienstverlening*. Die startnotitie is uitgewerkt tot deze beleidsagenda.

Onder 'dienstverlening' verstaan we de financiële regelingen, voorzieningen en andere ondersteuning op het gebied van armoede en schulden. Denk aan het minimabeleid, schuldhulpverlening en budgetcoaches.

BELANGRIJKE DEFINITIES:

ARMOEDE

Het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) spreekt van armoede wanneer huishoudens gedurende langere tijd niet de middelen hebben voor goederen en voorzieningen die in hun samenleving als minimaal noodzakelijk gelden. Hiervan is sprake wanneer een huishouden vier jaar of langer een inkomen rond de lage inkomensgrens/armoedegrens heeft. In 2023 heeft een gezin met twee kinderen maandelijks minimaal 2.836 euro netto nodig voor de meest noodzakelijke bestaanskosten. Met dit budget blijft er geen ruimte over voor vrije bestedingen of voor het opvangen van financiële tegenvallers.

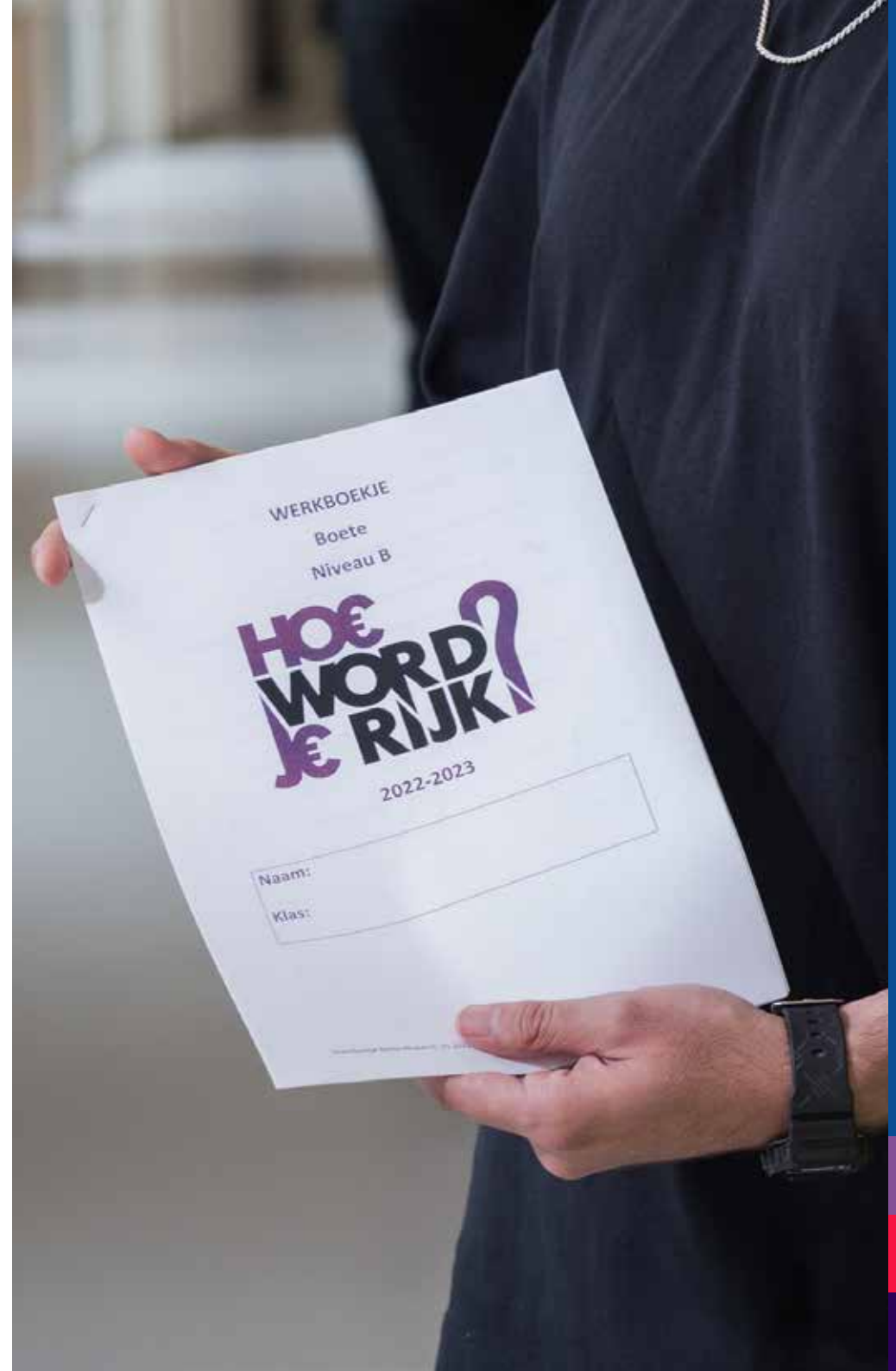
Het wettelijk sociaal minimum is het bedrag dat het Rijk hanteert als minimaal bedrag om in het levensonderhoud te kunnen voorzien. Dit wordt ook wel de lage inkomensgrens genoemd. Het sociaal minimum is even hoog als een bijstandsuitkering en bedraagt 1.738 euro netto per maand. Boven op het sociaal minimum hebben huishoudens nog recht op verschillende toeslagen zoals huurtoeslag en zorgtoeslag.

SCHULDEN

Een huishouden heeft officieel financiële problemen als het niet meer alle rekeningen kan betalen. Maar wie het gevoel heeft de situatie niet meer zelf te kunnen oplossen, heeft ook een financieel probleem (Bron: Nibud).

