Gemeente Heerde

cittaslow



2026-2029

Beleidsplan Schulddienst-verlening

www.heerde.nl

Inhoud

Woord vooraf 3
1. Algemeen 3
1.1. Inleiding 3
1.2. Verantwoording 4
1.3. Risico's, monitoring en evaluaties 4
2. Waar staan we nu? 6
2.1. Ketensamenwerking schulddienstverlening 6
2.2. Preventie 7
3. Ontwikkelingen 9
3.1. Landelijk 9
3.2. Lokale ontwikkelingen in Heerde 11
4. Het beleid 13
4.1. Inleiding 13
4.2. Visie 14
4.3. Rol van de gemeente 14
4.4. Doelstellingen 15
4.5. Beleid en acties 15
4.6. Resultaten 16
4.7. Kwaliteit 16
4.8. Wachttijd 17
4.9. Minderjarige kinderen 17
5. Enkele wettelijke bepalingen 18
Bijlagen 19
1. Evaluatie van het schulddienstverleningsbeleid 19
2. Cijfers 22
3. Kosten schulddienstverlening Zwolle 26
4. Processchema Schulddienstverlening 27
5. Infrastructuur Schulddienstverlening 28
6. Begrippenlijst 29

Woord vooraf

Dit beleidsplan beschrijft hoe de gemeente Heerde de schulddienstverlening in de komende jaren vormgeeft. Bij het opstellen van de tekst hebben we gestreefd naar een heldere en toegankelijke formulering, zodat het plan voor een brede groep lezers goed te volgen is. Dit beleidsplan krijgt vorm door een aantal vaste onderdelen:

- Een samenvatting voorafgaand aan elk hoofdstuk, met de belangrijkste punten uit dat hoofdstuk;
- Een inhoudelijk deel met een nadere toelichting op het beleid en de uitvoering;
- Aan het eind van het document, in de bijlagen, hebben we een begrippenlijst opgenomen waarnaar we verwijzen met een nummer, bijvoorbeeld: *Integrale aanpak van schulden*[1] is het eerste begrip.

Deze structuur draagt bij aan de leesbaarheid en samenhang van het plan.

1. Algemeen

✨ **Hoofdstuk 1 op hoofdlijnen**

🤝 **1. Samenwerken aan een integrale[1] en toekomstgerichte aanpak**

De gemeente Heerde wil problematische schulden[2] voorkomen, op tijd herkennen en helpen oplossen. Dit doet de gemeente samen met andere organisaties. Vertrouwen, samenwerking en maatwerk[3] staan hierbij centraal. Deze aanpak past bij grotere doelen zoals zorgen voor voldoende inkomen en dat iedereen mee kan doen in de samenleving.

👥 **2. Voldoende gekwalificeerd personeel is belangrijk voor goede hulp**

Het werk voor de consulenten schulddienstverlening neemt toe: er zijn meer mensen met problematische schulden, meer meldingen en meer signalen van geldproblemen via het systeem van de *vroegsignalering van schulden*[4]. Daardoor kan de uitvoering onder druk komen te staan. Een sterk en vast team is nodig om inwoners goed te blijven helpen.

📊 **3. Goed volgen en bijsturen blijft nodig**

De gemeente onderzoekt elk jaar of het beleid[5] goed werkt en evalueert[6] het beleid elke vier jaar. Zo blijft het beleid flexibel en kan de gemeente leren en verbeteren. Belangrijke risico's zijn: weinig middelen, veranderende regels en steeds meer signalen van geldproblemen.

1.1. Inleiding

Problemen met geld kunnen grote invloed hebben op het leven van inwoners en leiden tot maatschappelijke kosten. De gemeente Heerde vindt het belangrijk om inwoners op tijd en op een goede manier te helpen.

In 2016 begon de gemeente met een pilot[7] om hulp bij geldzorgen dichter bij de mensen te brengen. Doel was om de samenwerking met partijen als Woonstichting Triada, Schulddienstverlening Zwolle en Grip op de Knip te versterken. Deze gezamenlijke werkwijze noemen we de ketenaanpak[8]. Vertrouwen, samenwerken en maatwerk staan hierbij centraal.

De pilot is geëvalueerd en verbeterd. Sindsdien is deze aanpak doorontwikkeld en goed ingebed in het gemeentelijk beleid. De ketenaanpak is inmiddels de standaard werkwijze in Heerde voor

ondersteuning bij geldproblemen. Dit beleidsplan gaat hiermee verder en sluit aan op nieuwe ontwikkelingen.

In dit document vindt u de volgende hoofdstukken en bijlagen.

Hoofdstuk 1 bevat een inleiding, een verantwoording van gemaakte keuzes en een risico-inventarisatie.
Hoofdstuk 2 beschrijft de huidige stand van zaken in de schulddienstverlening.
Hoofdstuk 3 gaat in op landelijke en lokale ontwikkelingen.
Hoofdstuk 4 bevat de beleidsdoelen en speerpunten.
Hoofdstuk 5 sluit af met enkele relevante wettelijke bepalingen.

