gemeente
Goeree-Overflakkee

Registratienummer: Z -22-144926/161258

Beleidsplan Integrale Schuldhulpverlening Goeree-Overflakkee 2023 – 2026

Steller: R.C. van Oudenaren
Middelharnis, 1 februari 2023

Inhoud

Inleiding 4

1.1 Aanleiding 4

1.2 Impact 5

1.3 Leeswijzer 6

2. Terugblik beleidsperiode 2019 – 2022 7

2.1 Preventie, vroegsignalering en nazorg 7

2.2 Overige uitgangspunten 7

3. Feiten en cijfers 9

3.1 Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) 9

3.2 NVVK 10

3.3 Team schuldhulpverlening GO 10

4. Kaders 13

4.1 Wettelijk kader 13

4.2 Wetsvoorstel tot wijziging van de WSNP 14

4.3 Lokale regelgeving 14

5. Missie en visie 15

5.1 Visie breed sociaal domein gemeente Goeree-Overflakkee ‘Samen leven op Goeree-Overflakkee’ 15

5.2 Missie en visie schuldhulpverlening 16

5.3 Algemene doelen 16

5.4 Maatschappelijke effecten 16

5.5 Meetbare doelstellingen 17

5.6 Indicatoren 17

5.7 Meten is weten 17

6. Uitgangspunten 18

6.1 Integrale aanpak en maatwerk 18

6.2 Stress-sensitief werken 18
6.3 Preventie en vroegsignalering 19
6.4 Nazorg 19
6.5 Snellere en efficiëntere schuldhulpverlening 20
Collectief Schuldregelen 20
Saneringskredieten 20
6.6 Brede toegankelijkheid 21
6.7 Laagdrempelige toegang 21
6.8 Actieve benadering van inwoners die zichzelf niet voor hulp melden 22
6.9 Duurzame gedragsverandering 22
6.10 Dienstverlening aan gezinnen met minderjarige kinderen 22
7. Kwaliteit 23
7.1 Toetreding NVVK 23
7.2 Doorlooptijden 23
7.3 Stratech 24
7.4 Scholing consulenten 24
7.5 Samenwerking met partners 24
7.6 Monitor vroegsignalering schulden 24
7.7 Privacy 25
7.8 Klachten 25
8. Financiën 26
9. Conclusie en inzet beleidsperiode 2023 - 2026 27
9.1 Conclusie 27
9.2 Inzet beleidsperiode 2023 - 2026 27
Bijlage 1: Jaarplan 2023 28

Inleiding

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) bepaalt in artikel 2, dat de gemeenteraad iedere vier jaar een plan vaststelt dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners. Het beleidsplan bevat de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat inwoners schulden aangaan die ze niet kunnen betalen. Het doel van de Wgs is een effectievere gemeentelijke schuldhulpverlening.

Voor u ligt het Beleidsplan Integrale Schuldhulpverlening 2023 – 2026 van de gemeente Goeree-Overflakkee. Dit beleidsplan is de opvolger van het eerdere beleidsplan voor de periode 2019 – 2022.

In dit beleidsplan komt onder andere aan de orde welke resultaten wij willen behalen, welke maatregelen wij nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd, hoe de samenwerking met schuldeisers van vaste lasten wordt vormgegeven, hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven en het maximaal aantal weken wachttijd dat wij nastreven. De Wgs geeft in artikel 4 aan dat deze onderdelen in het beleidsplan moeten worden opgenomen.

We kijken terug naar de afgelopen beleidsperiode, we kijken waar we nu staan en naar waar we naar toe willen. Wat zijn de maatschappelijke effecten die wij willen bereiken? Welke missie en visie dragen wij uit en welke uitgangspunten bepalen ons beleid?

1.1 Aanleiding

Behalve dat het wettelijk is vastgelegd dat de gemeenteraad iedere vier jaar een nieuw beleidsplan moet vaststellen, zijn er veel ontwikkelingen als het gaat om schuldenproblematiek, armoede en bestaanszekerheid.

De recente economische en maatschappelijke gebeurtenissen hebben duidelijk gemaakt dat veel mensen grote moeite hebben om op financieel vlak rond te komen bij tegenslagen. De coronacrisis laat zien dat veel mensen risico lopen. Door de hoge inflatie, de hoge brandstof- en energieprijzen en de overspannen woningmarkt is bestaanszekerheid voor veel mensen niet meer vanzelfsprekend. Deze ontwikkelingen maken het noodzakelijk ervoor te zorgen dat mensen kunnen beschikken over een stabiel inkomen als basis.

De doelstellingen van de minister voor Armoede, Participatie en Pensioenen, die zij in de Kamerbrief van 12 juli 2022 in het kader van de meerjarige ‘Aanpak geldzorgen, armoede en schulden’ heeft verwoord, zijn ‘halvering van het aantal kinderen dat opgroeit in armoede in 2025’ (t.o.v. 2015) en ‘halvering van armoede en problematische schulden in het algemeen in 2030’ (t.o.v. 2015).[1] Om dit te bereiken, is een betere borging van bestaans- en inkomenszekerheid nodig, maar ook een overheid die werkt voor mensen en voorziet in laagdrempelige, eenvoudige, mensgerichte financiële hulp en sociale incasso. Inzet op preventie van geldzorgen van jongs af aan en in alle levensfasen blijft belangrijk. Het doorbreken van (generatie)armoede zodat iedereen meedoet en vooruitkomt en het realiseren dat meer mensen eerder en betere schuldhulpverlening ontvangen en sneller perspectief hebben op een financieel zorgeloze toekomst moeten ervoor gaan zorgen dat

[1] Kamerbrief Aanpak geldzorgen, armoede en schulden d.d. 12 juli 2022, file:///H:/Downloads/Kamerbrief+Aanpak+geldzorgen+armoede+en+schulden.pdf

deze doelstellingen worden gehaald, aldus de minister. Voor het kabinet ligt er een grote taak, maar ook voor gemeenten ligt hier een uitdaging!

1.2 Impact

Geldproblemen zijn niet alleen een individueel probleem, maar ook een maatschappelijk probleem. Als mensen in een situatie verkeren met problematische schulden dan levert dit alleen maar verliezers op: schuldeisers ontvangen hun geld niet of slechts gedeeltelijk, het brengt hoge maatschappelijke kosten met zich mee en de mensen met problematische schulden raken verstrikt in een cirkel van problemen, zoals bijvoorbeeld stress, relatieproblemen, gezondheidsproblemen, ziekteverzuim bij werk, mindere productiviteit, verminderde schoolprestaties van de kinderen, verminderd probleemoplossend vermogen, langere afhankelijkheid van uitkeringen en sociale uitsluiting.

Financiële hulpverlening kan met al haar mogelijkheden het verschil maken. Financiële hulpverlening blijkt mensen op meer leefgebieden te helpen dan alleen schulden. Dit blijkt uit het onderzoeksrapport van de NVVK (branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren) dat in april 2022 is gepubliceerd: *'Meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening: een nieuw perspectief'*.[2] Door financiële hulpverlening krijgen mensen perspectief en kunnen ze weer meedoen in de maatschappij.

Ook schuldeisers zien dat de achterliggende problematiek de afgelopen jaren een veel grotere rol is gaan spelen bij het ontstaan van schulden. De waarde van financiële hulpverlening is volgens de schuldeisers dan ook dat klanten hulp krijgen die zij zelf niet kunnen bieden bij het oplossen van problematische schulden en stress. Door hulpvragers duurzaam te helpen, worden niet alleen actuele achterstanden opgelost, maar ook toekomstige problemen voorkomen.

Daarnaast volgt uit het onderzoeksrapport dat elke geïnvesteerde euro in financiële hulpverlening de maatschappij € 1,40 tot € 2,00 oplevert.

Eén van de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport waar gemeenten invloed op hebben in het aanmeldingsproces is de bekendheid van de schuldhulpverlening te vergroten. In de hulpverlening zelf wordt onder meer aanbevolen om meer saneringskredieten in te zetten in plaats van schuldbemiddeling. Ook de nazorgaanpak zou uitgebreid kunnen worden. Hulpvragers ervaren de afloop van een traject vaak als spannend. Maatwerk en samenwerking zijn belangrijke sleutelwoorden.

[2] Meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening: een nieuw perspectief, NVVK, april 2022. https://www.nvvk.nl/l/library/download/urn:uuid:d914ff5b-1cea-46e8-b2d2-6ebfddadf01d/20220420+onderzoeksrapport+meetbare+en+merkbare+waarde+van+financie%CC%88le+hulpverlening.pdf

1.3 Leeswijzer

Dit beleidsplan is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 blikken we kort terug op de afgelopen beleidsperiode (2019 – 2022). In hoofdstuk 3 benoemen we feiten en cijfers vanuit het Centraal Bureau voor de Statistiek, de NVVK en ons eigen team schuldhulpverlening en vergelijken we deze met een eerder moment. In hoofdstuk 4 worden de wettelijke en lokale kaders op een rijtje gezet. Vervolgens komen in hoofdstuk 5 onze missie, visie en beoogde maatschappelijke effecten aan bod. Daarna volgen de uitgangspunten van ons schuldenbeleid in hoofdstuk 6. In hoofdstuk 7 wordt weergegeven hoe wij de kwaliteit borgen voor de wijze waarop wij uitvoering geven aan integrale schuldhulpverlening. En in hoofdstuk 8 wordt inzicht gegeven in de financiën met betrekking tot schuldhulpverlening. Hoofdstuk 9 geeft de conclusie weer en waarop wij gaan inzetten.