MINIMA

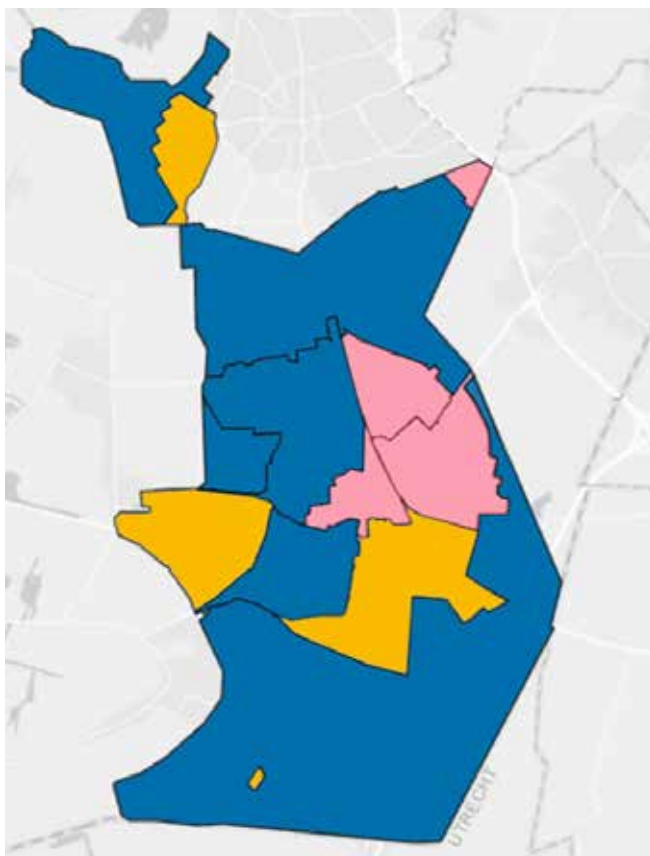
De groep huishoudens met een inkomen tot 130% van het wettelijk sociaal minimum.



ARMOEDE IN HILVERSUM

VERSCHIL TUSSEN WIJKEN

In de Hilversumse wijken **noordoost, oost en centrum** is het aandeel huishoudens met een laag inkomen het hoogst.



LAGER

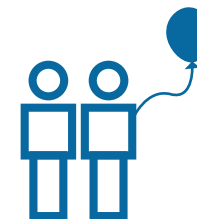
GEMIDDELD INKOMEN

HOGER



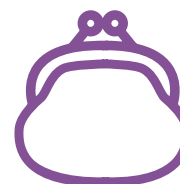
5.100 HUISHOUDENS

in Hilversum hebben een inkomen tot 130% van het wettelijk sociaal minimum. Dit is **12%** van het totaal aantal huishoudens in Hilversum.



2.400 KINDEREN

in Hilversum groeien op in een minimahuishouden. Dit is **12,9%** van alle kinderen in Hilversum.



€ 34.000 EN 12 SCHULDEISERS

Is de gemiddelde schuld waarmee inwoners hulp zoeken bij gemiddeld 12 schuldeisers totaal.



2. CONTEXT

2.1. MINIMABELEID

Gemeenten hebben samen met het Rijk de taak om inwoners bestaanszekerheid te bieden. De financiële steun vanuit het Rijk vormt voor minimahuishoudens veruit het grootste deel van hun inkomen. Van de maandelijkse tegemoetkomingen die huishoudens ontvangen, wordt meer dan driekwart betaald door het Rijk.

Daarnaast zorgen de gemeentelijke inkomensregelingen ervoor dat inwoners meer geld overhouden om rond te kunnen komen. Voor huishoudens met weinig geld is meedoen in de samenleving niet vanzelfsprekend. Op grond van de Participatiewet hebben gemeenten de wettelijke taak om huishoudens met een laag inkomen financiële ondersteuning te bieden voor noodzakelijke kosten die zij niet uit het inkomen kunnen betalen.

Hilversum heeft een ruimhartig minimabeleid dat aan een brede doelgroep financiële ondersteuning biedt. Huishoudens met een inkomen tot 130% van het wettelijk sociaal minimum kunnen een beroep doen op diverse inkomensregelingen. Minima (inwoners met een inkomen tussen de 110% en 130% van het wettelijk sociaal minimum) komen hierdoor ook in aanmerking voor financiële ondersteuning. Hilversum kent 5.100 minimahuishoudens.

In Hilversum groeien 2.300 kinderen op in armoede. Een groot deel van deze huishoudens heeft langdurig (drie jaar of langer) een laag inkomen.

Het [huidige minimabeleid](#) gaat uit van drie pijlers:

Meedoen: maatschappelijke activering van inwoners en kinderen.

De activeringsregeling en het Kindpakket bieden financiële ondersteuning voor sportactiviteiten, culturele activiteiten en recreatieve activiteiten. Om digitale uitsluiting tegen te gaan, is er ook een vergoeding voor een laptop, een telefoon en internetabonnement.

Gezondheid: ter compensatie van wegvallen diverse rijksregelingen voor chronisch zieken.

De regeling chronisch zieken en de collectieve zorgverzekering bieden een financiële tegemoetkoming aan inwoners met hoge zorgkosten ter compensatie van wegvallen van de diverse rijksregelingen voor chronisch zieken.

Vangnet: bijzondere bijstand voor noodzakelijke kosten die voortvloeien uit individuele bijzondere omstandigheden.

Op grond van individuele bijzondere omstandigheden kan voor onvoorziene, noodzakelijke kosten een vergoeding worden verstrekt. Dit zijn altijd maatwerkoplossingen.

Met de tegemoetkoming uit het minimabeleid houden huishoudens meer geld over om rond te komen. In de praktijk doet een deel van de minimahuishoudens geen beroep op een financiële tegemoetkoming. Het informeren van inwoners gebeurt door regelmatig berichten te plaatsen op de sociale media van Hilversum, in de lokale kranten en op de website van de gemeente. Onder inwoners met een laag inkomen verspreiden we elk jaar een brochure met alle gemeentelijke inkomensregelingen.

Inwoners die een bijstandsuitkering aanvragen of vanuit schuldhulpverlening worden aangemeld, ontvangen ook informatie over het minimabeleid. Het doel van deze activiteiten is de bekendheid van de regelingen te vergroten zodat het bereik stijgt. Het bereik van de regelingen wordt berekend door het gebruik ervan te vergelijken met de totale doelgroep die er recht op heeft. De grootte van de doelgroep is afhankelijk van de hoogte van de inkomensgrens en de vermogensgrens die wordt gehanteerd. De inkomensgrens en de vermogensgrens is voor alle regelingen hetzelfde. Voor de individuele inkomensvoetbedrag geldt dat het inkomen drie jaar of langer niet hoger is dan 130% van het wettelijk sociaal minimum. Om die reden is de omvang van de doelgroep voor deze regelingen kleiner.

Het percentage voor de individuele inkomenstoeslag is nog gebaseerd op een inkomensgrens van 110% van het wettelijk sociaal minimum. De totale doelgroep is hier ook op berekend. Vanaf 1 januari 2023 is de inkomensgrens voor deze regelingen verruimd naar 130% van het wettelijk sociaal minimum. Het overzicht geeft wel een beeld van het huidige bereik van de regelingen ten opzichte van het landelijke gemiddelde.