Het document bevat daarnaast een aantal bijlagen:

Bijlage 1: Terugblik op de afgelopen beleidsperiode.
Bijlage 2: Cijfermatig overzicht.
Bijlage 3: Kosten schulddienstverlening Zwolle.
Bijlage 4: Processchema schulddienstverlening.
Bijlage 5: Infrastructuur van de schulddienstverlening.
Bijlage 6: Een lijst van voorkomende begrippen.

1.2. Verantwoording

Dit plan is gebaseerd op het vorige beleidsplan Schulddienstverlening 2022–2025. Dat plan werd eerder als voorbeeld gebruikt in de landelijke handleiding van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Daarnaast is dit plan mede gebaseerd op het Kaderdocument Sociaal Domein[9].

De gemeente volgde een gestructureerd stappenplan voor dit nieuwe beleid, waarbij uitvoerders (Stip), ketenpartners en de Adviesraad Sociaal Domein actief hebben bijgedragen, van concept tot raadsbesluit. Dankzij deze gestructureerde aanpak sluit het plan aan op de praktijk, met brede steun en betrokkenheid van partners.

1.3. Risico’s, monitoring en evaluaties

Bij het uitvoeren van dit plan zijn er een paar belangrijke risico’s.

- Er is sprake van beperkte rijksmiddelen, veranderende wet- en regelgeving en een toenemend aantal signalen en hulpvragen. De aansluiting van steeds meer signalerende partijen bij de vroegsignalering van schulden versterkt het netwerk, maar zorgt ook voor extra druk op de uitvoering.
- Een belangrijk risico is de onzekerheid over de structurele rijksfinanciering van de schuldenaanpak vanaf 2029. In de Voorjaarsnota 2025 heeft het kabinet besloten om middelen voor onderdelen van de aanpak van problematische schulden vanaf 2029 niet structureel voort te zetten. Dit raakt onder meer vroegsignalering, kwaliteitsverbetering van de schuldhulpverlening en de ontwikkeling van een integraal schuldenoverzicht. De VNG heeft hiervoor herhaaldelijk aandacht gevraagd bij het Rijk en de Tweede Kamer. Zij benadrukt dat gemeenten voldoende en structurele middelen nodig hebben om hun wettelijke taken goed uit te voeren en inwoners met financiële zorgen tijdig te kunnen bereiken.

Deze risico’s worden periodiek besproken in het beleids- en uitvoeringsoverleg. Indien nodig treft het college passende maatregelen.

De uitvoering van het beleid wordt jaarlijks gemonitord op basis van cijfers en signalen uit de praktijk. Elke vier jaar vindt een brede evaluatie plaats. Als het nodig is, kan het college eerder bijsturen.

2. Waar staan we nu?

✨ **Hoofdlijnen hoofdstuk 2 – Waar staan we nu?**

🤝 **1. Ketensamenwerking is de kern van de aanpak**

Sinds 2016 werkt de gemeente Heerde samen met een vaste groep partners, zoals Grip op de Knip, Schulddienstverlening Zwolle en Woonstichting Triada. Dit noemen we een ketensamenwerking. Samen bieden zij toegankelijke hulp aan inwoners, vaak dicht bij huis – en als het nodig is ook thuis.

🛡️ **2. Preventie op drie niveaus vormt een stevige basis**

De gemeente zet op verschillende manieren in op het voorkomen van schulden of deze klein te houden:

- Eerste stap (primaire preventie): ter voorkoming van geldproblemen, met geldplannen, hulp van het Nibud en regelingen zoals het Kindpakket[10].
- Tweede stap (secundaire preventie): vroegtijdig signaleren van geldproblemen, samen met Triada en de Schuldhulproute[11].
- Derde stap (tertiaire preventie): nazorg door consulenten en vrijwilligers.

🏥 **3. Goede hulp bij schulden is duidelijk en professioneel**

Inwoners met problematische schulden worden doorverwezen naar Schulddienstverlening Zwolle. Zij kunnen daar terecht voor hulp zoals minnelijke schuldregeling[12], budgetbeheer[13] of Financieel beheer[14]. Ook ondernemers kunnen hulp krijgen via het Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ).

2.1. Ketensamenwerking schulddienstverlening

Het doel van de ketenaanpak, zoals toegelicht in de inleiding, is om inwoners snel en toegankelijk te ondersteunen bij geldzorgen. Daarom vinden de gesprekken meestal plaats bij Stip, of – indien gewenst – bij de mensen thuis. Wanneer inwoners worden doorverwezen naar Zwolle, kan een vrijwilliger van Grip op de Knip meegaan. In sommige gevallen sluit ook een consulent schulddienstverlening van Stip aan.

