



# GEMEENTELIJKE SCHULDHULPVERLENING

BELEIDSPLAN 2020 - 2023

*“meer geld maakt niet per se gelukkiger, meer grip op geld wel”!*

|

## Inhoud

Inleiding .....	2
Hoofdstuk 1 Achtergrond en ontwikkelingen .....	4
Hoofdstuk 2 Doelgroepen en toelatingsbeleid .....	5
Hoofdstuk 3 Doelstellingen en kaders.....	8
Hoofdstuk 4 Integrale aanpak en maatwerk.....	10
Hoofdstuk 5 Preventie.....	13
Hoofdstuk 6 Toeleiding en ondersteuning.....	15
Hoofdstuk 7 Nazorg.....	17
Hoofdstuk 8 Resultaten en kwaliteit .....	18
Hoofdstuk 9 Regie op de uitvoering.....	19
Ten slotte .....	20

# Inleiding

## Aanleiding

Sinds de inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in 2012 hebben gemeenten een zorgplicht op het gebied van schuldhulpverlening. De uitvoering hiervan hebben de Kompasgemeenten binnen Kompas belegd.

De Wgs schrijft voor dat door gemeenten elke vier jaar een nieuw beleidsplan schuldhulpverlening moet worden vastgesteld. Binnen de Kompas-gemeenten gebeurde dit in het jaarlijkse beleidsplan van Kompas. Ontwikkelingen in het sociaal domein geven aanleiding tot het opstellen van een beleidsplan schuldhulpverlening. Steeds complexere problematiek vraagt om een meer integrale benadering. Daarnaast is er landelijk een stijging zichtbaar van het aantal mensen met schulden.

## Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

De Wgs, die op 1 juli 2012 in werking is getreden, geeft gemeenten de volgende opdracht ten aanzien van schuldhulpverlening:

- Realiseren van een brede toegankelijkheid;
- Beperken van de wacht- en doorlooptijden;
- Realiseren van integrale schuldhulpverlening;
- Nemen van regie; en
- Vaststellen van een beleidsplan voor een periode van maximaal 4 jaar.

Gemeenten hebben vanuit de Wgs uitdrukkelijk de taak om regie te voeren en integraal beleid te ontwikkelen. Niet alleen moet worden gewerkt aan het oplossen of hanteerbaar maken van het schuldenprobleem, maar tegelijkertijd moet de oorzaak in beeld worden gebracht en deze moet, in samenhang met eventuele andere problemen, worden aangepakt. Preventie, vroeg signalering en het zogenaamde voorportaal zijn dus uitdrukkelijk onderdeel van integrale schuldhulpverlening.

Ook hebben de gemeenten de opdracht om beleid te ontwikkelen op het gebied van schuldenpreventie en zijn zij verantwoordelijk voor de nazorg. In dit beleidsplan is er dan ook nadrukkelijk aandacht voor regie, preventie, nazorg en integraliteit.

Tot slot zijn er in de Wgs termijnen opgenomen voor de behandeling van aanvragen voor schuldhulpverlening:

- De wachttijd tussen de aanvraag en het eerste gesprek is maximaal 4 weken;
- In het geval van een bedreigende situatie is de wachttijd maximaal 3 werkdagen. Het gaat hier om situaties als een gedwongen woningontuiming, afsluiting van gas, water of elektriciteit en ontbinding van de zorgverzekering en
- De uitvoerder informeert de aanvrager over de verwachte doorlooptijd (de tijd tot duidelijk is of een regeling kan worden getroffen).

De Wgs omschrijft wel “wat” gemeenten moeten realiseren, maar niet “hoe”. De gemeenten zijn regisseur en bepalen met de ketenpartners wie welke rol heeft in de uitvoering. Deze uitvoeringsafspraken worden opgenomen in het uitvoeringsplan 2020 van Kompas.

Als gezegd is dit beleidsplan is een actualisatie van de huidige aanpak schuldhulpverlening. De wijzigingen hebben vooral betrekking op veranderingen op het gebied van de uitvoering, samenwerkingsafspraken met lokale partners, regierol vanuit Kompas en de integrale aanpak.

De Kompas- gemeenten hebben hierbij aansluiting gezocht bij de wettelijke uitgangspunten uit de Wgs, het geformuleerde beleid van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK), ervaringen uit de afgelopen jaren en de uitgangspunten van de decentralisaties.

### **Betrokken partijen**

De uitvoering van de Wgs is bij Kompas belegd. Kompas maakt op haar beurt afspraken met samenwerkingspartners in het proces, met name met de Kredietbank Limburg (KBL). Het zogenaamde “voorportaal” van de schuldhulpverlening is in de verschillende gemeenten belegd bij het Maatschappelijk Werk. De betreffende gemeente financiert de activiteiten van het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) waaronder de uitvoering van het voorportaal.

Kompas heeft de regie en de verantwoordelijkheid voor de gemeentelijke schuldhulpverlening in de Kompas- gemeenten. Daarom is zij continue constructief in gesprek met deze lokale uitvoerders; zij vormen immers een belangrijk onderdeel in de keten van schuldhulpverlening. Het gaat dan met name om preventie, vroeg signalering en bewustwording. Inzicht in hun activiteiten en de effecten ervan is immers essentieel om regie te kunnen voeren, beleid bij te stellen en te sturen op resultaten. Informatie is daarnaast noodzakelijk voor deelname aan belangrijke landelijke benchmarks op het gebied van schuldhulpverlening. Zo kan Kompas de resultaten van de uitvoering meten, vergelijken en evalueren. In het hoofdstuk “Resultaten en kwaliteit” wordt hierop teruggekomen.

In dit beleidsplan beperken we ons tot de onderdelen van de schuldhulpverlening waar de gemeenten verantwoordelijk voor zijn. Dan gaat het dus zowel om het bieden van informatie en ondersteuning als om het tot stand brengen van een minnelijke schuldregeling.

Onze inzet is in eerste instantie vooral gericht op preventie; eenmaal ontstaan, valt het niet mee om een schuldsituatie op te lossen. Als iemand eenmaal een achterstand heeft kan een klein bedrag snel oplopen tot een flinke schuld. Deurwaarders en incassobureaus rekenen kosten en zeker voor huishoudens met een klein inkomen kan dit in korte tijd leiden tot een groot financieel probleem. Ondanks het feit dat een budgettraining bij uitstek een vorm van schuldpreventie is, volstaat het aanleren van vaardigheden soms niet. Schuldpreventie draait om het beïnvloeden van gedrag; dit krijgt dan ook prioriteit in onze aanpak en contacten met de schuldenaar. Zijn de financiële problemen ondanks deze inzet te groot geworden, dan zet KBL een traject in van minnelijke schuldhulpverlening. Zij doen dit alleen als dit een kansrijke oplossing is. Een traject van schuldhulpverlening vraagt namelijk veel van de schuldenaar en een schuldregeling behoort niet in alle gevallen tot de mogelijkheden.