Regeling	Bereik Hilversum in 2022	Bereik landelijk	Totaal aantal huishoudens
Individuele inkomenstoeslag	56%	50-55%	2.400
Activeringsregeling	26%	40-45%	5.200
Kindpakket	59%	45-50%	1.950
Collectieve zorgverzekering	37%	40-45%	5.200

2.2 SCHULDHULPVERLENING

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) geeft gemeenten de taak om voor hulp bij schulden te zorgen. Schuldhulpverlening is gericht op ondersteuning bij het vinden van een adequate oplossing, op de aflossing van schulden en op het bieden van nazorg, om terugval te voorkomen.

Sinds 2021 is het een gemeentelijke taak om mensen die door schulden in de problemen dreigen te komen, eerder te helpen. In samenwerking met schuldeisers wordt op basis van signalen van vaste-lasten-partners actief contact opgenomen met inwoners. Afhankelijk van de ernst van het signaal ontvangt een inwoner een brief of gaan medewerkers van de gemeente op huisbezoek.

Ons huidige beleid en de uitvoering daarvan kent drie uitgangspunten:

Iedereen heeft toegang tot schuldhulpverlening.

Zo is er bijvoorbeeld een mogelijkheid voor studenten met studiefinanciering om hulp bij schulden te krijgen. En voor ondernemers is er het ondernemersloket.

Een uitgebreid productaanbod.

De gemeente biedt naast preventie en een schuldregeling ook de mogelijkheid voor budgetbeheer en nazorg. Bij een schuldregeling zetten we waar mogelijk in op een saneringskrediet. Lukt dat niet, dan regelen we de schuld met een schuldbemiddeling. De inwoner is in beide gevallen na afloop schuldenvrij.

Kwaliteitsborging.

De gemeente Hilversum is sinds november 2021 lid van de NVVK, de branchevereniging voor schuldhulpverlening en financiële dienstverlening. We voldoen aan de criteria, werken stress-sensitief en medewerkers zijn goed opgeleid voor de werkzaamheden.

AANSLUITING BIJ LANDELIJKE INITIATIEVEN

Hilversum sluit aan bij landelijke initiatieven op het gebied van schuldpreventie, zoals bij de Nederlandse Schuldhulproute & Geldfit. Inwoners kunnen anoniem bij Geldfit terecht voor advies en concrete hulp. Deze landelijke initiatieven dragen bij aan betere bekendheid aan (lokale) regelingen en voorzieningen.

2.3 WAT HEBBEN WE BEREIKT EN WAT GAAN WE DOEN?

Hilversum streeft ernaar dat alle inwoners met een laag inkomen en geldzorgen gebruik kunnen maken van de beschikbare financiële regelingen en voorzieningen. Dit doen we om armoede en schulden terug te dringen. De afgelopen jaren is hiervoor de basis gelegd. Deze nieuwe beleidsagenda is hét moment om te benoemen wat we al doen en blijven doen, en wat we gaan versterken. Daarnaast hebben we gezien waar we nog vooruitgang kunnen boeken en waar onze inzet anders moet of kan. Op welke manier gaan we nog meer mensen bereiken? En hoe zorgen we ervoor dat mensen met financiële zorgen weten dat de gemeente ze – gratis – bij hun problemen kan ondersteunen?

Sinds 2020 voert de gemeente schuldhulpverlening weer zelf uit. Voorheen was dit uitbesteed. Daardoor hadden we te weinig zicht op de problematiek die er bovenop de schulden in een huishouden speelt. Door de uitvoering zelf te doen als gemeente, kunnen we inwoners nog beter ondersteunen naar financiële gezondheid.

Met het ontwikkelen van een nieuw team Schuldhulpverlening hebben we de werkwijze zoals benoemd in de beleidsagenda 2020-2024 vormgegeven. Met de stress-sensitieve methode waarmee we werken zijn veel gezinnen ‘gezien’ en krijgen zij ondersteuning om weer mee te kunnen doen. Naast het stress-sensitief werken (zie kader), zorgen we voor het creëren van rust in de financiële situatie.

Alle inwoners met geldzorgen kunnen een beroep doen op hulp. Niet alleen mensen met problematische schulden, maar ook mensen met geldzorgen en beginnende betalingsachterstanden. Door een brede doelgroep aan te spreken, kunnen we vaker voorkomen dat mensen in problematische schulden terechtkomen.

Stress-sensitief werken richt zich op het verminderen van stress. Empathie en laagdrempeligheid zijn hiervan de basis. Inwoners die veel stress hebben vanwege de vele (financiële) zorgen zijn vaak het overzicht kwijt. Ze hebben hun administratie regelmatig niet op orde of ze openen geen brieven meer. In onze aanpak houden we hier rekening mee. Dat doen we door de manier waarop we het gesprek voeren.

Ook gaan we voorzichtig om met de verwachtingen die we bij de inwoner neerleggen om deze verder te kunnen helpen, zoals het leveren van de benodigde stukken. Vervolgens verminderen we de stress door overzicht in inkomsten en uitgaven te creëren en de betaling van vaste lasten te borgen. Op deze manier kunnen we tot een duurzame oplossing komen en zorgen we dat de inwoner niet tussentijds afhaakt.

VROEGSIGNALERING

Sinds 2021 hebben gemeenten de wettelijke taak om inwoners die door betalingsachterstanden in de problemen dreigen te komen, hulp aan te bieden. Medewerkers van de gemeente zijn getraind op het afleggen van een huisbezoek. De gemeente Hilversum heeft een relatief hoog bereikpercentage van de inwoners: 60% van deze huisbezoeken leidt tot een gesprek met de inwoner. Landelijk gezien is dit resultaat 50%. We komen vaak in contact met mensen. In die gesprekken constateren we dat veel mensen niet weten dat de gemeente kan ondersteunen bij betalingsachterstanden. Deze les is aanleiding om onze (vroeg)signalering en communicatie uit te breiden om zo het bereik te vergroten.

UITBREIDING HULPAANBOD

Naast preventie, vroegsignalering, budgetbeheer en schuldhulpverlening is het aanbod uitgebreid met de mogelijkheid voor budgetcoaching. Bij een schuldregeling zetten we waar mogelijk in op een saneringskrediet ([zie kader op pagina 12](#)). De inwoner is dan schuldenvrij, op het saneringskrediet na. Zo blijft er één lening over. Dit is overzichtelijker dan verschillende schulden.