In de bijlage bij dit beleidsplan treft u het jaarplan aan voor 2023, met daarin opgenomen welke resultaten we in het betreffende jaar willen behalen. Periodiek vindt evaluatie plaats van deze uitvoeringsplannen.

2. Terugblik beleidsperiode 2019 – 2022

2.1 Preventie, vroegsignalering en nazorg

Het Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2023 – 2026 van de gemeente Goeree-Overflakkee sluit aan op de uitgangspunten van het beleidsplan voor de periode 2019 – 2022. In de afgelopen beleidsperiode waren preventie en vroegsignalering al belangrijke pijlers van het schuldenbeleid. Dit blijkt ook uit het Uitvoeringsplan Preventie en Vroegsignalering Integrale schuldhulpverlening 2019 – 2022 Gemeente Goeree-Overflakkee dat hoort bij het beleidsplan van die periode. Het uitvoeringsplan heeft de kaders gesteld om in goede balans uitvoering te geven aan preventieve activiteiten en vroegsignalering.

Er is groot ingezet op preventieve activiteiten, waarbij onderscheid is gemaakt in primaire, secundaire en tertiaire preventie. Primaire preventie is gericht op alle inwoners en heeft tot doel te voorkomen dat inwoners schulden maken en/of te voorkomen dat inwoners in een problematische schuldensituatie terecht komen.

Bij secundaire preventie gaat het met name om het vroegtijdig onderkennen, opsporen en oplossen van schuldenproblematiek en richt zich op voorlichting aan bepaalde risicogroepen, maar ook aan maatschappelijke organisaties en ketenpartners.

Tertiaire preventie wordt ook wel nazorg genoemd en wordt ingezet aan het einde van een schuldhulpverleningstraject en loopt daarna nog enige tijd door. Hoe lang de nazorg voortduurt is afhankelijk van de mate van zelfredzaamheid van de betrokkene. Nazorg is van groot belang om herhaling te voorkomen.

Ondanks de coronacrisis is aan een groot deel van de preventieve activiteiten, zoals die in het uitvoeringsplan zijn opgenomen, ook daadwerkelijk uitvoering gegeven. Soms in een wat andere vorm dan in eerste instantie de bedoeling was, maar ondanks dat het lastig was om de inwoners te ontmoeten, hebben we zo goed mogelijk getracht de informatie bij de inwoners te krijgen en ook zoveel mogelijk (digitaal) ondersteuning te bieden.

Per 1 januari 2021 is vroegsignalering verankerd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en daarmee een wettelijke taak van gemeenten geworden. In de afgelopen beleidsperiode hebben wij ons daarop goed kunnen voorbereiden en is voordat vroegsignalering een wettelijke taak is geworden al een goede basis hiervoor gelegd. Vroegsignalering is inmiddels een belangrijk onderdeel van schuldhulpverlening.

2.2 Overige uitgangspunten

Ook aan de overige uitgangspunten zoals die genoemd zijn in het beleidsplan voor de periode 2019 – 2022 wordt uitvoering gegeven en deze zullen ook in de nieuwe beleidsperiode overeind blijven.

We noemen hier maatwerk, de brede toegankelijkheid tot schuldhulpverlening en de laagdrempeligheid bij toegang tot schuldhulpverlening. Maar ook de actieve benadering van inwoners die zichzelf niet melden met een hulpvraag, de integrale aanpak en duurzame gedragsverandering om herhaling te voorkomen. We bouwen voort op wat er de afgelopen beleidsperiode is neergezet.

Het team schuldhulpverlening is voortdurend bezig om de kwaliteit van schuldhulpverlening naar een hoger niveau te tillen. In de afgelopen beleidsperiode is veel voorbereidend werk verricht om aan te kunnen sluiten bij de NVVK.

In hoofdstuk 6 worden de uitgangspunten voor de nieuwe beleidsperiode verder uitgewerkt en aangevuld.

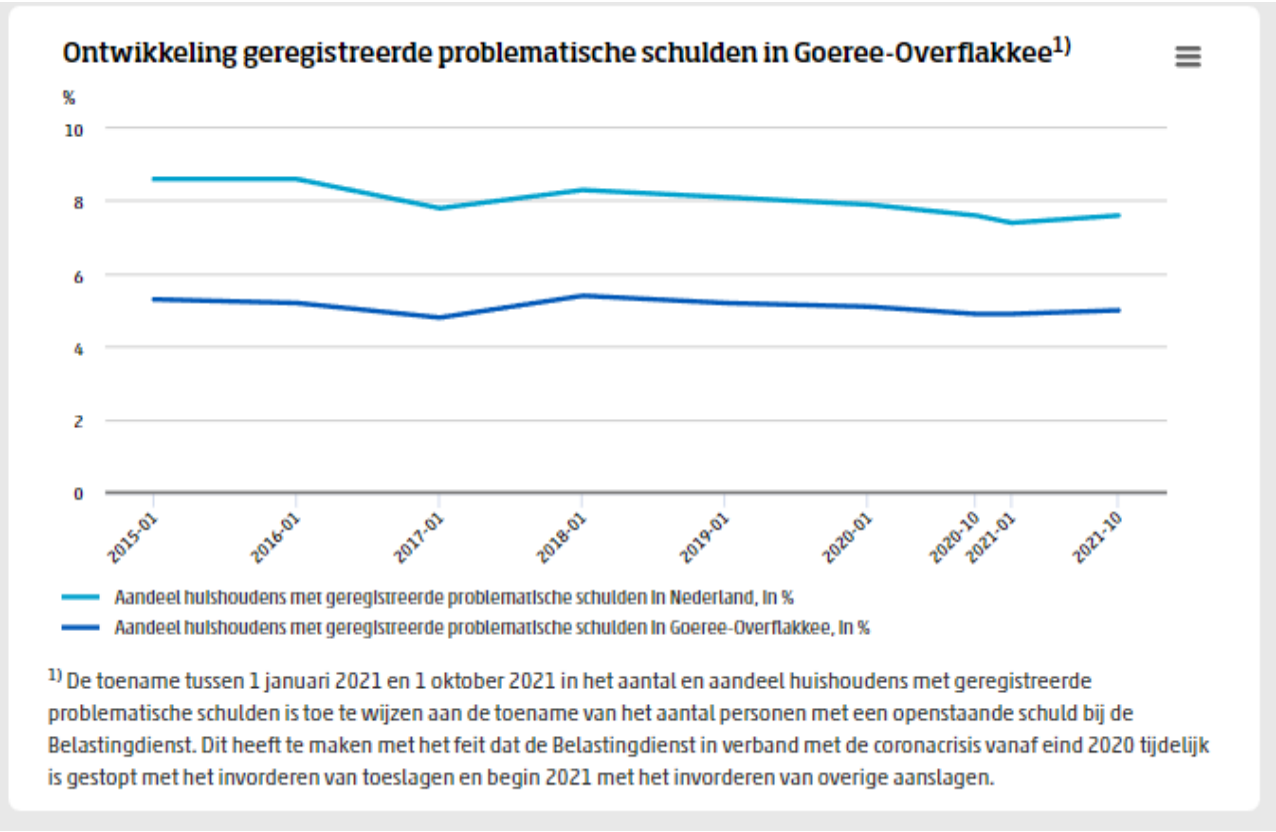
3. Feiten en cijfers

3.1 Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)

Volgens het dashboard van het CBS 'Schuldenproblematiek in beeld' is een lichte daling van het aandeel huishoudens met geregistreerde problematische schulden te zien, ook tijdens het eerste deel van de coronacrisis. Dit dashboard geeft de cijfers tot oktober 2021 weer. De gevolgen van de hoge inflatie zijn hierin niet verwerkt en kunnen dus een ander beeld geven.