# Hoofdstuk 1 Achtergrond en ontwikkelingen

## 1.1. Oorzaken van schulden

Het ontstaan van schulden kan uiteenlopende oorzaken hebben. Vaak vormt een combinatie van factoren de oorzaak. Hierbij kunnen omgevingsfactoren, gedrag (bewust en onbewust), onverwachte gebeurtenissen en persoonsgebonden factoren een rol spelen. Uit een onderzoek van Movisie uit 2016 blijkt dat er de afgelopen jaren een verschuiving zichtbaar is: waar sociale en persoonlijke problemen vroeger tot financiële problemen leidden, leiden financiële problemen tegenwoordig vaker tot sociale en persoonlijke problemen.

## 1.2 Gevolgen van schulden

Het hebben van schulden heeft invloed op verschillende leefgebieden. Uit onderzoeken blijkt dat het hebben van schulden leidt tot stress en zorgen, die een negatief effect hebben op het algemeen functioneren. Ook hebben mensen met schulden vaker fysieke klachten en is er vaker sprake van verslechtering van de mentale gezondheid. Daarnaast kan het hebben van schulden effect hebben op de arbeidsproductiviteit. Mensen met schulden melden zich vaker ziek, hebben vaker last van concentratieproblemen en zijn gevoeliger voor stress. Dit brengt hoge kosten voor de samenleving met zich mee. Zo heeft het Nibud berekend dat een problematische schuldsituatie de maatschappij gemiddeld 100.000 euro kost. Deze kosten bestaan onder ander uit hulpverlening, schuldsanering, verzuim- en ziektekosten, verloren arbeidsuren, uitkeringen en huisuitzettingen.

## 1.3 Landelijke stijging schuldenproblematiek

Uit onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP 2016) blijkt dat het aantal mensen met problematische schulden de afgelopen jaren blijft stijgen. Daarmee is ook het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening sterk gestegen.

Wij noemen een schuld problematisch als de maandelijkse betalingsverplichtingen voor lopende leningen hoger zijn dan de maandelijkse aflossingscapaciteit van het huishouden. M.a.w. het gaat om een situatie waarin van een persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij is opgehouden te betalen.

Minstens 15% van de Nederlandse huishoudens heeft problematische tot onoplosbare schulden. Uit landelijk onderzoek blijkt verder nog steeds dat een groot deel van de mensen met schulden niet in beeld is bij de gemeenten. Hier speelt vaak schaamte een rol. In de uitvoering realiseren we ons dit en zetten ons in om het onderwerp bespreekbaar te maken.

Een overzicht van risicogroepen is landelijk lastig te geven. Het Nibud signaleert echter een groter aantal schulden onder jongeren met een lage opleiding, alleenstaande ouders, sociale minima, werklozen, ZZP-ers, mensen met een verslaving of GGZ- problematiek.

De afgelopen jaren zagen we als gevolg van de economische crisis veel hogere inkomensgroepen met schulden. Bijvoorbeeld mensen die hun baan verloren terwijl ze hoge hypotheeklasten hadden. Uit het jaarverslag van de NVVK blijkt echter dat dit aantal duidelijk afneemt en dat er opnieuw een duidelijke stijging is van het aantal mensen met een minimuminkomen. Het aantal werkenden dat zich heeft gemeld is met 11% gedaald.

## Hoofdstuk 2 Doelgroepen en toelatingsbeleid

De doelgroep voor schuldhulpverlening bestaat in principe uit alle inwoners van de Kompasgemeenten. We hanteren geen maximale inkomensgrens; bij problematische schulden gaat het immers om de verhouding tussen de schulden en de aflossingscapaciteit.

In dit beleidsplan willen wij aandacht vragen voor enkele bijzondere doelgroepen:

### A. Gezinnen met inwonende minderjarige kinderen

De Wgs schrijft voor dat de gemeenteraden vast moeten stellen hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven. Ook voor de Kompasgemeenten zijn zij al jaren een belangrijke groep.

Alle beleidsterreinen binnen het sociaal domein maar ook de sociale omgeving van de inwoner hebben een belangrijke rol bij het signaleren van schuldenproblematiek in gezinnen met kinderen. Om te voorkomen dat kinderen niet meer kunnen participeren in de maatschappij als gevolg van de schuldenproblematiek van hun ouders worden regelingen uit het minimabeleid ingezet om de participatie te bevorderen.

### B. Uitkeringsgerechtigden

De Participatiewet (Pw) dient als tijdelijk vangnet voor mensen die niet in het eigen levensonderhoud kunnen voorzien. Het is de bedoeling dat uitkeringsgerechtigden alles in het werk stellen om zo snel mogelijk weer aan het werk te gaan. Het hebben van schulden kan hierbij een belemmering zijn. Als onderdeel van de verplichtingen die we uitkeringsgerechtigden in het kader van de re- integratie kunnen opleggen, nemen we daarom de verplichting op om gemotiveerd deel te nemen aan een schuldhulpverleningstraject. Indien een uitkeringsgerechtigde zich niet aan deze verplichting houdt, kunnen we de uitkering op grond van de afstemmingsverordening tijdelijk verlagen. Dit laatste gegeven heeft echter voornamelijk een signaalfunctie. Inzet ervan kan immers een verslechtering van de situatie in de hand kan werken.

### C. Recidivisten

Schuldhulpverlening is in principe eenmalig en recidivisten worden in principe gedurende een periode van 5 jaar uitgesloten van schuldhulpverlening. Als de nieuwe schulden echter niet verwijtbaar zijn of als er sprake is van een gezin met minderjarige kinderen, kan hiervan worden afgeweken. Uitsluiting leidt vaak tot een verslechtering van de situatie.

### D. Frauderende schuldenaars

Het is in principe niet de bedoeling dat schuldhulpverlening wordt aangewend om vorderingen te saneren die zijn ontstaan als gevolg van fraude ten koste van maatschappelijke middelen, omdat dit het draagvlak voor sociale voorzieningen ondermijnt. Er zijn echter situaties waarbij het toch wenselijk is om een frauderende schuldenaar te ondersteunen met schuldhulpverlening, om grotere maatschappelijke problemen en kosten te voorkomen.

Sinds 1 januari 2017 is een nieuw artikel in de Pw opgenomen dat het mogelijk maakt de bestuurlijke boete geheel of gedeeltelijk kwijt te schelden bij medewerking aan een schuldregeling. Er gelden dan wel 2 voorwaarden:

1. Er is geen sprake van opzet of grove schuld ten aanzien van de overtreding waarvoor de bestuurlijke boete is opgelegd en

2. Binnen een jaar nadat de bestuurlijke boete is opgelegd is niet nogmaals een overtreding wegens eenzelfde gedraging begaan.