De energiecrisis en de inflatie hebben geleid tot nieuwe hulpvragen. Deze komen van inwoners die nog niet te maken hebben met schulden, maar zich wel zorgen maken om het betalen van de rekeningen. Om die reden biedt Hilversum sinds begin 2023 budgetcoaching. Iedere inwoner met geldzorgen kan laagdrempelig aankloppen om over zijn financiën te praten. De budgetcoach biedt een inwoner inzicht in de financiën en helpt met het maken van een budgetplan. Een belangrijk onderdeel is het bieden van begeleiding bij verandering in het gedrag. Het doel van budgetcoaching is het in een vroeg stadium creëren van financiële stabiliteit waardoor de financiële stress vermindert. Maandelijks melden zich 20 inwoners voor hulp met een budgetcoach. De ervaringen tot nu toe zijn positief. Inwoners geven aan dat grotere problemen zijn voorkomen dankzij budgetcoaching.

De kosten voor inzet van de budgetcoaches worden voor 2023 en 2024 gedekt uit het incidentele budget van € 1 miljoen voor nemen van maatregelen ter ondersteuning van huishoudens die door de gestegen kosten in de problemen komen.

Een **budgetcoach** maakt een plan van aanpak voor financiële gezondheid van een inwoner. Hierbij wordt in beeld gebracht hoe deze persoon met geld omgaat en hij/zij wordt gecoacht op gewenst gedrag voor financiële gezondheid en financiële rust. Dit doen we voor mensen met financiële zorgen, met moeite om rond te komen of die dreigen in de schulden te komen. Dit gebeurt alleen op verzoek van, en met medewerking van de inwoner.

Voor de inwoner is dit een ingrijpend traject waarbij er veel persoonlijke informatie wordt gedeeld. Het traject bestaat uit drie fasen: ten eerste kennismaken en vertrouwen opbouwen, daarna kan samen de problematiek in beeld worden gebracht en de inkomsten en uitgaven. In de derde fase wordt rust gecreëerd in de financiën en een coachplan gemaakt met de inwoner. Hierbij worden realistische gewenste doelen geformuleerd en krijgt de inwoner weer meer grip op zijn leven. De inwoner wordt vervolgens gecoacht om de doelen te bereiken.

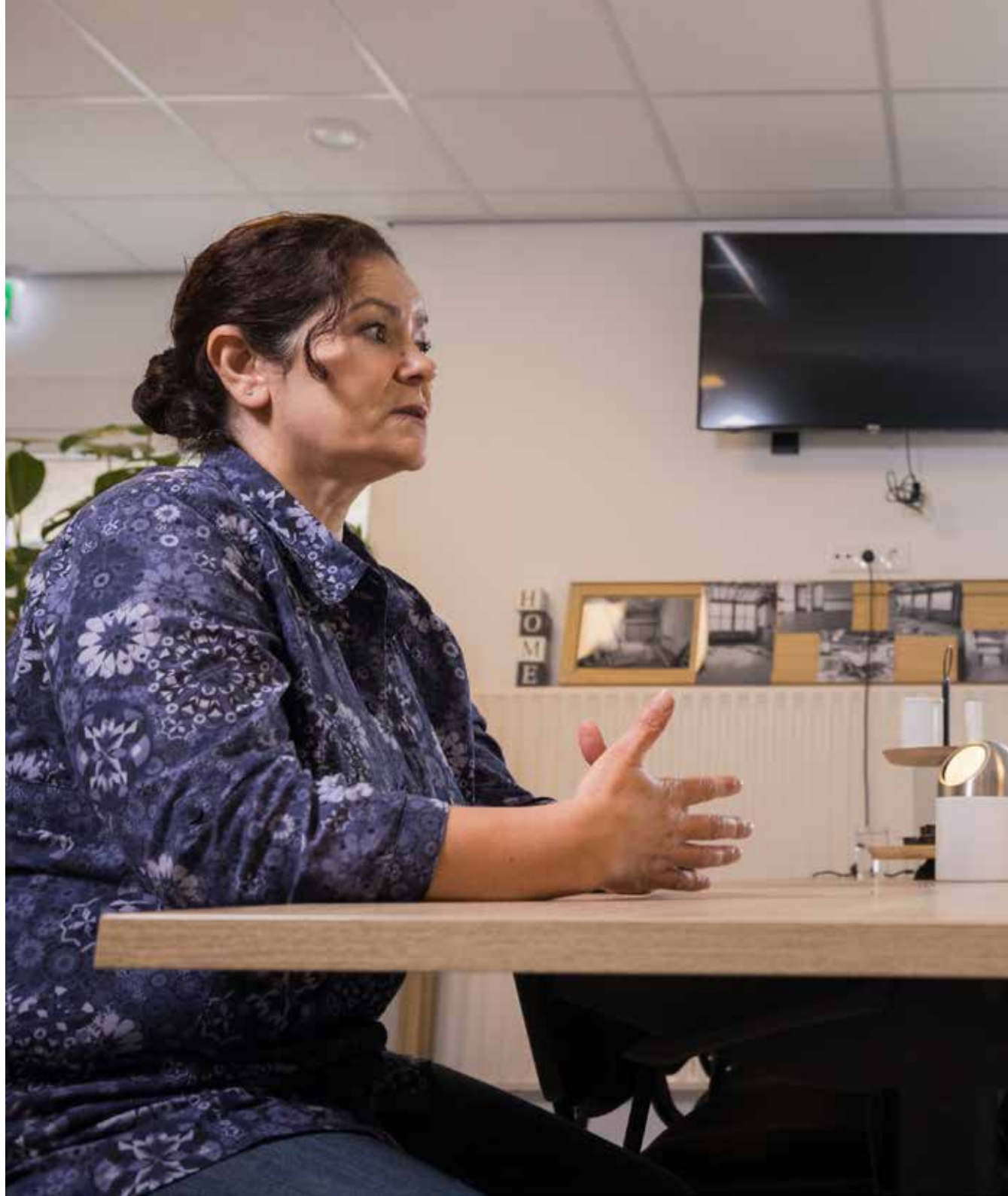


Een **saneringskrediet** is een lening die wordt verstrekt. Hiermee worden alle schulden in één keer afgelost. De schuldeisers krijgen een deel van hun vordering uitgekeerd en geven finale kwijting. Zo heeft de inwoner nog slechts één schuld om terug te betalen. Dit zorgt ervoor dat schulden eerder geregeld zijn en het geeft rust.