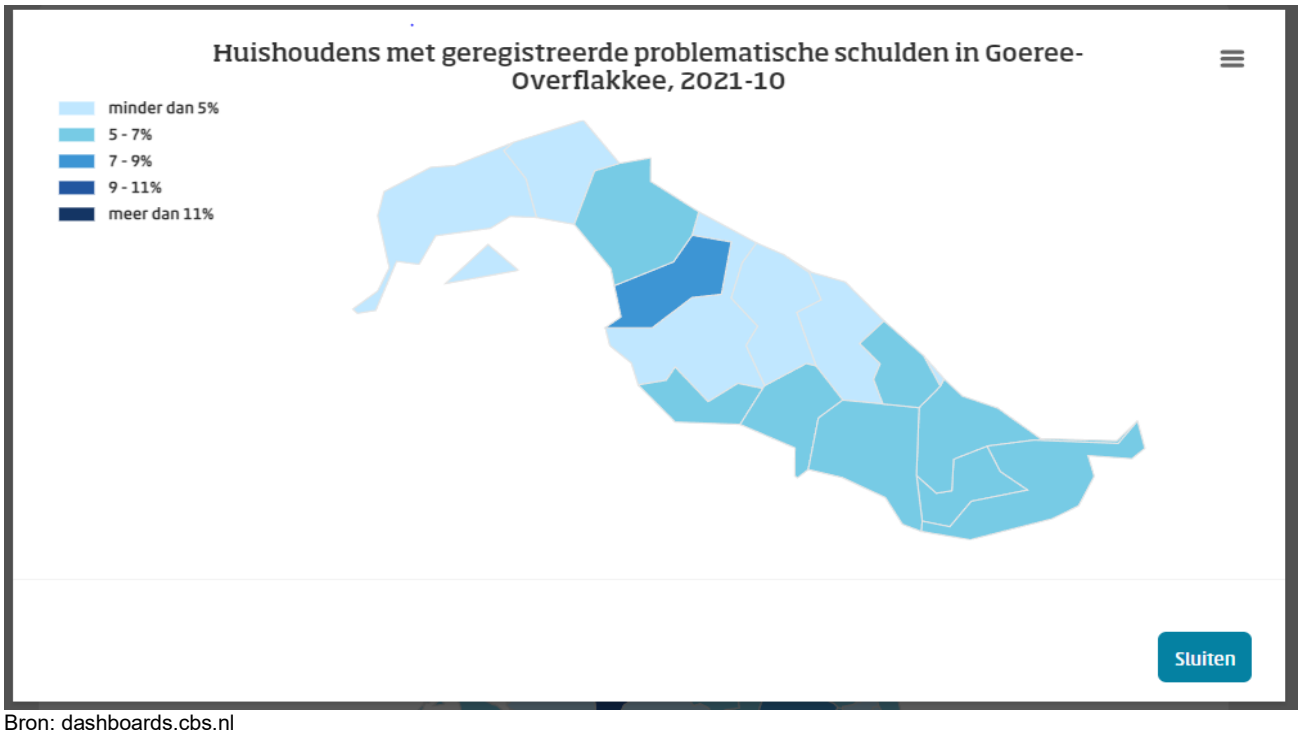
Het aandeel particuliere huishoudens in Goeree-Overflakkee dat te maken heeft met geregistreerde problematische schulden is in de periode tussen 1 januari 2018 en 1 januari 2021 afgenomen van 5,4% (1 130 huishoudens) op 1 januari 2018 naar 4,9% (1 050 huishoudens) op 1 januari 2021. Goeree-Overflakkee volgt in de periode 1 januari 2020 tot 1 januari 2021 (begin coronacrisis) de landelijke trend. Er is een lichte daling gemeten van 5,1% (1 090 huishoudens) naar 4,9% (1 050 huishoudens). In de periode van 1 januari 2021 tot 1 oktober 2021 is net als de landelijke trend ook in Goeree-Overflakkee sprake van een lichte stijging van 4,9% naar 5,0% (1 080 huishoudens).

De afbeelding hieronder geeft de cijfers van Goeree-Overflakkee weer ten opzichte van de landelijke cijfers. Goeree-Overflakkee schommelt de afgelopen jaren rond de 5,0% als het gaat om het aandeel particuliere huishoudens dat te maken heeft met geregistreerde problematische schulden. Landelijk ligt dit percentage rond de 8.0%.



Bron: dashboards.cbs.nl

De volgende afbeelding geeft aan hoe het aandeel van deze huishoudens is verdeeld over de kernen van Goeree-Overflakkee. De kern Melissant steekt hier met 7,1% (70 huishoudens) negatief uit. Gevolgd door de kernen Stellendam en de kernen gelegen aan de Oostkant van Goeree-Overflakkee.



Bron: dashboards.cbs.nl

3.2 NVVK

Volgens het jaarverslag 2021 van de NVVK[3] bedroeg het gemiddelde schuldenbedrag van particulieren in 2021 € 37.359,00 en het gemiddeld aantal schuldeisers 13. Dit is het derde jaar op rij dat de gemiddelde schuldenlast van particulieren daalt (2019: € 39.029,00, 2020: € 38.508,00). Het gemiddeld aantal schuldeisers blijft ongeveer gelijk in de afgelopen jaren (2019: 13, 2020: 14).

Het gemiddelde schuldenbedrag van ondernemers in 2021 bedroeg € 112.673,00. Hier zien we in tegenstelling tot bij de particulieren wel een stijging ten opzichte van eerdere jaren (2019: € 107.186,00, 2020: € 95.000,00). Deze stijging is vermoedelijk ontstaan door de corona pandemie.

3.3 Team schuldhulpverlening GO

In april 2020 hebben we een nulmeting opgesteld met betrekking tot de schuldhulpverlening. Dit leverde onderstaande gegevens op. Daarnaast zijn de aantallen per december 2022 gezet.

[3] Jaarverslag NVVK 2021, https://jaarverslag.nvvk.nl/2021/cijfers

	April 2020	December 2022
Aantal dossiers in behandeling *waarvan 60 nieuw in 2022	179	115*
Onderscheid naar leefsituatie:		
• Alleenstaanden	96	68
• Alleenstaande ouder met inwonende kinderen	28	13
• Gezinnen (2 volwassenen met inwonende kinderen)	35	12
• Samenwonenden/gehuwden zonder kinderen	20	12
• Overig (in inrichting, nog niet bekend)		10
	179	115
Onderscheid naar leeftijdscategorie:		
• Tot 25 jaar	9	15
• 26 – 45 jaar	91	59
• 46 – 65 jaar	76	76
• 66 jaar en ouder	17	4
	193	154

Opgemerkt wordt dat het aantal cliënten in schuldhulpverlening niet overeenkomt met het aantal dossiers dat in behandeling is. Het kan dat bij samenwonenden of gehuwden beide partners in een traject schuldhulpverlening zitten. Dat hoeft echter niet altijd zo te zijn.

Het gemiddeld aantal schuldeisers in een dossier in april 2020 was 12,3 met een gemiddelde schuld van € 53.629,00. Eind december 2022 bedroeg het gemiddeld aantal schuldeisers in een dossier 11 met een gemiddelde schuld van € 42.951,00. Hiermee wordt de landelijke dalende trend gevolgd. Echter, het gemiddelde schuldenbedrag is hoger dan het landelijk gemiddelde. Het gemiddeld aantal schuldeisers ligt wel lager dan het landelijk gemiddelde. We streven ernaar deze gemiddelden nog verder naar beneden te krijgen door de inzet op vroegsignalering verder door te ontwikkelen.

We zien een duidelijke afname in het totaal aantal dossiers dat in een schuldhulpverlenings-traject zit. Een groot deel van de dossiers kon in 2022 worden afgesloten na afloop van de termijn van drie jaar. Ook zijn er minder aanmeldingen geweest gedurende de coronacrisis. Mogelijk dat ook vroegsignalering zijn vruchten af gaat werpen, maar dat is moeilijk te meten. Er is nu wel weer een duidelijke toename in het aantal informatie- en adviesgesprekken te zien. Niet alle gesprekken leiden tot een schuldhulpverleningstraject. Er vinden daarvan bijvoorbeeld doorverwijzingen plaats naar Schuldhulpmaatje of Stichting Zijn. Sommige inwoners kunnen na een goed gesprek en een aantal tips zelf hun geldzaken weer op de rit krijgen.

Splitsen we het aantal dossiers uit naar leeftijd, dan zien we juist een toename bij jongeren tot 25 jaar, een duidelijke afname in de leeftijdscategorie van 26 tot en met 45 jaar, in de leeftijdscategorie van 46 tot en met 65 jaar blijft het aantal dossiers gelijk en bij de leeftijdscategorie van 66 jaar en ouder zien we een duidelijke afname.

De toename bij jongeren is een landelijke trend. Er is sprake van een omslagpunt bij het bereiken van de leeftijd van 18 jaar, het moment dat ze financieel zelfstandig worden. Ze worden verantwoordelijk en aansprakelijk voor hun eigen (financiële) handelen. Daarbij komt dat ze door onwetendheid zaken als het aanvragen van zorgtoeslag of het terugvragen van inkomstenbelasting niet regelen. We spelen hierop onder andere in door de Geldwijzer Bijna 18 toe te sturen aan al onze inwoners die bijna 18 worden en het digitale Geldplan Bijna 18

dat voor deze groep beschikbaar is. Veel jongeren hebben tijdens de coronacrisis te maken gehad met inkomensverlies. En zij komen veelal niet in beeld bij vroegsignalering, omdat zij vaak nog thuis wonen. Dit is een doelgroep die wij de komende beleidsperiode extra willen ondersteunen.

In de leeftijdscategorie van 26 tot en met 45 jaar is een duidelijke afname te zien. In die leeftijdscategorie is vaak sprake van gezinnen met kinderen. Er bestaat dan recht op kinderbijslag, kinderopvangtoeslag, het Kindgebondenbudget en bepaalde heffingskortingen, zoals de (inkomensafhankelijke) combinatiekorting. Gezinnen met kinderen met een laag inkomen kunnen ook gebruik maken van het Kindpakket dat sinds december 2018 bestaat. Dat maakt verschil.