De schulddienstverlening van de gemeente Heerde is een belangrijk onderdeel van deze samenwerking. De gemeente geeft informatie en advies aan inwoners met schulden. Als er hulp nodig is bij het op orde brengen van de administratie, schakelt de gemeente Grip op de Knip in. Grip op de Knip ondersteunt inwoners met geldzorgen via vrijwillige Schuldhulpmaatjes. Maatjes helpen bij het ordenen van de administratie en het krijgen van inzicht in inkomsten en uitgaven. Het formulierenteam biedt hulp bij het invullen van formulieren. Daarnaast werken de maatjes aan het opbouwen van vertrouwen en stimuleren zij inwoners om zelf de regie over hun financiën te houden. Waar nodig bieden zij extra ondersteuning, zoals begeleiding naar gesprekken bij Schulddienstverlening Zwolle en ondersteuning tijdens en na een schuldsaneringstraject.

Als er ook psychische of sociale problemen zijn, helpt Sociaal Werk van Stip. Inwoners met problematische schulden worden doorverwezen naar Schulddienstverlening Zwolle. Dit zijn situaties waarin er meerdere schuldeisers zijn of de schulden zo hoog zijn dat mensen het niet meer zelf kunnen oplossen. Schulddienstverlening Zwolle biedt extra hulp, zoals schuldregelingen[15], budgetbeheer en saneringskrediet[16].

Woonstichting Triada is een belangrijke partner in de ketensamenwerking. Als een inwoner de huur niet betaalt, meldt Triada dat bij de gemeente. Die neemt dan contact op met de inwoner om samen een oplossing te zoeken (vroegsignalering).

2.2. Preventie

De gemeente Heerde wil geldproblemen voorkomen en snel signaleren. Daarvoor zet ze in op drie vormen van preventie:

- Voorkomen van schulden (primaire preventie), bijvoorbeeld via voorlichting en informatie over omgaan met geld;
- Vroeg ingrijpen bij betalingsachterstanden (secundaire preventie), zodat schulden niet groter worden;
- Nazorg (tertiaire preventie), om te voorkomen dat mensen opnieuw in de schulden raken.

Wat doen we ter voorkoming van schulden (primaire preventie)?

De gemeente geeft voorlichting, biedt hulpmiddelen en werkt samen met andere organisaties om schulden te voorkomen. Voor mensen met een laag inkomen is er extra ondersteuning.
Hieronder staat wat de gemeente doet aan primaire preventie.

- De gemeente doet mee aan landelijke campagnes van Geldfit[17] [18].
- Nieuwkomers die bezig zijn met integreren in de gemeente, krijgen de cursus Eurowijzer[19] van Vluchtelingenwerk. In deze cursus leren zij omgaan met geld.
- We delen informatie over geldzaken op de gemeentepagina, website en social media zoals het landelijke energiefonds, SamenRondkomen en via de rubriek “vraag het Esther en Leone” beantwoorden we regelmatig allerlei relevante vragen in de Schaapskooi om de toegang laagdrempeliger te maken.
- Jongeren ontvangen in december van het jaar vóórdat zij 18 worden een felicitatiekaart. Op deze kaart staat een verwijzing naar een webpagina van Stip, waar zij kunnen lezen wat zij moeten regelen zodra zij 18 jaar worden.
- Samen met het Nibud biedt de gemeente ook Startpunt Geldzaken aan. Daar kunnen inwoners online geldplannen invullen om inzicht in hun geldzaken te krijgen.
- Via acht uitgiftepunten deelt de gemeente menstruatieproducten uit. Deze pilot loopt tot 2026 en wordt dan geëvalueerd.
- Een sterke sociale basis[20] helpt om schulden te voorkomen. Vrijwilligers, buurtinitiatieven en maatschappelijke organisaties signaleren geldproblemen vaak als eerste en bieden praktische hulp of verwijzen inwoners door. Een belangrijk voorbeeld is het armoedepact Samen Rondkomen. Organisaties werken hierin beter samen om armoede en schulden bespreekbaar te maken. Via bijeenkomsten en praktische tips leren vrijwilligers en professionals om signalen van geldproblemen vroeg te herkennen en inwoners goed door te verwijzen.
- We hebben de website *www.samenrondkomen.nl* ontwikkeld waar alle deelnemers van het armoedepact op een pagina worden weergegeven. Om de zichtbaarheid van de organisaties op de site te vergroten voeren we een campagne met flyers en posters.

De gemeente helpt ook mensen met een laag inkomen via speciale regelingen, zoals

- Het Kindpakket;
- Activiteitenbijdrage[21];
- Bijzondere bijstand[22].

Deze regelingen verlagen vaste lasten en onverwachte kosten. Daardoor raken gezinnen minder snel in de schulden. Dat voorkomt geldstress en ook dat kinderen worden buitengesloten. Deze voorzieningen geven gezinnen meer financiële ruimte.