De **NVVK** is de branchevereniging voor schuld-hulpverlening en financiële dienstverlening. Voor mensen met financiële zorgen biedt de NVVK via haar leden de beste hulp die er is. Gericht op oplossingen. Zo lang als het moet, zo kort als het kan.

De NVVK Belofte:

1. Aanmelden zonder drempels.
2. Hulp op basis van vertrouwen.
3. Duidelijkheid waar je aan toe bent.
4. Geen klanten buiten de boot.
5. Druk schuldeisers verlagen.
6. Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij.



BELANGRIJKSTE LESSEN UIT DE PRAKTIJK

In de startnotitie Armoede en Schulden 2023-2030 en in deze beleidsagenda zijn twee doelstellingen leidend: preventie en het vergroten van het bereik. Het vergroten van preventieve ondersteuning is bedoeld om (problematische) schulden terug te dringen. In hoofdstuk 4 is te lezen hoe deze doelstellingen zich in concrete acties vertalen. Een belangrijke tussenstap daarbij is het beschrijven van de belangrijkste lessen uit de huidige praktijk. Die zijn namelijk de aanleiding om de komende zes jaar in te zetten op bereik en het terugdringen van problematische schulden.

WERKEN VANUIT VERTROUWEN WERKT

Tijdens de coronaperiode heeft de gemeente uitvoering gegeven aan de Tijdelijke Ondersteuning Zelfstandige Ondernemers (TOZO). Bij het (digitaal) aanvragen hiervan is vertrouwen leidend geweest. Achteraf is steekproefsgewijs gecontroleerd. Het overgrote deel van de aanvragers bleek de TOZO terecht ontvangen te hebben. Door de grote landelijke bekendheid en de eenvoud van het aanvragen, was het bereik erg hoog. Bij de aanvraag voor de collectieve zorgverzekering worden minder bewijsstukken dan voorheen gevraagd voor vaststelling van het recht op de tegemoetkoming. Achteraf wordt wel een steekproef uitgevoerd. Op deze manier gaan we meer uit van vertrouwen in de inwoner. Dit heeft geleid tot een hoger gebruik van de collectieve zorgverzekering. Deze manier van werken gaan we toepassen op andere inkomensregelingen.

Dat is voor de inwoner makkelijker en het bereik wordt groter, waardoor het mede bijdraagt aan preventie. Zo krijgen consulenten meer tijd beschikbaar voor het bieden van (relatief intensief) maatwerk.

ENERGIETOESLAG LAAT ZIEN DAT GROTER BEREIK MOGELIJK IS

In 2022 heeft Hilversum uitvoering gegeven aan de energietoeslag. Inwoners met een inkomen tot 130% van het wettelijk sociaal minimum kregen een tegemoetkoming voor de gestegen energiekosten. Landelijk is aan deze regeling veel aandacht besteed. Dit heeft gezorgd voor een grote bekendheid bij de doelgroep. In Hilversum is de regeling daarnaast actief onder de aandacht gebracht. Op verschillende locaties in Hilversum kregen inwoners de mogelijkheid de toeslag direct aan te vragen. Hilversum heeft hiermee 80% van de doelgroep bereikt. Dat is een substantieel verschil met het bereik van andere regelingen. Deze actie werd door inwoners zeer gewaardeerd. De les die we hiervan leren is dat bekendheid, gecombineerd met heldere beperkte voorwaarden vooraf, resulteert in een groter bereik.

GERICHT HELPEN MET MAATWERK

Sinds enige tijd beoordelen we iedere aanvraag voor individuele bijzondere bijstand op basis van maatwerk. Uitgangspunt daarbij is om te kijken wat de inwoner nodig heeft om mee te blijven doen in de samenleving. Daarvoor bieden we een financiële tegemoetkoming. Hier gaan we mee door.

BORGING VAN KENNIS OVER FINANCIËLE REGELINGEN EN VOORZIENINGEN VRAAGT CONTINUE AANDACHT

Een opbouwwerker die is gespecialiseerd in energiearmoede heeft sinds 2022 maatschappelijke partners voorlichting gegeven over de aanpak van dit thema. Het doel hiervan is om de inwoners te bereiken via het bestaande netwerk van hulpverleners in de wijken. We hebben hier geleerd dat opgebouwde kennis geborgd moet blijven bij maatschappelijke partners. Dit vraagt een constante informatievoorziening naar de maatschappelijke partners.

ACTIEF INFORMEREN VAN INWONERS DRAAGT BIJ AAN EEN GROTER BEREIK

Afgelopen zomer is gestart met een pilot, waarbij medewerkers telefonisch contact opnemen met bijstandsgerechtigden. Doel van het gesprek is om gericht te informeren over regelingen om daar gebruik van te maken. Deze actieve manier van benaderen gaan we breder toepassen. Waar medewerkers in gesprek zijn met een inwoner, wordt gekeken van welke regelingen gebruik kan worden gemaakt en zorgt de medewerker direct voor het aanvragen van de betreffende regeling. Ook worden inwoners bij life-events (geboorte, scheiding, pensionering) geïnformeerd over financiële gevolgen en regelingen.

3. SAMEN STERK TEGEN ARMOEDE EN SCHULDEN

Om uitvoering te geven aan onze voornemens, gebaseerd op bovengenoemde lessen, hebben we een aantal initiatieven opgesteld om de bestaanszekerheid van onze inwoners te versterken.

Het doel is om belemmeringen op te heffen en de drempels die inwoners ervaren bij het aanvragen van hulp te verlagen. De beschikbare hulp is zichtbaar en wordt dicht bij de inwoners georganiseerd. In een vroeg stadium pakken we signalen over schulden actief op. We werken nauw samen met professionals die in de wijk werken. Het aanvragen van financiële hulp wordt eenvoudiger en we gaan inwoners proactief over de regelingen informeren. We bieden maatwerk door te kijken wat de inwoner nodig heeft om mee te doen in de samenleving. Het aanvragen van minimaregelingen gaan we vereenvoudigen waarbij we uitgaan van vertrouwen in de inwoner. De overige acties zijn gericht op het uitbreiden en intensiveren van wat we als gemeente al doen.

3.1 PREVENTIE

1. Inzet budgetcoaches continueren

Een budgetcoach biedt een inwoner inzicht in de financiën en helpt met het maken van een budgetplan en een coachplan. Een belangrijk onderdeel is het bieden van begeleiding bij de verandering van gedrag. Het doel van budgetcoaching is het creëren van financiële gezondheid.