Deze daling zet zich in de leeftijdscategorie 46 tot en met 65 jaar niet door. Daar blijft het aantal dossiers gelijk aan het aantal van april 2020. Dit kan doordat bepaalde kindregelingen wegvallen of door toenemende kosten van oudere kinderen (hogere kosten onderwijs, vervoer en voeding) en verschillende life-events. In de leeftijdscategorie 66 jaar en ouder zien we dan weer een afname. De hoogte van de AOW-uitkering is hoger dan een bijstandsuitkering en mogelijk wordt de AOW-uitkering nog aangevuld met een pensioen. Ook in het uitgavenpatroon zit verschil.

In het eerste halfjaar van 2023 wordt door het Nibud een minima-effect-rapportage opgesteld voor onze gemeente, waarbij alle minimaregelingen onder de loep worden genomen. Gekozen is voor 2023 omdat dan ook alle koopkrachtmaatregelen die per 1 januari 2023 in werking treden, meegenomen kunnen worden in dit onderzoek en we een actueel beeld kunnen vormen. We hopen hiermee helder te krijgen of ons huidige minimabeleid het gewenste effect heeft en waar we eventueel het beleid moeten aanpassen om het gewenste effect te bereiken. De uitkomst van dit onderzoek geeft ook inzicht in de oorzaken van de verschillen in de genoemde leeftijdscategorieën.

4. Kaders

4.1 Wettelijk kader

Het wettelijke kader van de gemeentelijke schuldhulpverlening zijn de *Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)* en het *Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Bgs)*. De Wgs is in 2012 in werking getreden met als doel de effectiviteit en de kwaliteit van de minnelijke schuldhulpverlening te verbeteren. De Wgs bepaalt expliciet dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de schuldhulpverlening. De schuldhulpverlening heeft hiermee een wettelijke grondslag gekregen en valt onder de Algemene wet bestuursrecht.

De Wgs is kaderstellend en omschrijft wat gemeenten moeten realiseren, maar niet de manier waarop. De gemeente heeft de vrijheid om schuldhulpverlening zelf in te richten, voor zover aan een aantal voorwaarden wordt voldaan. De belangrijkste voorwaarde is dat de schuldhulpverlening integraal moet worden opgepakt. Er is niet alleen aandacht voor het oplossen van de financiële problemen, maar ook voor de achterliggende problematiek die mogelijk hebben geleid tot het ontstaan van schulden of omstandigheden die het oplossen van de schulden bemoeilijken. De regierol bij de schuldhulpverlening ligt bij de gemeente. De gemeente betrekt de benodigde partijen, zowel intern als extern.

In 2021 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening gewijzigd. De wijziging van de Wgs dient een aantal doelen, namelijk 1.) betere ontsluiting van persoonsgegevens als middel om schuldhulpverlening effectiever te maken. Voor schuldhulpverlening is veel informatie nodig over de (financiële) situatie van de inwoner. 2.) Vroegsignalering als wettelijke taak verankeren en gegevensuitwisseling tussen schuldeisers van wettelijk bepaalde vaste lasten en de gemeente, met als doel vroegsignalering mogelijk maken. 3.) De toegang van zelfstandigen tot de schuldhulpverlening is verduidelijkt. De gemeentelijke schuldhulpverlening is breed toegankelijk: geen enkele groep mag op voorhand worden uitgesloten van hulpverlening.

Op grond van de Wgs moet de gemeenteraad telkens voor een periode van maximaal vier jaar een beleidsplan vaststellen dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening en het voorkomen van schuldenproblematiek.

In het *Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Bgs)* wordt nader ingegaan op gegevensverstrekking in het kader van vroegsignalering en schuldhulpverlening, alsmede de voorwaarden rondom een afkoelingsperiode.

Op het proces van de minnelijke schuldhulpverlening zijn behalve de Wgs en Bgs ook de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de artikelen 47 en 48 van de Wet op het consumentenkrediet (Wck) van toepassing.

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft ter ondersteuning van het voorkomen en oplossen van de schuldenproblematiek ook de volgende drie wetten ingevoerd.

De *Wet adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind*, die in 2021 in werking is getreden, stelt gemeenten in staat de regierol bij schuldhulpverlening nog beter te vervullen. Deze wet geeft gemeenten de mogelijkheid te adviseren over de voortzetting van schuldenbewind of een lichtere vorm van schuldhulpverlening te adviseren.

De *Wet vereenvoudiging beslagvrije voet*, die eveneens in 2021 in werking is getreden, heeft als doelstelling het vereenvoudigen van de regels voor het eenduidig vaststellen van de

beslagvrije voet, die zowel voor schuldeisers als inwoners transparant is. Er is sprake van een verplichte beslagvolgorde met een coördinerend deurwaarder.

De *Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag voor het verbreden van het beslagregister* heeft als doel te voorkomen dat er meerdere beslagleggingen en verrekeningen plaats vinden bij een te laag vastgestelde beslagvrije voet.

Naar verwachting treedt op 1 juli 2023 de *Wet kwaliteit incassodienstverlening* in werking. Deze wet zal moeten bijdragen aan socialere incasso. De wet verplicht iedere incassodienstverlener die in Nederland actief is zich te registreren en aan kwaliteitseisen te voldoen.

Lukt het niet om via een minnelijke schuldregeling de schuldenproblematiek op te lossen, dan kan op grond van de *Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP)* de gemeente een verzoek bij de Rechtbank indienen om toelating tot de wettelijke schuldsanering. Dit gebeurt door middel van het afgeven van een verklaring waarin de gemeente aangeeft waarom een minnelijk traject niet is gelukt. Het verschil met een minnelijk traject is dat schuldeisers verplicht moeten meewerken aan het WNSP-traject.

4.2 Wetsvoorstel tot wijziging van de WSNP

In januari 2023 heeft de Tweede Kamer het wetsvoorstel tot wijziging van de WSNP aangenomen. Vanwege de aangenomen amendementen zorgt het wetsvoorstel voor een ingrijpende wijziging van de schuldhulpverlening. Met name de verkorting van de termijn van 36 naar 18 maanden in de WSNP springt in het oog. Dit zal ook doorwerken in het minnelijk traject. Een andere opvallende wijziging is dat wanneer er onvoldoende aflossingsruimte is, hetgeen bij een minimum inkomen vaak het geval is, het minnelijk traject kan worden overgeslagen en er direct een verzoek om toepassing van de WSNP kan worden ingediend. De verwachting is dat dit wetsvoorstel op 1 januari 2024 zal ingaan. Voor wat betreft de verkorting van de saneringstermijn in de minnelijke schuldhulpverlening, is door de NVVK, na overleg met alle betrokken partijen, nadrukkelijk geadviseerd om per 1 juli 2023 de verkorte termijn te gaan hanteren. Dit om te voorkomen dat mensen met schulden gaan afwachten. Dit is niet wenselijk, omdat de schulden dan kunnen uitgroeien tot problematische schulden. Het team schuldhulpverlening bereid zich hierop voor.

4.3 Lokale regelgeving

Behalve de wettelijke kaders hebben wij het Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2023 – 2026 dat hier voorligt. Aan dit beleidsplan wordt voor elk jaar een uitvoeringsplan gekoppeld. Daarnaast zijn de Verordening beslistermijn schuldhulpverlening Goeree-Overflakkee en de Beleidsregel schuldhulpverlening Goeree-Overflakkee van toepassing. In april 2023 is de Beleidsregel saneringskredieten Goeree-Overflakkee vastgesteld.

5. Missie en visie

5.1 Visie breed sociaal domein gemeente Goeree-Overflakkee 'Samen leven op Goeree-Overflakkee'[4]

In de Visie breed sociaal domein gemeente Goeree-Overflakkee is de visie als volgt verwoord:

> **Visie breed sociaal domein Goeree-Overflakkee**
>
> We werken samen aan een aantrekkelijk, vitaal en gezond Goeree-Overflakkee, waar we naar elkaar omzien, elkaar ondersteunen en voor elkaar zorgen als dit nodig is. We werken aan een eiland waar iedereen de ruimte ervaart om zichzelf te zijn en waar iedereen de mogelijkheid heeft om voor zichzelf en zijn naasten een goede kwaliteit van leven te creëren.

De Visie breed sociaal domein Goeree-Overflakkee is opgebouwd uit een vijftal opgaven, waarvan in dit kader met name opgave 3 'Gezondheid en Welzijn' en opgave 5 'Ondersteuning en zorg voor inwoners in een kwetsbare periode' belangrijk zijn.

Gezondheid en welzijn staan steeds vaker onder druk. Druk ervaren we ook als het op peil houden van de financiën niet lukt. Een financieel probleem staat zelden op zichzelf, maar gaat vaak samen met problemen op andere leefgebieden. Een financieel stabiele situatie, dat wil zeggen het kunnen voldoen aan de primaire levensbehoeften en het ervaren van financiële rust, is belangrijk om mee te kunnen doen in de samenleving. *'Als je je geestelijk en lichamelijk goed voelt, heb je een prettiger leven en ben je weerbaarder wanneer je te maken krijgt met tegenslagen'*, aldus de Visie breed sociaal domein Goeree-Overflakkee. Het is van belang om te voorkomen dat inwoners in de financiële problemen komen. Preventie is en blijft daarom een belangrijk speerpunt in ons schuldenbeleid.