Wat doen we bij het vroegsignaleren van schulden (secundaire preventie)?

De gemeente Heerde neemt contact op met inwoners die een betalingsachterstand hebben. In een gesprek wijst de gemeente op de hulp die beschikbaar is. Als de inwoner niet openstaat voor hulp nemen we later opnieuw contact op. Als de inwoner helemaal geen contact wil, respecteren we dat. Via de Nederlandse Schuldhulproute, bijvoorbeeld via Geldfit, worden inwoners doorverwezen naar passende hulp in de gemeente.

De gemeente werkt bij vroegsignalering samen met organisaties zoals Woonstichting Triada, zorgverzekeraars en energiebedrijven. Zij melden betalingsachterstanden, zodat geldproblemen snel worden herkend en aangepakt. Met als doel om ergere schulden bij inwoners te voorkomen en tijdig hulp te kunnen bieden.

Wat doen we bij de nazorg (tertiaire preventie)?

De gemeente biedt nazorg via telefoongesprekken en ondersteuning om terugval te voorkomen. Dat doen zowel schulddienstverlening Zwolle, de consulenten schulddienstverlening van Stip als vrijwilligers, zoals de hulpverleners van Grip op de Knip.

Hulp bij bestaande schulden (curatieve[23] schulddienstverlening)

Soms hebben inwoners problematische schulden. De gemeente Heerde verwijst hen dan door naar Schulddienstverlening Zwolle. Zij bieden hulp zoals budgetbeheer, financieel beheer en een saneringskrediet.

Ondernemers met geldproblemen kunnen terecht bij het Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ) in Zwolle. Dit bureau helpt met het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz[24]), schuldsanering en betalingsregelingen. Zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) kunnen daarnaast gebruikmaken van het Geldplan ZZP van *Startpunt Geldzaken*. Het RBZ en de Schulddienstverlening van Zwolle werken samen in het *Team Ondernemers en Geldzaken*, hierdoor kunnen ze ondernemers snel en adequaat ondersteunen.

3. Ontwikkelingen

✨ **Hoofdlijnen hoofdstuk 3 – Ontwikkelingen**

📈 **1. Heerde sluit aan bij landelijke ontwikkelingen**

In 2026 is een nieuw kabinet aangetreden. Het kabinet zet het Nationaal Programma Armoede en Schulden voort en reserveert geld voor armoedebeleid en de aanpak van problematische schulden. Wel blijft onzeker welk deel van de middelen beschikbaar komt voor gemeenten.

🧠 **2. Aandacht voor kwetsbare groepen en bredere impact van schulden**

De gemeente Heerde besteedt extra aandacht aan jongeren, laaggeletterden en mensen met beperkte basisvaardigheden. Voorlichting, begrijpelijke communicatie (B1[25]) en praktische hulp (zoals het formulierenteam) helpen drempels te verlagen. Tegelijkertijd is er oog voor de bredere impact van schulden op andere leefgebieden. Schulddienstverlening is daarmee financiële hulp en ook een belangrijk middel om sociale problemen te voorkomen.

🧩 **3. Sterke lokale samenwerking via het Armoedepact**

De samenwerking tussen partners is de kern van de lokale aanpak. De gemeente Heerde werkt samen met maatschappelijke organisaties, vrijwilligers en andere partners. Samen zorgen zij voor hulp die makkelijk te vinden is en voor gezamenlijke acties tegen armoede en schulden.

🛠️ **4. Ook aandacht voor maatwerk en nieuwe hulpmiddelen**

De gemeente kijkt hoe de hulp beter kan aansluiten bij belangrijke momenten in iemands leven. Daarvoor onderzoeken we digitale hulpmiddelen zoals *De Voorzieningenwijzer*[26] die inmiddels in gebruik is genomen. Ook wordt gekeken naar budgettrainingen en samenwerking met huisartsen, zodat inwoners met geldzorgen op een warme manier worden doorverwezen naar hulp.

3.1. Landelijk

De hulp bij schulden in Nederland verandert regelmatig. De gemeente Heerde volgt deze landelijke ontwikkelingen op de voet, zodat we ons beleid daarop eventueel kunnen aanpassen. Belangrijke onderwerpen zijn de basisdienstverlening schulddienstverlening[27], vroegsignalering en de plannen van het kabinet over armoede en schulden.
De basisdienstverlening is ontwikkeld door onder andere Divosa[28], de NVVK[29], en de VNG[30] (Vereniging van Nederlandse Gemeenten). Het doel is dat elke gemeente in Nederland eenzelfde basisaanpak biedt bij schulden. Voorlichting, vroegsignalering, makkelijk toegankelijke hulp en nazorg staan hierin centraal.
In Heerde voert Schulddienstverlening Zwolle een deel van deze taken uit. Daar zijn al verschillende onderdelen geregeld, zoals het gebruik van het systeem Vish[31], het inzetten van saneringskredieten, en aansluiting op het Schuldenknooppunt[32]. Andere onderwerpen, zoals samenwerken met bewindvoerders en het ondertekenen van het *Convenant Lokale Overheid*[33], worden nog onderzocht.