Zowel de inwoner zelf als onze maatschappelijke

partners weten inmiddels dat de gemeente deze ondersteuning (gratis) biedt. We zien daardoor een toename van meldingen. Maandelijks melden zich inmiddels zo'n 20 inwoners voor begeleiding van een budgetcoach. De ervaringen tot nu toe zijn positief. Wij willen de inzet van budgetcoaches structureel blijven aanbieden.

Bericht van een inwoner aan budgetcoach Joost:

*Hallo Joost,
Alle rekeningen lopen en alle vaste lasten zijn nu op orde. De energieschuld is helemaal afgelost. Ook heerlijk. De afbetaling van 150 euro aan de woningbouwvereniging loopt ook. Mijn ziektekosten gaan nu automatisch van mijn salaris af.*

Nu ben ik weer helemaal op de rit. Niet te geloven. Na al die maanden betalen en geen boodschappen kunnen doen. Ik heb nu weer voor het eerst voor de hele maand boodschappengeld. Voel me weer goed in mijn vel. En kan weer vooruitkijken. Vakantie sla ik dit jaar maar over. Kan volgend jaar wel weer.

Goede beslissing om bij jullie te komen. Anders had ik nu in een grote puinzooi gezeten. Bedankt!

2. Beleidsruimte optimaal benutten voor ondersteunen bij noodsituaties

Bij de beoordeling van individuele bijzondere bijstand gaan we nog meer financiële hulp op maat bieden, vanuit de intrinsieke bedoeling van deze regeling. Bij de beoordeling van de aanvraag wordt ook rekening gehouden met het lange termijn effect van de financiële tegemoetkoming op de situatie van de inwoner. In dit soort situaties wordt nu ook het regelvrij budget ingezet. Op korte termijn wordt dit budget gecontinueerd, zodat in de loop van de komende jaren het regelvrij budget wordt afgebouwd, op het moment dat de werkwijze van de beleidsruimte benutten in de organisatie is geperfectioneerd.

3. Vroegsignalering intensiveren

Vroegsignalering is een wettelijke taak. Het zorgt ervoor dat inwoners met schulden eerder worden benaderd voor hulp. Bij inwoners met een huurachterstand, bij dreigende afsluiting van water en energie en bij meervoudige signalen volgt er een huisbezoek. Zoals in het coalitieakkoord is opgenomen, sluiten we aan bij de landelijke tendens om meer in te zetten op preventie. We onderzoeken of we slimmer met data kunnen omgaan en of we nieuwe 'signalen' kunnen toevoegen. Een voorbeeld van zo'n signaal is beslag op een uitkering.

4. Budgetbeheer uitbreiden

Budgetbeheer is het voor korte of langere tijd beheren van de inkomsten en uitgaven van een inwoner. Budgetbeheer gebeurt altijd op vrijwillige basis. Het zorgt voor het betalen van de vaste lasten en creëert een stabiele financiële situatie. Budgetbeheer kan voorkomen dat er schulden ontstaan. Anders dan de kosten van bewindvoering zijn de kosten van budgetbeheer niet wettelijk vastgesteld. Een inwoner moet deze kosten zelf betalen. Dit kunnen zij vaak niet. Op dit moment bieden we budgetbeheer aan op het moment dat er een schuldregeling is. Bij bijvoorbeeld mensen die begeleid wonen, kan de inzet van budgetbeheer voorkomen dat er financiële problemen ontstaan. In het kader van schuldpreventie is het onze ambitie om ook budgetbeheer te bieden aan andere inwoners die dat nodig hebben.

5. Nazorg na een schuldregeling intensiveren

Na een schuldregelingstraject gaan we iedere inwoner die dat nodig heeft, begeleiden en coachen om te voorkomen dat opnieuw schulden ontstaan. Dit gebeurde al in beperkte mate en nu gaan we dit structureel inrichten. De gemeente gaat nazorg verbeteren door begeleiding te bieden die is gericht op duurzame uitstroom na een schuldregeling.

6. Financiële educatie aan jongeren uitbreiden

Jongeren zijn vanaf 18 jaar zelfstandig verantwoordelijk voor hun financiën. Uit onderzoek van het Nibud blijkt dat één op de vijf Nederlandse jongeren grote risico's neemt als het op geld

aankomt. Veel jongeren hebben geen zicht op hun inkomsten en uitgaven, en kunnen hierdoor in financiële problemen komen. Dit kan leiden tot stress, slechte schoolresultaten of zelfs schooluitval. Daarom krijgt elke jongere die in Hilversum woont, rond de achttiende verjaardag een brief over geldzaken en over instanties die kunnen helpen.

Daarnaast geven wij in samenwerking met Moneystart en Diversion financiële voorlichting aan jongeren op het mbo en het voorgezet onderwijs. Dankzij deze voorlichting krijgen jongeren meer inzicht in hun financiële gedrag. Ook hebben ze nu een beter beeld van de beschikbare financiële hulp. Onze ambitie is om zoveel mogelijk jongeren rond hun achttiende levensjaar gastlessen aan te bieden. Daarom gaan we het aantal deelnemende scholen in het voortgezet onderwijs uitbreiden.

3.2 BEREIK

7. Vereenvoudigen en automatisch uitbetalen van de minimaregelingen

Ingewikkelde aanvraagprocedures en regelingen met veel aanvullende voorwaarden kunnen inwoners er van weerhouden een aanvraag in te dienen. Om de drempel voor het aanvragen van een tegemoetkoming te verlagen, gaan we het volgende doen:

1. De individuele inkomensvoet en de activeringsregeling verstrekken we automatisch aan inwoners met een bijstandsuitkering die de regelingen eerder hebben aangevraagd. Hiermee



volgen we het voorbeeld van andere gemeenten zoals de gemeente Alkmaar. Inwoners met een uitkering op grond van de Participatiewet krijgen na de eerste toekenning van de Individuele inkomstenstoeslag, bij ongewijzigde omstandigheden, na 12 maanden de toeslag opnieuw. De beoordeling wordt ambtshalve gedaan. Hierdoor gaat de werkdruk voor de uitvoering omlaag.