Lukt het onze inwoners (tijdelijk) niet om zelf (financiële) problemen op te lossen, dan bieden we waar nodig ondersteuning, zodat de inwoners in een kwetsbare periode in hun leven zo goed mogelijk worden geholpen. Soms krijgt men te maken met omstandigheden die niet waren voorzien. Dan is snelle en effectieve ondersteuning die aansluit op de hulpvraag belangrijk. Als er sprake is van betalingsachterstanden proberen we dit vroegtijdig te signaleren en op te pakken, zodat wordt voorkomen dat problematische schulden ontstaan. Ook vroegsignalering is om die reden één van de belangrijke speerpunten in ons schuldenbeleid.

Zoals reeds aangegeven, staat een financieel probleem zelden op zichzelf. Mensen die zich aanmelden voor schuldhulpverlening hebben vaak met achterliggende problematieken te maken. Ook kan het financiële probleem juist aanleiding zijn van problemen op andere leefgebieden. De oorzaken van de schuldenproblematiek of door schulden ontstane problemen moeten ook worden aangepakt. Dit is nodig om te voorkomen dat na een

[4] Visie breed sociaal domein gemeente Goeree-Overflakkee 'Samen leven op Goeree-Overflakkee', vastgesteld d.d. 16 december 2021 https://repository.officiele-overheidspublicaties.nl/externebijlagen/exb-2022-48847/1/bijlage/exb-2022-48847.pdf

schuldregeling opnieuw schulden ontstaan. Dit wordt Integrale schuldhulpverlening genoemd en biedt dus meer dan alleen een schuldregeling.

5.2 Missie en visie schuldhulpverlening

Het vorenstaande vormt de basis van onze schuldhulpverlening en zo komen we tot de volgende missie en visie schuldhulpverlening. Deze missie en visie zal het team schuldhulpverlening actief uitdragen, zowel intern als extern.

Missie schuldhulpverlening Goeree-Overflakkee

Ons team schuldhulpverlening wil naar een schuldenvrij bestaan voor onze inwoners of een situatie waarbij schulden geen belemmering meer vormen om deel te nemen aan het maatschappelijk verkeer. Hiermee leveren wij een kwalitatieve en fundamentele bijdrage aan de bestaanszekerheid van onze inwoners.

Visie schuldhulpverlening Goeree-Overflakkee

Ons team schuldhulpverlening zet zich actief in om onze inwoners zoveel mogelijk financieel zelfredzaam te maken. Samen met onze maatschappelijke partners willen we vanuit vertrouwen financiële problemen en problematische schulden zoveel mogelijk voorkomen, vroegtijdig signaleren en duurzaam en integraal oplossen door de mogelijk achterliggende oorzaken aan te pakken. Op die manier willen we bewerkstelligen dat iedere inwoner kan participeren.

5.3 Algemene doelen

De algemene doelen van het schuldhulpverleningsbeleid zijn de volgende:

1. Vanuit maatwerk een aanbod schuldhulpverlening leveren. Dit kan door:
   a. te voorkomen dat inwoners in schulden terecht komen;
   b. inwoners met schulden te ondersteunen, zodat hun problemen niet verergeren;
   c. inwoners met problematische schulden te ondersteunen, zodat zij uitzicht krijgen op een schuldenvrije toekomst;
   d. inwoners met een schuldensituatie te ondersteunen om te komen tot een beheersbare schuldenlast;
2. Met een integrale werkwijze schuldhulpverlening uitvoeren met een blijvend resultaat en minder kans op herhaling.
3. Snellere en efficiëntere schuldhulpverlening.

5.4 Maatschappelijke effecten

Welke maatschappelijke effecten willen we bereiken?

1. Het versterken van de (financiële) zelfredzaamheid van de inwoner;
2. Het vergroten van de participatie van de inwoner.
3. Gemiddelde schuldbedrag en gemiddeld aantal schuldeisers bij aanvang van de schuldhulpverlening terugdringen door de inzet van vroegsignalering.
4. Het terugdringen van maatschappelijke problematiek (belemmering van re-integratie, huisuitzettingen, afsluiting energie/water) en daarmee samenhangende kosten.

5.5 Meetbare doelstellingen

1. Er is minder uitval tijdens de intakefase;
2. De stabilisatiefase wordt vaker positief afgerond;
3. Er is minder uitval tijdens het schuldhulpverleningstraject;
4. Het aantal herhaalde verzoeken schuldhulpverlening daalt;
5. De gemiddelde schuld bij aanvang van het schuldregelingstraject daalt;
6. Het gemiddeld aantal schuldeisers bij aanvang van het schuldregelingstraject daalt;
7. De schuldenaar is schuldenvrij bij beëindiging van het schuldregelingstraject;
8. Het aantal schuldregelingen met saneringskrediet stijgt;
9. Meer mensen accepteren hulp in het kader van vroegsignalering.
10. Het aantal succesvol afgesloten interventies in het kader van vroegsignalering stijgt.
11. De uitgaven van schuldenbewind dalen;
12. Aantal crisisaanmeldingen daalt.

5.6 Indicatoren

1. Aantal starts schuldregeling ten opzichte van aantal intakes;
2. Aantal positief afgeronde stabilisatiefases;
3. Aantal uitval tijdens schuldregelingstraject;
4. Aantal herhaalde verzoeken schuldhulpverlening;
5. De gemiddelde schuld bij aanvang van een schuldregelingstraject;
6. Het gemiddeld aantal schuldeisers bij aanvang van schuldregelingstraject;
7. Aantal schuldenvrije afgesloten schuldregelingstrajecten;
8. Aantal afgesloten saneringskredieten;
9. Aantal aanvaarde hulp bij vroegsignalering;
10. Aantal succesvol afgesloten interventies bij vroegsignalering.
11. Uitgaven schuldenbewind;
12. Aantal crisisaanmeldingen.

5.7 Meten is weten

Op dit moment zijn er nog geen concrete cijfers verbonden aan de meetbare doelen en indicatoren. Omdat wij zeer recent zijn overgestapt op een nieuw cliëntvolgsysteem zijn nog geen goede cijfers beschikbaar. Wij gaan dit in 2023 zodanig inrichten dat wij een nulmeting hebben aan het eind van 2023. Eind 2024 kunnen we dan een vergelijk gaan maken en conclusies daaruit trekken. De jaren 2025 en 2026 zullen dan mogelijk leiden tot aanpassing binnen onze aanpak. De lering die wij hieruit trekken, kunnen we meenemen naar een volgende beleidsperiode en dan zullen de meetbare doelen en indicatoren meer concreet gemaakt kunnen worden.

6. Uitgangspunten

In dit hoofdstuk gaan we dieper in op onze uitgangspunten van schuldhulpverlening. Veel van deze uitgangspunten zijn in de afgelopen beleidsperiode neergezet en blijven belangrijke pijlers van schuldhulpverlening. Hierop wordt voortgebouwd en een aantal punten wordt verder doorontwikkeld, zoals bijvoorbeeld vroegsignalering en nazorg. Ook gaan we aan de slag met nieuwe zaken, zoals saneringskredieten en collectief schuldregelen.

6.1 Integrale aanpak en maatwerk

De belangrijkste voorwaarde die de Wgs stelt aan de gemeentelijke schuldhulpverlening is dat de schuldhulpverlening integraal moet worden opgepakt. Er is aandacht voor het oplossen van de financiële problemen, maar ook voor de achterliggende problematiek die mogelijk hebben geleid tot het ontstaan van schulden of omstandigheden die het oplossen van de schulden bemoeilijken. De regierol bij de schuldhulpverlening ligt bij de gemeente. Een goede samenwerking in de keten is hierbij van belang. Integrale schuldhulpverlening vraagt om samenwerking op verschillende binnengemeentelijke beleidsterreinen, zogenaamde interne integraliteit. Denk bijvoorbeeld aan Wmo, Participatie, Werk en Inkomen, Jeugd en Gezin. Maar dit vraagt ook om samenwerking met buitengemeentelijke organisaties, zogenaamde externe integraliteit. Hierbij moet men bijvoorbeeld denken aan het maatschappelijk werk, verslavingszorg, sociale werkvoorziening, woningcorporatie, werkgevers en ook de schuldeisers.

Deze integrale aanpak start al bij het informatie- en adviesgesprek / intakegesprek. Daarin wordt aandacht besteed aan alle leefgebieden, zoals financiën, wonen, gezin, zorg en werk. Tijdens dit gesprek kan een inschatting worden gemaakt of er sprake is van multi-problematiek. Is dat het geval, dan zullen in overleg met de klant, een procesregisseur en andere professionals bij het plan van aanpak worden betrokken. Onze schuldhulpverlenings-consulenten hebben ook aandacht voor de impact die schulden hebben op het hele gezin. Is er sprake van een gezin met minderjarige kinderen, dan vraagt dit om specifieke aandacht.