Het ondersteunen van inwoners met fraudeschulden is daarom altijd maatwerk. Als schuldhelpverlening via de gemeente niet passend is, verwijzen we deze schuldenaars naar particuliere schuldhelpverleningsorganisaties.

## **E. Statushouders**

Vergunninghouders (asielzoekers met een verblijfsvergunning) zijn een belangrijke en groeiende groep op het gebied van schuldenproblematiek. De nadruk moet bij deze groep ook vooral liggen op het voorkómen van schulden.

Vluchtelingenwerk benoemt verschillende omstandigheden waardoor deze groep het risico loopt op schulden:

- Zodra iemand een verblijfsvergunning krijgt in Nederland heeft hij/zij recht op een uitkering en belastingtoeslagen, zoals huurtoeslag en zorgtoeslag. Hier kan al een eerste probleem ontstaan: het kan soms 3 maanden duren voordat de toeslagen en uitkering geregeld zijn. Hierdoor bestaat het risico dat mensen meteen een financiële achterstand oplopen.
- Vergunninghouders kunnen van de gemeente een lening ontvangen voor woninginrichting. Deze lening viel voorheen onder de bijzondere bijstand.
- Een derde probleem dat bij deze groep wordt gezien is de onbekendheid met de manier waarop in Nederland met geld wordt omgegaan. Zo zijn zij soms niet gewend aan het gebruik van een bankrekening of denkt men dat dat niet veilig is. Als gevolg hiervan wordt het geld van de rekening gehaald, waardoor er onvoldoende saldo kan ontstaan voor afschrijving vaste lasten.
- Tenslotte blijft er – na aftrek van de vaste lasten- minder geld over als “leefgeld” dan het geld dat men in het AZC te besteden had. Men is dan echter al gewend aan een uitgavenpatroon.

### *Ontzorging; nieuw Inburgeringsstelsel per 2021*

Kompas is in 2017 bij wijze van pilot gestart met de pilot “Bufferkrediet” voor onder andere nieuw gevestigde statushouders. Statushouders sluiten bij de Kredietbank een lening af bestaande uit een bufferkrediet en een inrichtingskrediet. Het bufferkrediet is gekoppeld aan budgetbeheer en maakt het mogelijk dat direct alle vaste lasten gegarandeerd netjes op tijd worden betaald. Gedurende 6 maanden wordt het bufferkrediet afgelost met alle inkomsten (uitkering, belastingtoeslagen, kinderbijslag etc.) die men achteraf ontvangt.

De overbruggingsuitkering wordt ook overgemaakt naar de budgetbeheer rekening. Het inrichtingskrediet loopt ook via de Kredietbank en wordt door betrokkenen volledig afgelost. Overigens wordt er altijd gezocht naar manieren om het krediet zo laag mogelijk te laten zien.

Het doel van deze werkwijze is ervoor te zorgen dat statushouders niet direct met achterstanden te maken krijgen die zij vervolgens moeilijk kunnen inlopen. We bieden mensen op deze manier de gelegenheid om geleidelijk de regie over de eigen financiële administratie te nemen onder begeleiding van Vluchtelingenwerk en met de zekerheid van de eerste maanden budgetbeheer en de beschikking over een buffer.

Met deze werkwijze loopt Kompas reeds vooruit op het nieuwe inburgeringsstelsel per 2021 waarin aan de gemeenten o.a. specifieke aandacht wordt gevraagd voor het ontzorgen in de eerste maanden en het daardoor voorkomen van financiële problemen.



## **F. Ondernemers**

Ondernemen gaat in veel gevallen samen met schulden maken omdat de kost nu eenmaal voor de baat uitgaat. Veel (startende) zelfstandigen doen investeringen in hun bedrijf met een langlopende financiering bij bijvoorbeeld een bank of met de startersregeling van het Bbz. En zelfstandigen hebben vaak kortlopende schulden, die normaal gesproken binnen een jaar worden afbetaald. Dit zijn acceptabele en bespreekbare schulden, net als een hypotheek van particulieren. Schulden worden pas problematisch als ze oplopen omdat de onderneming niet goed draait. Of als ze een gezonde bedrijfsvoering in de weg staan, omdat de zelfstandige door de schulden niet meer aan ondernemen toekomt.

Zelfstandigen in financieel zwaar weer weten vaak niet welke mogelijkheden er zijn om hulp te krijgen. Ze gaan zich daarop meestal pas (te) laat oriënteren. Vaak schamen ze zich en willen ze eerst anoniem informatie zoeken, zodat nog niemand iets hoeft af te weten van hun problemen. Zelfstandigen weten ook vaak niet dat de gemeente hen kan helpen.

Uit onderzoek blijkt dat 4 van 10 bedrijven binnen het MKB met financiële problemen kampt. '155-help-een-bedrijf' is het nationale noodloket voor ondernemers in zwaar weer. Het 155-Noodloket (155 red een bedrijf) is een initiatief van het Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (IMK) om vroegtijdig met zelfstandigen in nood in gesprek te komen. Kompas is sinds 2018 aangesloten. De ondernemer wordt na telefonische aanmelding binnen 24 uur uitgebreid telefonisch te woord gestaan door een ervaren adviseur. Daarbij wordt een intakegesprek gepland. Bij voldoende perspectief zoekt de adviseur samen met de ondernemer naar mogelijkheden om de positie van het bedrijf te verbeteren. Vooral de makkelijke toegang (telefonische aanmelding, geen formulieren) maakt dat ondernemers zich sneller melden.

Kompas werkt nauw samen met het IMK ten behoeve van het adviseren en begeleiden van ondernemers. Dit is al tientallen jaren kernactiviteit van het IMK die door haar werkzaamheden in het kader van het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz) goede contacten heeft opgebouwd met accountancy- en administratiekantoren, banken, Kamer van Koophandel en de Belastingdienst.

### *Bbz*

Door de activiteiten van het IMK kan instroom van ondernemers in de Bbz soms worden voorkomen. Voor anderen biedt de Bbz een mogelijkheid om tijdelijke financiële problemen te overbruggen of het bedrijf te beëindigen. Ook in de Bbz worden zij begeleid door het IMK.

## Hoofdstuk 3 Doelstellingen en kaders

### 3.1 Financiële zelfredzaamheid

Financiële zelfredzaamheid staat centraal bij de aanpak van schuldenproblematiek. Met integrale schuldhulpverlening willen de Kompasgemeenten de financiële zelfredzaamheid van inwoners vergroten, waardoor zij ook de regie op andere leefgebieden makkelijker kunnen oppakken.