2. De aanvullende voorwaarden van de individuele inkomstenstoeslag en de activeringsregeling worden drastisch beperkt, waardoor we bij een eerste aanvraag enkel nog toetsen op de inkomens- en vermogensvoorwaarden. Dit zorgt voor een eenvoudigere regeling waarbij we uitgaan van vertrouwen in de inwoner. We onderzoeken bij welke regelingen we het inleveren van bewijsstukken bij de aanvraag kunnen vervangen door steekproefgewijze toetsing achteraf.
3. We maken het mogelijk om alle regelingen digitaal aan te vragen. Het aanvraagformulier blijft daarnaast bestaan.

8. Actiever benaderen van inwoners over de dienstverlening

Medewerkers nemen contact op met bijstandsgerechtigden wanneer zij op regelingen geen beroep hebben gedaan. Inwoners worden bij life-events (geboorte, scheiding, pensionering) geïnformeerd over de financiële gevolgen. Medewerkers in de domeinen Inkomen en Schuldhulpverlening brengen

in gesprekken met inwoners de mogelijkheden van de dienstverlening bij geldzorgen onder de aandacht. Uitgangspunt is dat deze gesprekken jaarlijks plaatsvinden.

9. Versterken samenwerking partners in de stad
Intermediairs zoals opbouwwerkers, consultants van Stichting MEE en zorgprofessionals zoals huisartsen en medewerkers PHO-GGZ, staan dicht bij de inwoners. Zij zijn actief verbonden aan de buurtteams en krijgen regelmatig te maken met financiële vragen van inwoners. De buurtteams werken nauw samen met budgetcoaches die inwoners ondersteunen met financiële vragen en indien nodig doorverwijzen naar een schuldhulpverlener. Binnen het sociaal domein zetten we in op wijkgericht werken. Vanuit de gedachte dat we ondersteuning laagdrempelig en dichtbij de inwoner organiseren. Een goede samenwerking en korte lijnen zijn hiervoor belangrijk, zodat deze intermediairs snel kunnen doorverwijzen naar de juiste ondersteuning. Dit kan een opeenstapeling van de problematiek beperken of zelfs voorkomen.

We stimuleren de samenwerking door het netwerk regelmatig en actief te informeren over onze dienstverlening. We onderzoeken of aansluiting bij landelijke initiatieven kan bijdragen aan de borging van de kennis over financiële ondersteuning.

Door professionals te koppelen aan vaste contactpersonen binnen de gemeentelijke organisatie zijn we verzekerd van een continu contact en het wederzijds delen van informatie. In de wijken

vinden spreekuren plaats om inwoners juridisch en financieel advies te geven. Waar mogelijk willen we aansluiten bij deze spreekuren om de korte lijnen met het Sociaal Plein te verbeteren. Met samenwerkingspartners maken we heldere afspraken wie wat doet en wat de voorwaarden zijn.

10. Verbeteren van de verspreiding van de informatie over de dienstverlening

De gemeente geeft helder aan welke ondersteuning we bieden, zowel op het gebied van inkomensondersteuning als voor schuldhulpverlening. Om de vindbaarheid en de zichtbaarheid van de dienstverlening te vergroten, zetten we gerichte communicatie in op specifieke doelgroepen. Jongeren kunnen we het beste bereiken via sociale media terwijl ouderen meer behoefte hebben aan persoonlijk contact. Andere doelgroepen zijn bijvoorbeeld statushouders, ondernemers, inwoners die minder digitaal vaardig zijn en mensen met een licht verstandelijke beperking. Video's en vlogs zijn voorbeelden van nieuwe communicatiemiddelen die we kunnen gebruiken. Voor de uitvoering stellen we een communicatieplan op.

4. MONITORING

In deze beleidsagenda zijn speerpunten bepaald die bijdragen aan het realiseren van een deel van de doelen uit de Visie Sociaal Domein 2023-2033. Deze doelen en speerpunten hebben we uitgewerkt in een zogeheten Doelen-Inspanningen-Netwerk (DIN) voor het gehele sociaal domein inclusief armoede en schulden.

Hierin staan per doel indicatoren opgenomen waarmee we de voortgang in het realiseren van deze doelen gaan volgen. Het DIN is als bijlage aan deze beleidsagenda toegevoegd. Binnen het DIN gaat het om twee type indicatoren:

Maatschappelijke effect-indicatoren

indicatoren meten op outcome niveau de ontwikkeling van de doelstellingen uit de Visie Sociaal Domein. Het gaat om indicatoren die weliswaar aangeven of we op de goede weg zijn, maar waarop onze invloed vanuit de gemeente tegelijkertijd beperkt is.

Het percentage inwoners met een inkomen op de armoedegrens is een voorbeeld van een maatschappelijke effect-indicator. Deze indicator geeft aan hoeveel huishoudens vanwege een laag inkomen een risico op armoede hebben. De ontwikkeling is voor een groot deel afhankelijk van externe factoren, zoals de inflatie en economische ontwikkeling. Onze invloed is daarmee beperkt.

Prestatie-indicatoren

Deze indicatoren meten hoe we als gemeente bijdragen aan onze doelstellingen. Er is een direct verband tussen deze indicatoren en onze inspanningen. De procentuele stijging van het bereik van de minimaregelingen is een mogelijke prestatie-indicator. Hiermee kunnen we meten hoe we als gemeente bijdragen aan meer gebruik van de financiële ondersteuning en voorzieningen bij armoede en schulden.

Evaluatie

In 2026, wordt de uitvoering van de beleidsagenda geëvalueerd. Over de uitkomsten wordt de raad geïnformeerd.

5. FINANCIËN, MIDDELEN & CAPACITEIT

Dit hoofdstuk geeft een beeld van de financiële situatie, waarbij wij verwachten de genoemde maatregelen binnen de begroting te kunnen uitvoeren. De inzet van budgetcoaches en nazorg worden in 2025 geëvalueerd, waarna voorstellen worden gedaan hoe met deze inzet in de toekomst om te gaan. Als we besluiten op basis van de evaluatie deze inzet te continueren doen wij daartoe waar nodig een voorstel voor extra dekking vanuit de begroting via de P&C cyclus.

5.1 FINANCIËLE SITUATIE

In de volgende tabellen staan de budgetten voor schuldhulpverlening en minima conform de programmabegroting 2024.

PREVENTIE

Voor schuldhulpverlening is tussen 2024 en 2025 een stijging te zien in het budget. Dit betreft het nog beschikbaar deel van het incidenteel budget van € 1 miljoen (stelpost schulden en minima) uit het programmabegroting 2024 en een incidenteel budget uit de septembercirculaire 2023 (zie [RIB 2023-81](#)). In de voorjaarsnota 2024 zullen wij de raad voorstellen dit budget door te schuiven naar 2025.