De VNG heeft de *Routekaart Financiële Zorgen* gemaakt, als hulpmiddel voor een brede aanpak van schulden. De gemeente Heerde beoordeelt of deze routekaart toepasbaar is binnen haar beleid. Ook het rapport *Hoe eerder, hoe beter* van de Nationale Ombudsman vraagt aandacht voor duidelijke en toegankelijke schuldhulp. Het rapport pleit voor meer persoonlijk contact en betere samenwerking tussen hulpverleners.
In 2026 is een nieuw kabinet aangetreden. Het nieuwe kabinet zet het Nationaal Programma Armoede en Schulden voort. Dit programma is in juni 2025 gestart en richt zich op het voorkomen van

armoede en schulden, het ondersteunen van mensen in armoede en het verminderen van het aantal mensen met problematische schulden. De landelijke inzet blijft daarbij gericht op drie hoofdpunten: kleine schulden moeten klein blijven, inwoners moeten beter overzicht krijgen over hun financiële situatie en er moet snelle en goede schulddienstverlening beschikbaar zijn.

Het kabinet reserveert structureel € 150 miljoen voor armoedebeleid en een effectieve aanpak en preventie van problematische schulden. De precieze verdeling van deze middelen is nog niet volledig duidelijk. Wel is zichtbaar dat een deel van het budget wordt ingezet voor landelijke maatregelen, zoals het Noodfonds Energie en andere noodmaatregelen. Daardoor is nog onzeker welk deel uiteindelijk beschikbaar komt voor gemeenten. Tegelijkertijd ontvangen gemeenten in 2026 € 21 miljoen voor vroegsignalering van problematische schulden. Voor 2027 tot en met 2029 zijn ook middelen voorzien, maar de definitieve verdeling en omvang moeten nog worden vastgesteld.

Een belangrijke ontwikkeling is het wetsvoorstel proactieve dienstverlening. Dit wetsvoorstel moet het mogelijk maken dat gemeenten, UWV en SVB (Sociale Verzekeringsbank) inwoners actief benaderen als zij mogelijk recht hebben op inkomensondersteuning, maar daar nog geen gebruik van maken. Daarmee sluit het wetsvoorstel aan bij de bredere landelijke inzet om niet-gebruik van regelingen terug te dringen en inwoners eerder te bereiken. Ook werkt het Rijk aan verdere vereenvoudiging van inkomensondersteuning en aan meer duidelijkheid en gelijkheid in aanvullende gemeentelijke regelingen.

Voor gemeenten blijft de financiële onzekerheid een belangrijk aandachtspunt. Eerder is gewaarschuwd dat het wegvallen of verminderen van structurele middelen voor schuldhulpverlening en vroegsignalering de gemeentelijke uitvoering onder druk kan zetten. De VNG benadrukt dat gemeenten voldoende en structurele middelen nodig hebben om inwoners tijdig en goed te kunnen helpen. Ook vraagt de VNG aandacht voor de kwaliteit van vroegsignalering, zodat signalen van betalingsachterstanden niet alleen worden ontvangen, maar ook zorgvuldig en effectief worden opgevolgd.

Voor onze gemeente betekent dit dat we met dit beleidsplan aansluiten bij de landelijke beweging naar preventie, vroegsignalering, proactief bereiken van inwoners en laagdrempelige ondersteuning. Tegelijkertijd houden we rekening met financiële onzekerheden en volgen we de landelijke ontwikkelingen nauwgezet. De opgave blijft om inwoners met geldzorgen zo vroeg mogelijk te bereiken, schulden niet onnodig te laten oplopen en samen met lokale partners te werken aan financiële rust, stabiliteit en perspectief.

3.1.1. Jongeren en geldproblemen

Steeds meer jongeren gebruiken nieuwe betaalmethoden, zoals achteraf betalen via apps en webshops. Dit lijkt makkelijk, maar vergroot het risico op schulden. Vooral als jongeren nog moeten leren goed met geld om te gaan. De gemeente geeft daarom voorlichting en helpt jongeren om bewust met geld om te gaan.

3.1.2. Laaggeletterdheid en basisvaardigheden

Sommige mensen kunnen niet goed lezen, schrijven of met de computer omgaan. Daardoor is het lastig om geldzaken te regelen of hulp aan te vragen. Officiële brieven worden dan niet altijd goed begrepen. De gemeente houdt hier rekening mee door haar eigen brieven in begrijpelijke taal te

schrijven. Ook werkt de gemeente samen met organisaties die laaggeletterdheid herkennen en mensen helpen hun basisvaardigheden te verbeteren. Daarnaast is er het formulierenteam van Grip op de Knip. Dit team helpt inwoners bij het lezen van brieven en het invullen van formulieren.