Het NIBUD hanteert de volgende definitie van financiële zelfredzaamheid: “iemand is financieel zelfredzaam wanneer hij weloverwogen keuzes maakt, zodanig dat zijn financiën in balans zijn op zowel korte als lange termijn”. Hierbij gaat het er niet alleen om dat iemand in staat is om zelf al zijn financiën te regelen, maar dat iemand ook weet wanneer hij hulp moet invoeren.

Schuldhulpverleningsbeleid is gericht op het voorkomen van nieuwe schulden, oplossen van bestaande schulden en het voorkomen van terugval. Hiermee wordt ingezet op het behalen en behouden van financiële zelfredzaamheid.

### 3.2 Doelstellingen

Naast de wettelijke verplichte onderdelen willen de Kompasgemeenten zich de komende 4 jaar richten op de volgende doelstellingen:

1. Schuldhulpverlening is integraal vormgegeven: er wordt dus ook gekeken naar mogelijke problemen op andere leefgebieden (zoals gezondheid en welzijn) zodat de oorzaak van het schuldenprobleem wordt aangepakt;
2. Iedereen met (dreigende) problematische schulden weet de weg naar (laagdrempelige) hulpverlening;
3. Extra aandacht voor preventie;
4. Extra aandacht voor nazorg;
5. Beschikbaarheid over betrouwbare sturingsinformatie in het gehele proces en
6. Continue streven naar een zo effectief en efficiënt mogelijke inzet van schuldhulpverlening.

### 3.3 Kaders

Om bovenstaande doelstellingen te bereiken hebben we een aantal kaders opgesteld:

#### a. Communicatie

Goede communicatie over schuldhulpverlening is van groot belang. Rondom het onderwerp hangt vaak een taboesfeer. Mensen schamen zich en zoeken daardoor minder snel hulp.

Kompas wil de komende vier jaar inzetten op een actieve en heldere communicatie rondom schulden en schuldhulpverlening. Dit doen we samen met de deelnemende gemeenten, (vrijwilligers)organisaties, werkgevers, IMK en het maatschappelijk werk. Als intermediair vangen zij vaak als eerste de signalen op.

#### b. Kwaliteit

In de wet is de verplichting opgenomen om in het beleidsplan te beschrijven welke maatregelen de gemeente neemt om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd.

De schuldhulpverlening verloopt in heel Nederland vrijwel overal op dezelfde wijze. Dit komt door de rol van de NVVK. De NVVK stelt gedragscodes en protocollen op waaraan een schuldhulpverlener zich dient te houden.

Certificering door het NVVK wekt vertrouwen bij een schuldeiser. De gedragscodes en protocollen gaan namelijk niet alleen over de belangen van de schuldenaar, maar ook over de belangen van de schuldeiser. Daarmee wordt de kwaliteit van de schuldhulpverlening geborgd. De KBL is lid van de NVVK. Van de andere ketenpartners vragen wij inzet van gekwalificeerde medewerkers.

Vanuit Kompas borgen wij de kwaliteit als volgt:

- Wij houden ons aan de gedragsregels en richtlijnen van de NVVK. Wij verwachten dat onze samenwerkingspartners op het gebied van schuldhulpverlening lid zijn van een branche- vereniging. De KBL is actief lid van de NVVK. Ten behoeve van een eenduidige aanpak zal Kompas ook met de andere ketenpartners in gesprek gaan over de certificering.
- In het kader van kwaliteit willen wij verder met alle betrokken partijen vanaf 2020 afspraken maken over de te behalen resultaten. De partijen rapporteren over deze resultaten. Op basis van de rapportages vindt waar nodig bijsturing plaats.
- Wij verwachten van de uitvoerder van de trajecten schuldhulpverlening ( KBL) dat zij periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren.
- Met ingang van het eerste kwartaal 2020 zal ook het AMW, als uitvoerder van het voorportaal, haar werkzaamheden registreren en verantwoorden. Kompas zal daardoor kunnen beschikken over informatie als aantallen, doelgroepen, termijnen, problematiek enz. Dit zijn essentiële zaken voor Kompas om haar regierol en verantwoordelijkheid te kunnen nemen.

### **c. Termijnen en wachtlijstbeheer**

De Wgs schrijft het volgende voor waar het gaat over wachttijden:

- De wettelijke wachttijd tussen de aanvraag en het eerste gesprek (intake) is maximaal 4 weken;
- In het geval van een bedreigende situatie is de wettelijke wachttijd maximaal 3 werkdagen
- De gemeente moet de aanvrager informeren over de verwachte doorlooptijd (de tijd tot duidelijk is of een regeling kan worden getroffen).

Als uitvoerder van de schuldhulpverlening wil Kompas geen wachtlijsten binnen de integrale schuldhulpverlening en wil Kompas direct actie in crisissituaties: de doelgroep is immers kwetsbaar. De schuldenproblematiek dient zo snel mogelijk beoordeeld te worden. Hierover worden met ingang van 2020 afspraken gemaakt met de lokale uitvoerders van de toegang.

# Hoofdstuk 4 Integrale aanpak en maatwerk

## 4.1 Integrale aanpak

In het kader van de integrale aanpak binnen het Sociale Domein, zijn de gemeenten een meer integrale werkwijze gaan hanteren bij de ondersteuning van inwoners.

Dit betekent dat bij ondersteuning ook gekeken moet worden naar problemen op andere leefgebieden; naast schulden nog andere problemen, of naast de andere problemen ook nog schulden?

Wij werken zo integraal mogelijk: samen met onze samenwerkingspartners en de gemeenten zorgen wij ervoor dat de schuldhulpverlening deel uit maakt van de integrale aanpak in het sociaal domein:

a. *WMO*

Er is een stevige verwevenheid tussen financiële problemen en het ontstaan of verergeren van gezondheidsklachten. Zo wijst onderzoek onder meer uit dat mensen met financiële problemen vaker rugklachten of overgewicht hebben. Dat geldt ook andersom: gezondheidsproblemen kunnen veel geld kosten en voor sommigen zijn die bedragen te hoog om op te brengen. Voor professionals die werken in de gezondheidszorg, WMO enz. én in de schuldhulpverlening is het van belang om alert te zijn op dit soort samenhang. Eenzijdige aandacht voor de gezondheidsproblemen draagt het risico in zich dat de financiële problemen blijven bestaan en derhalve dat mensen langzamer of niet herstellen van hun gezondheidsklachten.