Omschrijving	Status	2024	2025	2026	2028
Structureel budget	Besloten	439.000	439.000	439.00	439.000
Coalitieakkoord 2022 - 2026	Besloten	75.000	75.000	75.000	75.000
Incidentele budgetten (vanuit PB 2023)	Besloten	270.000	-	-	-
Septembercirculaire 2023	Te besluiten bij VJN 2024	-	249.000	-	-
Budget schuldhulpverlening (taakveld 6.30)		784.000	763.000	514.000	514.000

Het budget in de tabel hiernaast is de begroting voor de uitvoering van schuldhulpverlening in Hilversum. Hieronder treft u een uiteenzetting van de kosten van de maatregelen die wij op het gebied van preventie in deze beleidsagenda zullen nemen.

1. Inzet budgetcoaches continueren

Het nieuwe beleid is erop gericht om meer aandacht te geven aan de voorkant van het uitvoeringsproces. Inwoners geven aan dat met budgetcoaching grotere problemen zijn voorkomen. De kosten van de inzet van budgetcoaches bedragen structureel € 260.000. Voor de jaren 2024 en 2025 zijn de budgetcoaches gedekt vanuit de huidige begroting (Zie tabel hiernaast). In 2025 zal de inzet van de budgetcoaches geëvalueerd worden. Afhankelijk van de uitkomst van de evaluatie zal er op dat moment een voorstel gedaan worden ten aanzien van budgetcoaches. Eventuele financiële consequenties zullen worden betrokken bij een voorliggend P&C product.

2. Beleidsruimte optimaal benutten voor ondersteunen bij noodsituaties

Met het 'regelvrije budget' is het mogelijk inwoners maatwerk te bieden in situaties waarin geen directe oplossing voor handen is. Ook kunnen we hiermee individuele noodsituaties afwenden. De kosten hiervoor bedragen € 50.000, voor de jaren 2023 en 2024 wordt dit gedekt vanuit de huidige begroting schuldhulpverlening. Voor 2025 en verder zal dit gedekt worden vanuit de begroting voor bijzonder bijstand onderdeel minima (Zie tabel op de volgende pagina).

3. Vroegsignalering intensiveren

Zoals in het coalitieakkoord is aangekondigd zullen wij de capaciteit voor vroegsignalering uitbreiden. Deze uitbreiding vraagt vanaf 2024 € 75.000 structureel, dit wordt gedekt vanuit de stelpost coalitiemiddelen.

4. Budgetbeheer uitbreiden

Op dit moment bieden we budgetbeheer aan op het moment dat er een schuldregeling is. In het kader van schuldpreventie is het onze ambitie om ook budgetbeheer te bieden aan andere inwoners die dat nodig hebben. De kosten hiervoor bedragen € 100.000 structureel, dit wordt gedekt vanuit de huidige begroting.

5. Nazorg na een schuldregeling intensiveren

De gemeente biedt nazorg door begeleiding te bieden gericht op duurzame uitstroom na een schuldregeling. De kosten hiervoor bedragen € 40.000 structureel. Voor 2024 en 2025 kan dit gedekt worden vanuit de huidige begroting. In 2025 zal de inzet van nazorg geëvalueerd worden. Afhankelijk van de uitkomst van de evaluatie zal er op dat moment een voorstel gedaan worden. Eventuele financiële consequenties zullen worden betrokken bij een voorliggend P&C product.

6. Financiële educatie aan jongeren uitbreiden

Onze ambitie is om aan zoveel mogelijk jongeren rond de 18^e levensjaar de lessen over financiën aan te bieden. Daarom gaan we het aantal deelnemende scholen in het voortgezet onderwijs uitbreiden. De kosten hiervoor zullen € 50.000 bedragen, dit kan uitgevoerd worden binnen de huidige begroting.

BEREIK

In de tabel hiernaast treft u de budgetten voor de minimaregelingen. Naast het reguliere structureel budget, conform programmabegroting 2024, ziet u de gelden uit het coalitieakkoord. Zoals met onder andere de [RIB 2022-74](#) is gecommuniceerd, worden deze middelen ingezet voor de verruiming van de minimaregelingen.

Het budget in de tabel hiernaast is de begroting voor de minima in Hilversum. Hieronder treft u een uiteenzetting van de kosten van de maatregelen die wij op het gebied van bereik van de minimaregelingen in deze beleidsagenda zullen nemen.

Omschrijving	Status	2024	2025	2026	2028
Structureel budget	Besloten	5.447.000	5.447.000	5.447.000	5.447.000
Coalitieakkoord 2022 - 2026	Besloten	500.000	550.000	550.000	550.000
Budget Minima (taakveld 6.3)		5.947.000	5.997.000	5.997.000	5.997.000

7. Vereenvoudigen van de minimaregelingen

Het 'automatisch' uitbetalen van de individuele inkomenstoeslag en de activiteitenregeling aan de inwoners die in de bijstand zitten behoeft geen extra dekking. Dit komt doordat de (huidige) doelgroep niet verandert.

8. Actiever benaderen van inwoners

Deze activiteit behoeft geen extra dekking, omdat dit kan worden uitgevoerd binnen de huidige capaciteit.

9. Versterken van de samenwerking met de partners in de stad

De ruimte in de capaciteit, die mogelijk ontstaat, door het 'automatisch' betalen van de individuele inkomenstoeslag en de activeringsregeling, zal gebruikt worden voor het versterken van de samenwerking in de wijk. Daarmee is dit in eerste instantie mogelijk uit het bestaande budget.

10. Communicatie intensiveren en uitbreiden

Om de vindbaarheid en de zichtbaarheid van de dienstverlening te vergroten zetten we gerichte communicatie in, gericht op specifieke doelgroepen. Hieraan zijn extra kosten, van € 140.000 voor 2 jaar verbonden. Deze extra kosten zijn noodzakelijk om de communicatiestrategie en de nieuwe communicatiemiddelen op te zetten. Deze extra kosten worden gedekt vanuit de huidige begroting.

COLOFON

© Gemeente Hilversum 2023

Ontwerp & vormgeving:

Studio Pietje Precies bv, Hilversum

Meer informatie:

Gemeente Hilversum

Dudokpark 1

1217 JE Hilversum

www.hilversum.nl