3.1.3. Goede schuldhulp is de basis voor brede ondersteuning

Geldproblemen hebben vaak invloed op veel meer gebieden in het leven van inwoners. Mensen met schulden kunnen te maken krijgen met stress, psychische klachten of relatieproblemen. Ook eenzaamheid, opvoedstress of gezondheidsklachten komen vaker voor bij mensen met financiële zorgen.

Schulden vergroten het risico op andere problemen. Andersom kunnen andere problemen juist ook leiden tot schulden. Denk aan het verlies van werk, een echtscheiding of ziekte. Daarom is het belangrijk om geldzorgen niet los te zien van andere levensgebieden.

Goede hulp bij schulden is geen luxe, maar noodzaak. Recente cijfers (april 2025) van Jungmann en Madern benadrukken dat schulden vaak samenhangen met bredere maatschappelijke problemen. Wie schulden voorkomt of aanpakt, voorkomt vaak ook erger.

- **Onderwijs:** Kinderen die langdurig leven met geldstress presteren aantoonbaar slechter op school. Dit beïnvloedt hun toekomstkansen.
- **Huiselijk geweld:** In de helft van de gevallen met huiselijk geweld spelen schulden een rol. Geldzorgen wakkeren spanningen in gezinnen aan.
- **Verslaving:** Schulden gaan vaak vooraf aan verslavingsproblemen. Jongeren en volwassenen grijpen soms naar middelen als uitweg.
- **Zelfdoding:** Mensen met problematische schulden hebben één tot acht keer grotere kans op een suïcidepoging.

Schuldhulpverlening is meer dan alleen hulp bij geldzaken. Het is een belangrijk onderdeel van de aanpak van sociale problemen. Vroege en toegankelijke hulp beschermt mensen en biedt kinderen en volwassenen weer toekomstperspectief.

3.2. Lokale ontwikkelingen in Heerde

De gemeente Heerde werkt actief aan het voorkomen en oplossen van geldproblemen. Dat doet ze samen met vaste partners, vrijwilligers en lokale organisaties. Deze samenwerking is een vast onderdeel van de aanpak. Een belangrijk voorbeeld daarvan is het armoedepact Samen Rondkomen.

De gemeente onderzoekt hoe hulp beter kan aansluiten bij belangrijke levensgebeurtenissen[34] in het leven, zoals 18 jaar worden, een scheiding of het verlies van een partner. Zulke gebeurtenissen vergroten het risico op geldproblemen. Daarom wil de gemeente op deze momenten maatwerk en snelle hulp bieden.

Ook zet de gemeente digitale hulpmiddelen in zoals de VoorzieningenWijzer. Met deze hulpmiddelen kunnen mensen makkelijker zien of ze recht hebben op extra hulp of regelingen.

Voor inwoners die via de CAK-regeling[35] een zorgpremie met achterstand betalen, onderzoekt de gemeente of extra begeleiding mogelijk is. Zo willen we voorkomen dat mensen geen zorg meer gebruiken of verder in de schulden raken.

4. Het beleid

✨ **Hoofdlijnen Hoofdstuk 4 – Het beleid**

🤝 **1. Een integrale, mensgerichte aanpak die aansluit bij de Positieve Gezondheid**

De gemeente Heerde stuurt actief op een aanpak die niet alleen kijkt naar geldproblemen, maar ook naar wat daaronder ligt. Denk hierbij aan problemen in het gezin of iemands mentale gezondheid. Vertrouwen, makkelijke toegang tot hulp en maatwerk staan centraal in het beleid.

🎯 **2. Duidelijke doelen en meetbare resultaten**

De gemeente wil dat in 2029 minder mensen problematische schulden hebben: een daling van 5,1% naar 4,1% van de huishoudens. Ook moet het aantal ingevulde geldplannen stijgen naar meer dan 400. De gemeente kijkt elk jaar of dit lukt, via metingen, evaluaties en onderzoek naar hoe inwoners de hulp ervaren.

🔗 **3. Kwaliteit, samenwerking en flexibiliteit centraal**

De gemeente werkt nauw samen met verschillende partijen en evalueert het beleid regelmatig. De gemeente stuurt op actuele informatie uit de praktijk. Als dat nodig is, kan het beleid tussendoor worden aangepast. Zo blijft de aanpak goed werken voor inwoners én uitvoerbaar voor de mensen die ermee werken.