Daarnaast wordt met de Wmo beoogd dat mensen zo veel mogelijk kunnen participeren in de samenleving. Het hebben van schulden kan deelname aan de samenleving echter in de weg staan.

b. *Minimabeleid*

Kompas voert namens de gemeenten een uitgebreid pakket aan minima- regelingen uit voor personen met een laag besteedbaar inkomen. Zo kennen we bijzondere bijstand, de Extra geld- regeling (EGR), de individuele inkomenstoeslag, de individuele studietoelage, de collectieve ziektekostenverzekering en allerlei regelingen vanuit particuliere initiatieven zoals Stichting Leergeld, Stichting Jarige Job, Stichting Kledingbank Limburg en de Voedselbank Limburg- Zuid.

c. *Re- integratie*

Bij een schuldhulpverleningstraject is niet alleen het hebben van een inkomen van belang, maar ook het verhogen van het inkomen. Het belang van werk bij het aflossen van schulden is groot. Toch kunnen schulden ook een belemmering vormen voor de re- integratie. Het UWV noemt hiervoor als reden dat veel werkgevers niet zitten te wachten op mensen met financiële problemen. Ook levert het accepteren van werk financieel vaak weinig op omdat extra inkomsten veelal ten goede komen aan de schuldeisers. Werk kan tegelijkertijd ook extra kosten met zich mee brengen door vervoer, kleding enz. Op het moment dat deze extra kosten werk in de weg staan, kan Kompas deze mensen hierin ondersteunen.

d. *Jeugd*

Kinderen in armoede zijn op allerlei terreinen slechter af. Hoe langer een gezin in armoede leeft, hoe meer kans kinderen hebben om zich angstig, afhankelijk en ongelukkig te voelen. Kinderen in armoede zijn negatiever over hun leven en toekomst dan hun meer welvarende leeftijdgenoten. Hun leven biedt te weinig stabiliteit en zekerheid. Dit maakt het lastiger om een goed toekomstperspectief te hebben.

Armoede geeft vaak stress en spanning, waardoor in sommige gezinnen de band tussen ouders en kinderen onder druk staat. In langdurig arme gezinnen zijn weinig kinderen veilig gehecht. Deze kinderen lopen een groot risico dat zij later problemen in hun ontwikkeling krijgen. Er is een relatie tussen onveilige hechting en het minder goed kunnen omgaan met leeftijdgenoten en stressvolle situaties. Onveilige hechting heeft eveneens negatieve invloed op: gedrag, psychopathologie, cognitieve vaardigheden en taalvaardigheden. Er is dus alle reden om ons te blijven richten op gezinnen met kinderen.

Doel van de meer integrale aanpak is te komen tot een duurzaam resultaat. Het vergroten van de zelfredzaamheid van de klant en participatie in de samenleving staat daarbij centraal.

## **4.2 Maatwerk**

De inzet van schuldhulpverlening is altijd maatwerk. Welke vorm we inzetten en welke partners we daarbij betrekken is afhankelijk van de situatie waarin de schuldenaar zich bevindt en welke oorzaken aan de situatie ten grondslag liggen.

In sommige gevallen kan een adviesgesprek voldoende zijn om grotere schulden te voorkomen. In andere gevallen is het starten van een langer schuldhulpverleningstraject noodzakelijk. Wanneer er sprake is van een crisis zetten we direct hulp in.

De ambitie om elke schuldenaar aan een schuldenvrije toekomst te helpen is erg hoog gegrepen. Niet voor elke schuldenaar is het bereiken van een schone lei haalbaar. Sommige mensen zullen langdurig niet in staat blijken financieel zelfstandig te zijn. Toch blijft ook voor deze mensen het streven naar zelfredzaamheid overeind, maar dan binnen de mogelijkheden die men heeft en onder de begeleiding die daarvoor nodig is.

### **Regelbaarheid van het gedrag vs. regelbaarheid van het schuldenpakket**

We streven naar een zo effectief en efficiënt mogelijke inzet van schuldhulpverlening. Het belangrijkste kenmerk daarvan is dat we bij elke schuldenaar met de minimale inspanning een voor die schuldenaar maximaal resultaat behalen. Om daarin te slagen is het van belang dat we een goed beeld hebben van de problematiek en mogelijkheden.

Door na te gaan of er sprake is van belemmeringen in het schuldenpakket, de motivatie of vaardigheden, kunnen we nagaan wat het maximaal haalbare is.

In hoeverre een schuldenaar regelbaar is, hangt af van de motivatie en de (financiële) vaardigheden van de schuldenaar. Een regelbare schuldenaar houdt zich aan afspraken en is gemotiveerd. Ook is hij bijvoorbeeld bereid zich in te zetten om, indien mogelijk, meer inkomen te verwerven en ten gunste van schuldeisers keuzes te maken in het bestedingspatroon.

Er is sprake van een regelbare schuldsituatie als er schulden zijn die voor een schuldregeling in aanmerking komen. Een schuldsituatie is niet regelbaar als er bijvoorbeeld sprake is van niet saneerbare boetes van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) of schulden waarbij het door juridische procedures nog jaren duurt voordat duidelijk is hoe hoog de vordering is (bijvoorbeeld mensen die in een echtscheiding verwickeld zijn waarbij de boedel en schulden nog niet verdeeld zijn). Niet regelbare schulden vragen dus om een andere aanpak dan regelbare schulden.

Zowel de medewerkers van Kompas als de ketenpartners (KBL en AMW) passen hun dienstverlening aan op de zg. regelbaarheid van de schuldenaar (bv analfabeten, verslaafden) als op die van het schuldenpakket (aard en hoogte van de schulden).

#### **4.3 Eigen verantwoordelijkheid**

We doen een beroep op de motivatie en de eigen verantwoordelijkheid van de schuldenaar. We verwachten dat elke schuldenaar die we ondersteunen zich inspant om het traject van schuldhulpverlening tot een succesvol einde te brengen.

We leggen de schuldenaar vanaf de start een inspanningsverplichting op via een beschikking waarin het traject van schuldhulpverlening wordt toegekend. Deze inspanningsverplichting omvat o.a. het tijdig en adequaat verstrekken van relevante informatie aan de schuldhulpverlenende organisatie en/of de gemeente.

## Hoofdstuk 5 Preventie

Voorkomen is altijd beter dan genezen. Dat geldt ook voor schulden. Financiële problemen of een problematische schuldsituatie hebben grote impact op het persoonlijke leven. Wij blijven de komende jaren dan ook extra aandacht besteden aan preventie in al zijn mogelijke vormen om zo te voorkomen dat schulden ontstaan of dat schulden problematisch worden. Het NIBUD definieert preventie als: een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die erop gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden.

Door in te zetten op het voorkomen van schulden wordt indirect ook ingezet op het voorkomen dat er belemmeringen voor participatie ontstaan. Vroegtijdige signalering is hierbij van belang. Ten behoeve hiervan is het belangrijk dat wij de zogenaamde “intermediairs” inlichten.