Bij schuldhulpverlening gaan we, zoals aangegeven, uit van een integrale aanpak. Dit betekent dus dat we niet alleen naar de financiële situatie kijken, maar dat we naar alle leefgebieden kijken en andere sociaal-maatschappelijke problemen in kaart brengen. Welke vorm van hulpverlening we vervolgens inzetten en welke partners we daarbij betrekken, is afhankelijk van de situatie van de klant en de mogelijke achterliggende problematiek. Iedere situatie is weer anders en vraagt om maatwerk. We richten ons zoveel mogelijk op het vergroten van de zelfredzaamheid van de klant, zodat zij zoveel mogelijk weer zelf kunnen toewerken naar oplossingen. We vragen van alle klanten die wij ondersteunen, dat zij zich inspannen en gemotiveerd zijn om het traject schuldhulpverlening succesvol af te ronden.

6.2 Stress-sensitief werken

Mensen met geldzorgen en (problematische) schulden ervaren stress. Langdurige stress leidt tot fysieke en mentale klachten en beïnvloedt het gedrag negatief. Stress heeft ook invloed op het denkvermogen en leidt tot een korte-termijn-visie. Het niet wenselijke gedrag leidt weer tot meer problemen. Stress-sensitief werken heeft tot doel de ervaren stress te verminderen. In ieder geval moet de dienstverlening niet leiden tot een hoger stressniveau. We doen dit door vanuit vertrouwen het traject in te gaan en naast de klant te staan. Als de klant zelf acties moet uitvoeren, doen we dit stap voor stap met duidelijke uitleg en eventuele herinnering. De consulenten begeleiden hierin zodat de klant minder stress ervaart en weer in staat is om zelf zaken op te pakken en volledige verantwoordelijkheid te dragen. De verantwoordelijkheid ligt in de eerste plaats bij de klant zelf. Eigen kracht staat centraal en wordt volledig benut. Zo zetten we samen weer stappen naar zelfredzaamheid. De

slagingskans van een schulregelingstraject is het grootst als de klant weer zelf de rust heeft om doelen te stellen en aan herstel te werken. Bij de start van een traject wordt zo snel mogelijk duidelijkheid gegeven over het traject en de doorlooptijden. We bieden de klant perspectief voor de toekomst. Het ervaren van schuldenrust leidt ertoe dat mensen weer kunnen participeren.

6.3 Preventie en vroegsignalering

Schuldenpreventie bestaat uit een diversiteit van activiteiten, maatregelen, informatievoorziening en ondersteuning om het ontstaan van schulden te voorkomen of te voorkomen dat bestaande schuldenproblematiek verergert.

Om onze inwoners zoveel mogelijk financieel zelfredzaam te houden, werken wij vanuit de gedachte van preventie en vroegsignalering. Onze gemeente wil in eerste instantie voorkomen dat inwoners in de schulden terecht komen. Daarnaast willen wij het aantal inwoners met schulden terugdringen en problematische schulden zoveel mogelijk voorkomen. Het hebben van (problematische) schulden levert veel stress op. Door samen met onze maatschappelijke partners stevig in te zetten op preventie en vroegsignalering dragen wij ook bij aan het voorkomen van persoonlijke problemen op andere leefgebieden. Dit levert positieve effecten op, zoals bijvoorbeeld minder gezondheidsklachten, actief deelnemen aan de samenleving, het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt en een schuldenvrije toekomst voor meer huishoudens. Dit komt het welzijn van onze inwoners ten goede.

Op de langere termijn betekent dit ook een afname van de maatschappelijke kosten, omdat hoe eerder iemand in beeld komt bij schuldhulpverlening, hoe eenvoudiger het is om met minder zware en ingrijpende ondersteuning tot een oplossing te komen.

Het zelfredzaam zijn van onze inwoners op zichzelf heeft ook een preventieve werking. Doordat mensen weer financieel zelfredzaam zijn, wordt namelijk herhaling voorkomen.

Per 1 januari 2021 is vroegsignalering verankerd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en daarmee een wettelijke taak van gemeenten geworden. In de afgelopen beleidsperiode hebben wij ons daarop goed kunnen voorbereiden en is voordat vroegsignalering een wettelijke taak is geworden al een goede basis hiervoor gelegd. Vroegsignalering is inmiddels een belangrijk onderdeel van schuldhulpverlening. De komende beleidsperiode zal vroegsignalering verder worden doorontwikkeld.

6.4 Nazorg

Voor een duurzame oplossing om uit de schulden te komen, is het van belang om naast het oplossen van de financiële problemen tegelijkertijd in te zetten op een blijvende stabiele situatie. Het bieden van nazorg kan hieraan bijdragen. Door inzicht te krijgen in de verschillende oorzaken waarom inwoners opnieuw een beroep doen op schuldhulpverlening kan goede nazorg worden ingericht en kan herhaling worden voorkomen. Hulpvragers ervaren de afloop van een traject vaak als spannend. De wijze waarop nazorg wordt geleverd, moet op de individuele hulpvrager worden afgestemd.

De komende tijd zal gebruikt worden om te kijken of we een ‘rode draad’ kunnen ontdekken bij herhaald beroep op schuldhulpverlening. Er wordt onderzocht in welke situaties er sprake is van herhaling en wat daar de oorzaak van is. De conclusies die we hieruit trekken, kunnen aanleiding zijn om de aanpak met betrekking tot nazorg aan te passen.

6.5 Snellere en efficiëntere schuldhulpverlening

Door de mensen met schulden eerder schuldenrust te laten ervaren, kan aan een bestendige toekomst worden gewerkt. Mensen krijgen hierdoor sneller perspectief en haken minder vaak af. Om schulden sneller en efficiënter op te lossen heeft de NVVK 'Collectief Schuldregelen' ontwikkeld.

Collectief Schuldregelen

Collectief Schuldregelen is onderdeel van het NVVK-arrangement. Dit arrangement bestaat uit drie initiatieven die zorgen voor versnelling van de schuldhulpverlening. De andere twee procesversnellers zijn het saneringskrediet (zie hieronder) en het Schuldenknooppunt. Het Schuldenknooppunt ondersteunt de werkwijze van Collectief Schuldregelen en hiermee kunnen partijen veilig gegevens uitwisselen.

Het Collectief Schuldregelen is een werkwijze waarbij het tot stand brengen van minnelijke schuldregelingen wordt versneld en vereenvoudigd. Schuldeisers geven hierbij vooraf hun akkoord op betaalvoorstellen en handelen dossiers collectief af. Dit betekent snellere doorlooptijden en minder administratieve werkzaamheden bij gemeenten en schuldeisers. Collectief Schuldregelen zorgt ervoor dat mensen met schulden sneller geholpen worden, doordat de processtap van het akkoord gaan overbodig wordt.

Het team Collectief Schuldregelen van de NVVK helpt gemeenten met de implementatie van Collectief Schuldregelen in hun werkwijze en werkprocessen. Om Collectief Schuldregelen te kunnen implementeren is het een vereiste om te werken volgens de richtlijnen van de NVVK, om saneringskredieten in te kunnen zetten en de mensen een vorm van budgetbegeleiding te bieden en erop toe te zien dat zij weer betalingen gaan doen. Om saneringskredieten in te kunnen zetten, is inmiddels een overeenkomst gesloten met een kredietbank en is de beleidsregel saneringskredieten vastgesteld.

Saneringskredieten

Het saneringskrediet is een product binnen de schuldhulpverlening dat steeds vaker wordt ingezet in de plaats van schuldbemiddeling. Een saneringskrediet biedt ten opzichte van schuldbemiddeling verschillende voordelen, zowel voor de klant als voor de schuldeisers en ook voor de gemeente.

De klant heeft nog maar één schuldeiser, er wordt maandelijks een vast bedrag afgelost, inkomensschommelingen en verandering in huishoudsituatie hoeven niet meer te worden doorgegeven, extra inkomsten zijn vrij besteedbaar hetgeen motiveert om (meer) te gaan werken. Het psychologisch effect is dat er meer rust en minder stress ontstaat. Het betaalgedrag is beter en schuldsaneringen leiden vaker tot een schone lei. Hierbij is goede begeleiding belangrijk.

Voor de schuldeiser heeft dit ook voordelen. De schuldeiser krijgt direct zijn geld en heeft geen last van inkomensdaling. Het dossier kan gesloten worden. Dit bespaart administratie- en incassokosten. De in rekening gebrachte btw kan bij de Belastingdienst worden teruggevraagd. Als er sprake is van een inkomensstijging bij de klant, dan profiteert de schuldeiser daar dan weer niet van, maar door tegenover staat de besparing op administratiekosten.

Voor de gemeente betekent dit lagere uitvoeringskosten doordat bijvoorbeeld mutaties in het inkomen niet meer hoeven te worden verrekend, minder administratieve handelingen. Daarbij komt dat het risico dat de klant het saneringskrediet niet volledig terugbetaalt zeer beperkt is. Door de komst van het Waarborgfonds Saneringskredieten loopt de gemeente ook geen risico in de gevallen dat het saneringskrediet niet volledig wordt terugbetaald.

Het product saneringskrediet is in ontwikkeling en wordt op korte termijn ingezet.

6.6 Brede toegankelijkheid

Het blijft belangrijk dat schuldhulpverlening breed toegankelijk is. Iedere inwoner vanaf 18 jaar kan een beroep doen op schuldhulpverlening. Ook als er sprake is van een herhaald beroep op schuldhulpverlening.