4.1. Inleiding

Sinds 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) van kracht. In deze wet staat dat elke gemeenteraad één keer in de vier jaar een plan moet maken over hoe zij mensen met schulden wil helpen. De wet geeft gemeenten een duidelijke taak: ze zijn verantwoordelijk voor goede hulp bij schulden.
Schuldhulp richt zich niet alleen op geld, maar ook op problemen die daarmee samenhangen. Denk aan gezinsproblemen, psychische klachten, verslaving of wonen. Deze brede aanpak heet een integrale benadering. Deze integrale benadering sluit aan bij het gedachtegoed van Positieve Gezondheid van Machteld Huber[36]. Daarbij kijken we niet alleen naar het oplossen van schulden, maar ook naar wat mensen wél kunnen en wat hen helpt om veerkrachtig om te gaan met hun situatie. Thema's als zingeving, sociale relaties, dagelijks functioneren en mentaal welbevinden worden, waar relevant, betrokken bij de begeleiding.

In dit beleidsplan legt de gemeente Heerde uit hoe zij dat aanpakt. De volgende onderwerpen komen aan de orde:

1. haar visie[37] op schulddienstverlening;
2. de rol van de gemeente;
3. de doelen tot en met 2029;
4. de acties om deze doelen te halen;
5. de beoogde resultaten;
6. hoe de kwaliteit wordt bewaakt;
7. de wachttijd voor een eerste gesprek;
8. de aanpak voor gezinnen met kinderen.

4.2. Visie

Deze visie sluit aan bij het beleidsplan Bestaanszekerheid. De gemeente Heerde vindt dat geen enkel gezin of kind in armoede of met problematische schulden zou moeten leven. Dat is het uitgangspunt van dit plan.

Om dat te bereiken zorgen we voor:

- een toegankelijke dienstverlening via Stip, met voldoende personeel en kennis;
- beleid dat actueel, uitvoerbaar en betaalbaar is;
- maatwerk: hulp die aansluit bij de persoonlijke situatie van inwoners;

We werken vanuit vertrouwen. Ook als het misgaat, blijven we inwoners ondersteunen. En we zorgen ervoor dat inwoners ook ons kunnen vertrouwen. Dat doen we door eerlijk te zijn, ons aan afspraken te houden en te doen wat we beloven.

We sturen op een integrale aanpak gebaseerd op het kaderdocument sociaal domein en die via verschillende uitvoeringsprogramma's vorm krijgt. We volgen de lokale, regionale en landelijke ontwikkelingen en stemmen hierop ons beleid af. We monitoren voortdurend of ons beleid nog volstaat en of we verbeteringen kunnen aanbrengen. Waar nodig ontwikkelen we tijdelijk beleid bijvoorbeeld zoals we dat eerder deden met het tijdelijk noodfonds energietoeslag. We besteden veel aandacht aan communicatie naar inwoners, vrijwilligers, professionals, de Adviesraad Sociaal Domein[38] en de raad.

4.3. Rol van de gemeente

De gemeente Heerde richt zich in dit beleidsplan op de eigen, gemeentelijke taken binnen de schulddienstverlening. We signaleren geldproblemen, bieden passende hulp en werken daarbij samen met vaste partners zoals Woonstichting Triada, Schulddienstverlening Zwolle, Grip op de Knip en het armoedepact Samen Rondkomen.

In de uitvoering van het beleid nemen we als gemeente verschillende rollen aan: een regisserende, faciliterende en verbindende rol. Voor onze wettelijke taken binnen de schulddienstverlening hebben we een duidelijke regisserende rol: we zorgen voor toegang tot hulp, passende ondersteuning en kwaliteitsbewaking. Bij het versterken van de sociale basis – het geheel van formele en informele netwerken en voorzieningen – vervullen we vooral een verbindende en faciliterende rol. We brengen organisaties samen, stimuleren samenwerking en ondersteunen inwoners, vrijwilligers en professionals. Daarnaast zijn we bij preventieve activiteiten vooral faciliterend: we creëren voorwaarden en ondersteunen initiatieven die bijdragen aan het voorkomen van schulden.

Sommige thema's, zoals het toeslagenstelsel of landelijke incassoregels, vallen onder de verantwoordelijkheid van het Rijk. De gemeente heeft daar geen directe invloed op, maar volgt deze ontwikkelingen nauwlettend om het lokale beleid tijdig aan te passen.

In gesprekken met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en andere landelijke organisaties vraagt de gemeente aandacht voor thema's zoals mondzorg[39], Buy Now, Pay Later[40] en de schuldenindustrie[41]. Over dat laatste onderwerp hebben Grip op de Knip en Humanitas in 2025 gezamenlijk een petitie aangeboden aan de Tweede Kamer.