Bij het schrijven van dit beleidsplan is er een wetswijziging in routing die gemeenten expliciet toestemming geeft om bijvoorbeeld vroegtijdig informatie over huurachterstanden te ontvangen van woningcorporaties. Gemeenten kunnen mensen met huurachterstanden daardoor beter en sneller vinden en vervolgens helpen. Deze wetswijziging gaat per 1 januari 2020 in.

### Hoe gaan we preventie invullen?

#### Informatie en advies

Op plaatsen waar mensen vaak komen moet informatie beschikbaar zijn over financiën, schulden en het voorkomen hiervan. Inwoners moeten weten waar zij terecht kunnen met vragen of (dreigende) problemen op dit gebied. De landelijke telefonische hulplijn 115 Schulden te Lijf, is hiertoe een belangrijk nieuw initiatief: Eén landelijk nummer waar iedere burger in Nederland terecht kan. Burgers met financiële problemen kunnen vrijblijvend, gratis en anoniem 0800-8115 bellen voor een direct antwoord op de vraag waar zij zich in hun gemeente kunnen melden voor schuldhulpverlening. Ook kan 115 gebeld worden door burens, familieleden, schuldeisers en ketenpartners uit de omgeving van de burger met financiële problemen. Naast telefonisch worden ook alle functionaliteiten van 115 digitaal aangeboden via een website en digitale aanmeldroute. 115 zorgt ervoor dat men op een laagdrempelige, overzichtelijke en snelle wijze wordt doorverwezen naar de juiste plek voor hulp.

Daarnaast is het belangrijk dat inwoners weten welke stappen zij zelf kunnen zetten wanneer zij schulden hebben. Voorbeelden hiervan zijn de website van het Nibud en de NVVK: zelfjeschuldenregelen.nl en berekenuwrecht.nl. Hier kunnen mensen inzicht krijgen in hun financiële situatie en handvatten krijgen om deze problemen zelf op te lossen. Voor ondernemers in zwaar weer is er de website “155- help een bedrijf” en de mogelijkheid om ondersteund te worden door het IMK. Kompas heeft al deze mogelijkheden op haar website vermeld.

Tenslotte bieden Kompas en de Kompasgemeenten sinds kort in samenwerking met het Nibud verschillende online geldplannen aan. Mensen die meer inzicht willen in hun uitgaven, uit de schulden willen komen of inzicht willen krijgen over spaarmogelijkheden, kunnen deze online geldplannen gebruiken. De plannen zijn te vinden op de sites van de gemeenten en bij Kompas onder “startpunt geldzaken”.

Door de activiteiten van het IMK kan instroom van ondernemers in de Bbz soms worden voorkomen.

Voor anderen biedt de Bbz een mogelijkheid om tijdelijke financiële problemen te overbruggen of het bedrijf te beëindigen. Ook in de Bbz worden zij begeleid door het IMK op weg naar financiële onafhankelijkheid al dan niet met een eigen bedrijf.

### **Inzet vrijwilligersorganisaties**

In de Kompasgemeenten lopen diverse (vaak informele) activiteiten voor mensen met financiële problemen. Het gaat dan bijvoorbeeld om de Durpswinkel in Simpelveld die mensen helpt met het invullen van formulieren of een persoon die vrijwillig mensen helpt de financiële warboel weer op orde te krijgen.

Er bestaan echter ook “professionelere” vrijwilligersorganisaties ten behoeve van mensen met (dreigende) schulden. Zo is er project “Humanitas Thuisadministratie”; zij zijn er voor mensen die moeite hebben met hun financiële huishouding en geen familie of kennis hebben die hen daarbij kan helpen. Op deze manier kunnen schulden worden voorkomen of worden afgebouwd. Het gaat hier om goed getrainde vrijwilligers die ernaar streven de regie zo snel mogelijk weer bij de hulpvrager in handen te geven. In 2020 zal Kompas bezien in hoeverre aangesloten kan worden bij bestaande initiatieven op het gebied van thuisadministratie, schuldhulpbegeleiding enz.

### **Budgetcursus**

Een budgetcursus kan mensen helpen met het krijgen van inzicht in financiën, bewustwording van gedrag en het verkrijgen van vaardigheden. Vanzelfsprekend kunnen we dit alleen verplicht stellen voor werkzoekenden van Kompas.

Kompas verzorgt, in samenwerking met het AMW, de training “Grip op geld” voor inwoners van Nuth, Simpelveld en Voerendaal. Het gaat hier om een training voor iedereen met vragen over geld, post, administratie en schulden.

In 2 bijeenkomsten krijgt men praktische tips, meer inzicht in de inkomsten en uitgaven en leert men de financiën beter te organiseren.

### **Signalering en doorverwijzing**

Belangrijk is dat financiële problemen of schulden zo vroeg mogelijk worden gesignaleerd om te voorkomen dat deze verergeren. Zoals gezegd kunnen velen als intermediairs fungeren maar je moet dan wel weten op welke signalen je moet letten.

Met energieleveranciers zijn afspraken gemaakt over tijdige verwijzing. Zij sturen Kompas informatie over achterstanden; dit is namelijk vaak ook een signaal voor overige schulden. Tevens wordt op deze manier geprobeerd om uiteindelijke beëindiging van de levering van gas, elektriciteit of water op deze manier te voorkomen.



# Hoofdstuk 6 Toeleiding en ondersteuning

## 6.1 Toeleiding

Mensen met (dreigende) schulden moeten hun weg naar hulpverlening weten te vinden. De toeleiding naar schuldhulpverlening is tweeledig: enerzijds moeten inwoners zelf de weg naar schuldhulpverlening weten te vinden, anderzijds is het aan professionals om ook vroegtijdig te signaleren en iemand met (dreigende) schulden door te sturen naar Kompas of het AMW.

De intake voor schuldhulpverlening wordt gedaan door het AMW. Het betreft een integrale intake, waarbij naast de schuldenproblematiek ook wordt gekeken naar problemen op andere gebieden.

## 6.2 Ondersteuning

### *Budgetbegeleiding*

De medewerkers van het AMW kunnen ondersteuning bieden in de vorm van budgetbegeleiding. Met budgetbegeleiding leert men op een verantwoorde manier met geld om gaan. Doel van budgetbegeleiding is het verkrijgen van inzicht in de inkomsten en uitgaven, het voeren van een overzichtelijke administratie en het afstemmen van de uitgaven op het beschikbare budget. Er wordt gekozen uit verschillende instrumenten, zoals individuele gesprekken, een groepstraining of de koppeling aan een vrijwilliger. Op deze manier wordt er gewerkt aan gedragsverandering van de burger.