Op basis van vertrouwen en met oog voor de situatie en de mogelijkheden van de hulpvrager bieden wij hulp op maat. Het aanbod van schuldhulpverlening bestaat uit verschillende producten. Welk product wordt ingezet, is afhankelijk van meerdere factoren, zoals gezinssamenstelling, de aard van de schulden, analyse van de hulpvraag, onderliggende problematiek. Maar ook zaken als de houding en motivatie van de hulpvrager en of er bijvoorbeeld sprake is van een dreigende situatie spelen een belangrijke rol. Toetsing welk type schuldhulpverlening het beste bij iemand past, gebeurt altijd op individuele basis. Er wordt een plan van aanpak opgesteld en afgestemd met de hulpvrager. Uitgangspunten hierbij zijn het wegnemen van de stress bij de hulpvrager en het duurzaam schuldenvrij maken door in te zetten op het vergroten van de zelfredzaamheid.

Er kunnen redenen zijn om schuldhulpverlening te weigeren of te beëindigen. Bijvoorbeeld als er sprake is van fraude of herhaling. Dit is als een kan-bepaling in de wet opgenomen. Ondanks dat we iedereen met financiële problemen helpen, bestaat er een inlichtingen- en medewerkingsplicht. In het geval van een herhaald verzoek tot schuldhulpverlening kan worden besloten tot het tijdelijk weigeren van schuldhulpverlening of kunnen aanvullende voorwaarden worden gesteld. Inwoners die onvoldoende meewerken aan een schuldhulpverleningstraject of die na een succesvol afgesloten traject opnieuw schulden maken, kunnen hierdoor na een eventuele uitsluitingsperiode een nieuwe kans aangeboden krijgen.

Door de wetswijziging van de Wgs is sinds 1 januari 2021 verduidelijkt dat elke natuurlijke persoon met schulden hulp kan krijgen via de gemeente. Dit geldt dus ook voor ondernemers met schulden. Onze consulenten zijn geschoold om ondernemers met schulden bij te kunnen staan. Maar deze hulp kan ook in samenwerking met een externe, daarin gespecialiseerde partner, worden verleend. Ook hier wordt maatwerk geleverd.

6.7 Laagdrempelige toegang

Nog steeds is het een drempel voor mensen om hulp te zoeken bij schulden. Niet alleen schaamte speelt hier een rol, maar bijvoorbeeld ook eigen belemmerende overtuigingen en onbekendheid met de mogelijkheden voor hulp. Wij zullen ons nog meer richten op het vergroten van de bekendheid met hulpverlening op financieel vlak. Het moet makkelijker worden voor onze inwoners om zich te melden. Samen met het team communicatie wordt gewerkt aan een communicatieplan.

Behalve dat wij meer bekendheid kunnen geven aan de gemeentelijke schuldhulpverlening via de gebruikelijke kanalen, zoals lokale media, website en social media, sluiten we ook aan bij de Nederlandse Schuldhulproute (NSR). De NSR is een publiek-private samenwerking van bedrijven, gemeenten, (hulp)interventies die bewezen effectief zijn (Nibud, Schuldhulpmaatje, Wijzer in Geldzaken, etc.) en andere samenwerkingspartners, zoals bijvoorbeeld SchuldenlabNl, Geldift.en het landelijk telefoonnummer voor hulp bij geldzorgen, 0800-8115.

Veel organisaties, zoals telecomaanbieders, verzekeraars, banken en werkgevers, zijn aangesloten bij de Nederlandse Schuldhulproute en attenderen mensen met een ontstane

betalingsachterstand bij de aanmaning en het aanbod van een betalingsregeling op de mogelijkheid van de Nederlandse Schuldhulproute. Dit gebeurt al voordat er een signaal wordt afgegeven in het platform voor vroegsignalering, Vindplaats van Schulden. Op deze manier worden mensen doorgeleid naar de juiste hulp. Dit kan zelfhulp zijn, maar ook doorgeleiding naar lokale vrijwilligers of schuldhulpverlening. Door de recente maatschappelijke ontwikkelingen is er ook een groep mensen is, die de weg naar de juiste hulp niet weet te vinden. Door aan te sluiten bij de Nederlandse Schuldhulproute wordt duidelijker zichtbaar welke hulp er mogelijk is bij financiële problemen.

6.8 Actieve benadering van inwoners die zichzelf niet voor hulp melden

Inwoners met (dreigende) financiële problemen willen we graag snel in beeld krijgen, zodat zo snel mogelijk passende ondersteuning in gang gezet kan worden. Hiermee wordt voorkomen dat schulden oplopen en financiële problemen complexer worden. Met onze taak van vroegsignalering wordt hieraan uitvoering gegeven. Inwoners met kortlopende schulden komen in beeld en ons team schuldhulpverlening zoekt contact met deze inwoners om hulp te bieden. Is er sprake van meervoudige signalen, dan wordt een huisbezoek afgelegd door Stichting Zijn.

6.9 Duurzame gedragsverandering

Ons doel is om de inwoners die een beroep doen op schuldhulpverlening tijdens het traject zoveel mogelijk zelfredzaam te maken, zodat er na afloop van het traject niet opnieuw schulden ontstaan. Door in te zetten op snellere en efficiëntere schuldhulpverlening, wordt eerder schuldenrust ervaren en kan eerder op gedragsverandering worden gestuurd. Ook nazorg op maat is heel belangrijk hierbij.

6.10 Dienstverlening aan gezinnen met minderjarige kinderen

De aanwezigheid van kinderen in het gezin wordt door de schuldhulpverlening meegenomen in de vraag welke hulpverlening ingezet moet worden. In veel gevallen wordt procesregie in deze gevallen betrokken. Bij een eventuele beëindiging van een traject wordt er altijd gekeken wat de gevolgen voor de inwoner en de kinderen zijn. De consulent schuldhulpverlening neemt een beslissing aan de hand van het gehele plaatje en daarin speelt de aanwezigheid van minderjarige kinderen zeker mee.

Kinderen kunnen in hun ontwikkeling namelijk beperkt worden door de financiële zorgen van hun ouders. Zij ondervinden daarvan gevolgen voor hun kansen in de samenleving. De consulenten bespreken de gevolgen van schulden voor kinderen in het gezin en wijzen actief door naar het minimabeleid van de gemeente, zoals het Kindpakket dat onder andere ondersteuning biedt voor school, sport en cultuur, en kleding.

7. Kwaliteit

In artikel 2 lid 4 sub b van de Wgs staat dat in het beleidsplan moet worden opgenomen welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd.

7.1 Toetreding NVVK

Ons team schuldhulpverlening werkt al geruime tijd volgens de gedragscodes van de NVVK en de NVVK belofte. De NVVK belofte bestaat uit zes uitgangspunten, te weten:

1. Aanmelding 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.

De NVVK heeft een nieuw kwaliteitskader ontwikkeld. Dit kwaliteitskader bestaat uit een set van kwaliteitsnormen, die zijn onderverdeeld in zeven prestatiegebieden. Binnen deze prestatiegebieden zijn er vier ontwikkelniveaus. Deze kwaliteitsnormen dienen als basis voor de driejaarlijks terugkerende audit van de leden.

De afgelopen beleidsperiode heeft ons team schuldhulpverlening zich voorbereid op toetreding tot de NVVK. Er is onder andere geïnvesteerd in een nieuw cliëntvolgsysteem voor schuldhulpverlening van Stratech. De software van Stratech ondersteunt het volledige proces van schuldhulpverlening en kan ingericht worden met de NVVK werkprocessen. Op de zeven prestatiegebieden hebben we waar nodig onze werkwijze doorontwikkeld of aangepast. In november 2022 heeft een toelatingsaudit plaats gevonden door een onafhankelijke auditor. De toelatingsaudit hebben we met succes doorlopen en dit heeft een positief advies opgeleverd. Per 1 februari 2022 is onze gemeente als lid toegetreden tot de NVVK en beschikken wij over het NVVK certificaat.

Het huidige kwaliteitskader en de driejaarlijkse audit zorgen ervoor dat je als organisatie blijft leren en kan toewerken naar een volgend ontwikkelniveau. De hulpvragers mogen kwalitatieve financiële hulpverlening verwachten van een organisatie die het NVVK certificaat heeft gekregen. De eerstvolgende audit moet uiterlijk 1 februari 2026 zijn afgerond.

7.2 Doorlooptijden

In artikel 4 van de Wgs is bepaald dat een eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld, plaats vindt binnen vier weken nadat een inwoner zich voor schuldhulpverlening heeft gemeld of als er een signaal van schuldeisers is ontvangen over betalingsachterstanden, dat een goede indicatie vormt voor meer schulden. Is er sprake van een bedreigende situatie, zoals een gedwongen woningontruiming, afsluiting van gas, licht of water of een opzegging van de zorgverzekering, dan vindt binnen drie werkdagen het eerste gesprek plaats. Het team schuldhulpverlening houdt zich in alle gevallen aan deze termijnen.