### *Budgetbeheer*

De KBL voert budgetbeheer voor onze inwoners uit. Bij budgetbeheer kan de burger in beperkte mate over zijn inkomen beschikken. De KBL zorgt voor het betalen van de rekeningen. Budgetbeheer wordt ingezet als onderdeel van een schuldregeling. Hierdoor hebben schuldeisers de garantie dat de afloscapaciteit ook daadwerkelijk wordt gebruikt om de schulden af te lossen. Budgetbeheer wordt zo kort mogelijk ingezet.

### *Bewindvoering*

Als iemand niet meer zelf mag of kan beslissen over zijn financiën en bezittingen wordt door de kantonrechter een bewindvoerder benoemd die daarover (zoveel mogelijk samen met de betrokkene) beslist. Met een onderbewindstelling wordt het vermogen van de betrokkene beschermd.

Nadat de schuldenpositie gestabiliseerd is, zal de bewindvoerder een minnelijk traject opstarten. De redenen dat iemand niet (meer) instaat is om zelfstandig zijn financiën te beheren kunnen zeer divers zijn: van dementie, onoverzienbare schulden tot verslaving. In 2018 is Kompas gestart met een aantal acties om de inzet van bewindvoering terug te dringen; niet iedereen hoeft hier immers voor lange tijd op aangewezen te zijn. Gestreefd wordt naar financiële zelfredzaamheid van burgers en bewust omgaan met de verstrekking van bijzondere bijstand voor de hoge kosten van bewindvoering.

Voor de komende jaren zijn door de Parkstad gemeenten werkafspraken gemaakt met een groot aantal bewindvoerders uit Parkstad; zij hebben een convenant getekend met als doel de hulp zo goed mogelijk te organiseren: dat wil zeggen: efficiënt, effectief, integraal en niet langer dan noodzakelijk.

Tenslotte gaan we klanten van Kompas die bijzondere bijstand ontvangen voor budgetbeheer/ bewindvoering de verplichting opleggen deel te nemen aan de training Grip op Geld.

#### *Minnelijk traject*

Bij een schuldregeling wordt bemiddeld tussen de schuldenaar en de schuldeisers om een minnelijke regeling op te zetten. Een schuldregeling is alleen mogelijk als alle schulden betrokken worden en is dus niet van toepassing op deeloplossingen. Als alle schuldeisers akkoord gaan, wordt de bemiddeling voortgezet. De schuldenaar krijgt leefgeld. De rest van het inkomen wordt gebruikt om schulden af te lossen.

Als met het beschikbare inkomen de schuld niet binnen 3 jaar kan worden afgelost, wordt er een voorstel gedaan aan de schuldeisers voor gedeeltelijke kwijtschelding van de schuld.

#### *Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP)*

Indien in het minnelijk traject geen overeenstemming wordt bereikt met de schuldeisers, kan de schuldenaar besluiten om een wettelijke schuldsanering aan te vragen. De rechter wordt dan gevraagd om een oplossing. Hierbij wordt bekeken of het minnelijk traject inderdaad niet mogelijk is. De rechter benoemt ook een bewindvoerder die de wettelijke regeling uitvoert. De bewindvoerder ziet erop toe dat de regels van de WSNP door de cliënt worden nageleefd.

### **6.3 Betrokken partijen**

KBL voert in opdracht van de gemeenten (lees: Kompas) budgetbeheer voor de cliënt uit. Bij budgetbeheer kan de cliënt in beperkte mate over zijn inkomen beschikken. Budgetbeheer wordt ingezet als onderdeel van een schuldregeling.

Maatschappelijke organisaties hebben een belangrijke signalerende rol. Van hieruit kunnen zij mensen doorverwijzen naar het AMW.

Het Algemeen Maatschappelijk Werk voert, als onderdeel van haar reguliere subsidie-overeenkomsten met de individuele gemeenten, het zogenaamde “voorportaal voor de schuldhulpverlening uit” en is daarmee een belangrijke partner in de schuldhulpverleningsketen.

## Hoofdstuk 7 Nazorg

Goede nazorg is een essentieel onderdeel van de integrale schuldhulpverlening. Wanneer een schuldhulptraject succesvol is afgerond, krijgen betrokkenen ineens veel vrijheid terug op het gebied van financiën. Om te voorkomen dat mensen na het doorlopen van een schuldhulpverleningstraject opnieuw schulden maken, is goede nazorg (terugvalpreventie) belangrijk.

Bij nazorg kunnen verschillende partijen een rol spelen. In eerste instantie kunnen vrijwilligers uit het eigen netwerk van de klant hier een rol in spelen. Vrijwilligers kunnen bijvoorbeeld als schuldhulpmaatje veel betekenen in het nazorg- traject. Indien dit niet mogelijk is kan het maatschappelijk werk worden ingeschakeld. Belangrijk is dat er sprake is van maatwerk: per klant wordt bekeken wat hij of zij nodig heeft.

Kompas is zich bewust van de toegevoegde waarde van nazorg. In het Uitvoeringsplan 2020 wordt er verder vorm en inhoud gegeven aan de nazorg.

## Hoofdstuk 8 Resultaten en kwaliteit

In het beleidsplan 2018 van Kompas hebben we de volgende prestatie- afspraken gemaakt:

- Er komt een nieuw beleidsplan Gemeentelijke Schuldhulpverlening 2019- 2022;
- De gemiddelde wachttijd tussen melding en intakegesprek schuldhulpverlening is maximaal 2 weken;
- Samen met de bestaande netwerken vormen we een totaal aanbod om de schuldenproblematiek in de Kompasgemeenten terug te dringen en te voorkomen;
- We verbinden en versterken bestaande activiteiten en initiatieven zodat wat er al plaatsvindt een grotere impact heeft op het terugdringen/ voorkomen van de schuldenproblematiek (bijvoorbeeld samenwerking woningcorporaties bij signalering huurachterstanden);
- We voeren een actief preventiebeleid om te voorkomen dat mensen in schulden geraken;
- We stemmen de inzet van schuldhulpverlening af op de regelbaarheid van de schuldenaar en van de schuldsituatie;
- We organiseren nazorg om financiële zelfredzaamheid naar de toekomst toe te waarborgen;
- We behouden specifieke aandacht voor kinderen in armoedesituaties en
- We hebben specifieke aandacht voor schuldenproblematiek bij statushouders.

Deze afspraken zijn onderdeel van onderliggend plan. Daarnaast streeft Kompas naar:

- Inzicht in (het aantal) intakes en schuldregelingen. Hiertoe is goede informatie vanuit de samenwerkingspartners essentieel;
- Een duurzame oplossing voor de schuldenproblematiek door middel van een adviesgesprek, een stabilisatietraject, een minnelijke schuldsanering of een aanvraag voor wettelijke schuldsanering. Om dit goed te kunnen monitoren is betrouwbare informatie vanuit de partners essentieel en
- Schuldenproblematiek in een vroeger stadium aanpakken waardoor er minder WSNP-verklaringen zullen worden afgegeven of waardoor minder mensen doorgeleid hoeven te worden naar een WSNP-traject.

## Hoofdstuk 9 Regie op de uitvoering

In Nederland zitten naar schatting van budgetvoorlichter Nibud (mei 2019) 710.000 huishoudens in de financiële problemen; daarnaast lopen 775.000 mensen risico op ernstige financiële problemen. Bij gemeenten zijn echter “slechts” zo’n 200.000 mensen bekend.

We willen zicht krijgen op de aard van de financiële problematiek die speelt in de Kompasgemeenten. Het “uit de taboesfeer” halen van schulden via campagnes als “Uit je schuld” zal inwoners hopelijk stimuleren om hulp te vragen. De Kompasgemeenten willen meer inzicht krijgen in de (problematiek van de) mensen die zich melden in het voorportaal. Daarmee kan er immers gericht beleid worden gemaakt. Daarnaast maakt monitoring vanaf het eerste contact dat een burger niet afhaakt met de kans dat men in een later stadium terugkomt met meer schulden en een grotere problematiek; de inzet die dan nodig is kost vanzelfsprekend meer tijd en geld.

Momenteel ontvangt Kompas slechts kwantitatieve informatie over het aantal mensen dat zich meldt met financiële vragen en het deel dat daarvan wordt doorverwezen naar de Kredietbank voor een schuldregeling. Echte management- informatie is bij het schrijven van dit beleidsplan nog niet voorhanden: de systemen worden momenteel ingericht en de verwachting is dat de uitvoerders van het voorportaal, het Algemeen Maatschappelijk Werk, de noodzakelijke management- informatie vanaf 2020 aan de gemeenten kunnen leveren.

De Kompasgemeenten voeren de Wgs uit in een combinatie van samenwerken met een subsidie- partner (het AMW) en een uitbesteding via Kompas aan de KBL. De voorgaande periode heeft Kompas geleerd dat het gebrek aan inzicht in de werking van het voorportaal (kwalitatief en kwantitatief) directe gevolgen heeft voor haar regierol. Er was te weinig input ten behoeve van (bijsturing van) beleid en daarnaast kon Kompas geen verantwoording afleggen aan de gemeenten die de uitvoering van haar (wettelijke) taken immers bij Kompas belegd hebben. Ook benchmarking met andere gemeenten was niet mogelijk.

In 2019 is er intensief en constructief samengewerkt met de uitvoerders van het voorportaal en zijn er afspraken gemaakt over de noodzakelijke informatie ten behoeve van regie en sturing. Uiterlijk per 1 januari 2020 zullen de beide organisaties voor maatschappelijk werk de noodzakelijke management- en sturingsinformatie aanleveren.

Wij verwachten van onze medewerkers en van onze samenwerkingspartners:

- Integraliteit binnen het sociaal domein;
- Aandacht voor de psychosociale schuldhulpverlening (gericht op gedragsverandering en het wegnemen van belemmeringen);
- Innovatie en bereidheid tot pilots en projecten en
- Gevraagd en ongevraagd advies m.b.t verdere beleidsontwikkeling- en/ of aanpassing.

# Tenslotte

Onderliggend plan is slechts een herijking van het bestaand beleid en uitvoering met daarin speerpunten op het gebied van regie en preventie. Als lerende organisatie hebben wij behoefte aan kaders waarbinnen wij flexibel kunnen acteren. Onze preventieve aanpak bestaat uit meer dan “slechts” informatie- overdracht; gedragsverandering is vaak essentieel. In de huidige samenleving zien we veel trends die het steeds belangrijker maken dat mensen verantwoord financieel gedrag vertonen:

## 1. Mensen moeten meer financiële beslissingen nemen.

De economie financialiseert. Voor burgers betekent dit dat financiële beslissingen steeds meer verweven raken met het dagelijks leven. Onder meer op terreinen als onderwijs, zorg en pensioen moeten burgers meer – vaak complexe – financiële beslissingen nemen. Daarnaast wordt vaker een beroep gedaan op de zelfredzaamheid van de burger. Op terreinen als wonen, onderwijs, zorg en pensioen is meer verantwoordelijkheid bij de burger terechtgekomen. Kom je bijvoorbeeld in aanmerking voor huurtoeslag, dan moet je dat zelf uitzoeken en regelen

## 2. De wereld digitaliseert in rap tempo.

Digitalisering heeft ingrijpende gevolgen voor de manier waarop mensen met geld omgaan. Door pinbetalingen is geld minder tastbaar geworden. Bij contactloze betalingen is dit nog sterker het geval. Bovendien verlaagt online winkelen de drempel tot (impulsieve) uitgaven. Dit alles maakt het lastiger om grip te houden op de portemonnee. Ook financiële producten kiezen en kopen we steeds meer online. En we maken steeds meer gebruik van apps om mobiel te bankieren.

## 3. Jongeren nemen steeds vroeger deel aan het economisch verkeer.

Jongeren moeten al vroeg financiële beslissingen nemen die lange tijd van grote invloed zijn op hun leven, bijvoorbeeld over studiefinanciering. Zonder financiële vaardigheden lopen jongeren het risico beslissingen te nemen waarvan zij tot in lengte van dagen spijt hebben en de financiële consequenties moeten dragen.

## 4. Geldproblemen nemen toe.

In de 21e eeuw is verantwoord financieel gedrag essentieel. Mensen hebben ondersteuning nodig bij het nemen van financiële beslissingen, omdat het vaak om complexe beslissingen gaat met mogelijk grote gevolgen. Het betekent ook dat de bijbehorende vaardigheden al op jonge leeftijd moeten worden aangeleerd. 4 op de 10 scholieren geven echter aan dat bij hen op school nog nooit aandacht aan geld is besteed (Nibud, 2016). Zeker voor kwetsbare groepen, zoals scholieren die het thuis financieel moeilijker hebben, is het belangrijk dat ook op school aandacht wordt besteed aan omgaan met geld. Vanuit huis krijgen zij veelal minder ondersteuning op dit gebied van omgaan met geld. Hun ouders hebben al hun aandacht nodig om hun eigen financiën op orde houden, waardoor er minder aandacht uitgaat naar financiële opvoeding

In het gehele proces van schuldhulpverlening is er nog veel dat we niet weten. Het is daarom belangrijk te blijven experimenteren, interventies te testen en verder te verbeteren. Het doel is om mensen bewust en onbewust meer grip te laten krijgen op hun financiën. Immers, meer geld maakt niet per se gelukkiger, meer grip op geld wel!