In artikel 4a Wgs is bepaald dat een beschikking, inhoudende een plan van aanpak of een weigering tot schuldhulpverlening, binnen een termijn van maximaal acht weken na het eerste gesprek als bedoeld in artikel 4 van de Wgs, wordt gegeven. In de Verordening beslistermijn schuldhulpverlening Goeree-Overflakkee is deze termijn bepaald op acht weken. Hiermee is aansluiting gezocht bij de beslistermijn van de Algemene wet

bestuursrecht (artikel 4:13 Awb). Ook hier houdt het team schuldhulpverlening zich in alle gevallen aan.

7.3 Stratech

Door de aanschaf van het cliëntvolgsysteem zijn wij beter in staat om het gehele proces schuldhulpverlening, van aanmelding tot en met afronding, te bewaken. Het systeem is volledig ingericht op de uitvoering van schuldhulpverlening en biedt eenvoudig zicht op waar een cliënt zich in het traject bevindt. Daarnaast biedt Stratech de mogelijkheid om over te stappen op digitaal werken.

Met Stratech kunnen diverse gegevens gevuld worden. Dit ondersteunt niet alleen het proces van het dossier, maar ook het verzamelen van managementinformatie, zoals doorlooptijden, doelgroepen, aanmeldredenen, etc.

Vanuit Stratech wordt een koppeling gemaakt met BKR vanwege de verplichte registratie bij het aangaan van een traject schuldhulpverlening. Ook de koppeling met VISH (Verwijsindex Schuldhulpverlening) wordt gemaakt. Dit laatste heeft als doel dat deurwaarders vroegtijdig op de hoogte raken van een aanmelding schuldhulpverlening waarmee invorderingsmaat-regelen tijdelijk opgeschort kunnen worden.

7.4 Scholing consulenten

Alle consulenten schuldhulpverlening zijn volledig NEN-gecertificeerd en volgen daarvoor de jaarlijks noodzakelijke scholing. In aanvulling daarop wordt scholing gevolgd over ontwikkelingen in regelgeving of ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Voorbeelden hiervan zijn de cursus vereenvoudiging beslagvrije voet ten tijde van de inwerkingtreding van de wet en een cursus gesprekstechnieken bij vroegsignalering. Periodiek vindt intervisie en casuïstiek overleg plaats. Ook de landelijke ontwikkelingen, trendontwikkelingen en risico's van nieuwe wet- en regelgeving worden periodiek besproken en zo nodig met behulp van een implementatieplan in de bestaande structuren ingebed.

7.5 Samenwerking met partners

De gemeente werkt bij schuldhulpverlening samen met externe maatschappelijke partners, zoals Schuldhulpmaatje, Stichting Zijn (welzijnsorganisatie), maatschappelijk werk, Voedselbank, Digitaalhuis, woningcorporatie, bewindvoerders, maar ook met interne partijen, zoals Wmo/zorg, Participatie Werk en Inkomen, Jeugd en Gezin. Periodiek vindt overleg plaats met onze partners. Met sommige externe partners heeft de gemeente ook een subsidierelatie. De maatschappelijke partners richten zich met name op het vergroten van maatschappelijke participatie en het oplossen van schulden direct of indirect. De toegang tot deze partners is laagdrempelig georganiseerd en zij komen ook bij mensen achter de voordeur. Zij hebben een signalerende functie en zijn op de hoogte van landelijke en lokale regelingen waar aanspraak op kan worden gemaakt en dragen deze kennis actief uit naar de doelgroep, zodat er een groter bereik tot stand komt. Afhankelijk van de situatie en problematiek worden partners betrokken bij het schuldhulpverleningsproces.

7.6 Monitor vroegsignalering schulden

Met de monitor Vroegsignalering Schulden kunnen gemeenten zicht houden op de effecten van hun eigen aanpak rondom vroegsignalering, dit vergelijken met andere gemeenten met dezelfde schaalgrootte en van elkaar leren. Hiervoor leveren gemeenten periodiek gegevens ter verwerking aan.

7.7 Privacy

Wij moeten zorgvuldig omgaan met de privacy van onze inwoners. Persoonsgegevens worden alleen verzameld en verwerkt conform de geldende privacywetgeving, de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG). Voor de verwerking en uitwisseling van persoonsgegevens tussen de gemeente en andere organisaties is het altijd noodzakelijk dat hiervoor een wettelijke grondslag bestaat en een gerechtvaardigd doel. De Wgs en Bgs voorzien hierin.

7.8 Klachten

Wij beschikken over een Verordening klachtbehandeling Goeree-Overflakkee, waarin onder meer de procedure van de klachtbehandeling is uiteengezet. Via de gemeentelijke website kan een digitaal klachtenformulier worden ingediend, maar dit kan ook schriftelijk.

8. Financiën

Jaarlijks keert de Rijksoverheid middelen uit voor de uitvoering van schuldhulpverlening via het gemeentefonds. Schuldhulpverlening is een openeinderegeling. Dit betekent dat er geen budgettair plafond wordt toegekend. Inwoners die voor schuldhulpverlening in aanmerking (willen) komen, kunnen dus nooit vanwege budgettaire redenen geweigerd worden.

In het Beleidsplan Integrale Schuldhulpverlening Gemeente Goeree-Overflakkee 2019-2022 is gesteld dat vanaf 2019 de verschillende kostenposten met betrekking tot schuldhulpverlening inzichtelijk worden gemaakt.

Kostenposten	**Begroting 2023**	**Besteed in 2022**
Beschermingsbewind	€ 306.900	€ 321.608
Budget coaching	€ 15.000	€ 11.753
Vindplaats schulden	€ 6.600	€ 6.588
Startpunt geldzaken	€ 3.200	€ 3.178
Stichting schuldhulp	€ 9.000	€ 9.000
Stichting Zijn - Formulierenhulp	€ 61.300	€ 70.722
Voorlichting	€ 16.000	€ 1.882
Budget extra activiteiten waaronder toetreding tot branchevereniging NVVK en registratie BKR	€ 40.000	-
Totaal	**€ 458.000**	**€ 424.731**

Kanttekening kosten beschermingsbewind: dit betreft totale kosten beschermingsbewind. Beschermingsbewind op grond van schuldenproblematiek maar ook op grond van medische redenen of redenen anderszins. Er kan op dit moment geen inzicht gegeven worden in de kosten beschermingsbewind wanneer er sprake is van schuldenproblematiek en of er sprake is van een schuldhulpverleningstraject. Het is van belang hier inzicht in te krijgen en daarom zal er vanaf 1 januari 2023 een aanpassing worden gemaakt in het systeem.

Vanaf 2023 is er voor schuldhulpverlening structureel een extra bedrag van € 40.000,00 opgenomen in de Kadernota. Van dit budget zullen extra activiteiten worden bekostigd, waaronder toetreding tot branchevereniging Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) en een registratie bij Bureau Krediet Registratie (BKR).

9. Conclusie en inzet beleidsperiode 2023 - 2026

9.1 Conclusie

De afgelopen jaren heeft ons team schuldhulpverlening een goede basis neergelegd voor kwalitatief goede gemeentelijke schuldhulpverlening. De uitgangspunten zoals die in het vorige beleidsplan zijn opgenomen, zijn nog altijd actueel en belangrijk. In dit nieuwe beleidsplan bouwen we daarop voort. Maar we richten ons ook op een nog betere, effectievere en efficiëntere dienstverlening aan onze inwoners die op enige manier te maken krijgen met geldzorgen en schulden. Het NVVK certificaat bevestigt dat wij aan de gestelde kwaliteitsnormen voldoen, maar houdt ons ook scherp op blijvende ontwikkeling op het gebied van financiële hulpverlening. Wij blijven ons dan ook verder ontwikkelen en willen de kwaliteit van onze schuldhulpverlening goed borgen.

9.2 Inzet beleidsperiode 2023 - 2026

In de bijlage is het jaarplan voor 2023 opgenomen. Hierin is op hoofdlijnen opgenomen waar we ons op de korte termijn op richten. Dit is een dynamisch stuk en wordt zo nodig aangepast als de omstandigheden daarom vragen. Een aantal onderwerpen wordt hier onder benoemd, maar voor het totale overzicht wordt verwezen naar het jaarplan 2023.

- Het realiseren van een breder bereik en grotere bekendheid met de mogelijkheden van schuldhulpverlening door het opstellen van een communicatieplan en aansluiting te zoeken bij de Nederlandse Schuldhulproute;
- In het kader van preventie onderzoeken van mogelijke financiële educatie onder jongeren
- Doorontwikkeling van vroegsignalering;
- Inzicht krijgen in de verschillende oorzaken van een herhaald beroep op schuldhulpverlening om de nazorg goed in te richten;
- Aansluiten bij de kredietbank om saneringskredieten te kunnen verstrekken;
- Snellere en efficiëntere schuldhulpverlening bieden met behulp van Collectief Schuldregelen, het Schuldenknooppunt en de inzet van saneringskredieten.

Periodiek wordt geëvalueerd en wordt ook vooruitgekeken. Voor ieder jaar wordt een nieuw jaarplan opgesteld en worden college en gemeenteraad geïnformeerd. De hoofdlijnen zijn duidelijk, maar door het niet helemaal in beton te gieten, hebben we ook de mogelijkheid om op de weerbarstige realiteit in te kunnen spelen en dat is in deze tijd van opeenvolgende crises noodzakelijk.

Bijlage 1: Jaarplan 2023