4.4. Doelstellingen

Een effectieve aanpak van schulden helpt inwoners om weer perspectief te krijgen. Het is belangrijk dat mensen zelf de regie over hun financiële situatie terugkrijgen, zodat ze volwaardig kunnen blijven deelnemen aan de samenleving.
De gemeente Heerde vindt het belangrijk dat inwoners meedoen, in de samenleving en op het werk. Problematische schulden vormen hierbij vaak een belemmering. Daarom zet de gemeente in op het voorkomen van deze schulden. Als inwoners toch in financiële problemen raken, wil de gemeente hen actief ondersteunen bij het vinden van een oplossing.
Wanneer schulden niet direct kunnen worden opgelost, is het doel om financiële rust en stabiliteit te creëren. De gemeente zet daarvoor, in samenwerking met schulddienstverlening Zwolle, instrumenten in die overzicht bieden en zorgen voor een stabiele situatie.
De gemeente Heerde voert hierin de regie en kiest voor maatwerk. Door intensieve samenwerking met verschillende organisaties krijgen inwoners hulp die aansluit op hun persoonlijke omstandigheden.

4.5. Beleid en acties

De hulp bij schulden is voortdurend in ontwikkeling. De gemeente Heerde stemt haar schulddienstverlening, waar wenselijk, zoveel mogelijk op deze ontwikkelingen af.

Prioritering van werkzaamheden

De gemeente heeft veel taken. Daarom is het belangrijk om duidelijke keuzes te maken. De komende jaren richten we ons op zeven prioriteiten:

- de dagelijkse uitvoering van schulddienstverlening;
- de preventieve taken zoals beschreven in hoofdstuk 2;
- het toepassen van maatwerk omdat elke situatie anders is;
- de samenwerking in de keten;
- het onderhouden/versterken van het armoedepact Samen Rondkomen;
- duidelijke communicatie richting inwoners, vrijwilligers en professionals, onder andere via nieuwsbrieven, bijeenkomsten, website, social media en gemeentepagina;
- het volgen van landelijke ontwikkelingen.

Nieuwe ideeën en verbeteringen

Naast het bestaande werk kijkt de gemeente ook naar wat er beter kan. De volgorde (prioriteit) van nieuwe ideeën bepalen we aan de hand van:

- de voordelen voor onze inwoners;
- hoe groot het effect is op de verbetering van schulddienstverlening;
- of het politiek haalbaar is;
- of er voldoende mensen en middelen zijn.

Voorbeelden van onderwerpen die we onderzoeken:

- samenwerking met huisartsen voor doorverwijzing bij geldzorgen;
- hulp bij levensgebeurtenissen zoals 18 worden of scheiding;
- gebruik van digitale hulpmiddelen zoals *De Voorzieningenwijzer*;
- extra begeleiding voor mensen met een zorgpremie-achterstand via CAK;
- deelname aan het Convenant Lokale Overheid;
- samenwerking met bewindvoerders;

Verbeteractie uit de evaluatie die in de bijlage is opgenomen
Uit de evaluatie van de schulddienstverlening komt naar voren dat er bij de consulenten schulddienstverlening behoefte is aan juridische ondersteuning. Dit kan bijvoorbeeld door een sociaal raadslid[42] aan te stellen.

4.6. Resultaten

De gemeente Heerde wil de komende jaren duidelijke resultaten bereiken. We houden goed bij of onze aanpak werkt en of we onze doelen halen.
De drie belangrijkste doelen zijn:

1. **Minder inwoners met problematische schulden**
   In 2025 heeft 5,1% van de inwoners van Heerde problematische schulden. In 2029 willen we dit, binnen onze invloedssfeer, terugbrengen naar 4,1% – hetzelfde niveau als in 2020.

2. **Meer inwoners gebruiken geldplannen**
   We willen dat meer inwoners gebruikmaken van geldplannen via Startpunt Geldzaken. In 2020 waren dat er 88. Eind 2024 stonden we op 277. Ons doel is om in 2029 op 400 geldplannen per jaar uit te komen. Dat laat zien dat inwoners actief met hun geldzaken bezig zijn. Het gebruik van een geldplan betekent niet automatisch dat iemand financieel redzaam is, maar het is een positieve ontwikkeling.

3. **Beter zicht op ervaringen van inwoners**
   We willen weten hoe inwoners de hulp ervaren. Dat kan via een kort telefonisch onderzoek of door met inwoners in gesprek te gaan. De uitkomsten gebruiken we om onze hulp te verbeteren.

4.7. Kwaliteit

De gemeente Heerde vindt het belangrijk dat de hulp bij schulden goed en betrouwbaar is. Daarom leggen we vast wat we doen om die kwaliteit te bewaken.
We zorgen voor kwaliteit op de volgende manieren:

1. **Samenwerking met Schulddienstverlening Zwolle**
   Deze organisatie helpt inwoners met problematische schulden. Ze is gecertificeerd volgens de kwaliteitsnormen van de NVVK, de landelijke vereniging voor schuldhulpverleners.

2. **Afspraken vastleggen**
   We leggen afspraken met organisaties waar we mee samenwerken schriftelijk vast.

3. **Regelmatig overleg met partners**
   We overleggen regelmatig met onze vaste samenwerkingspartners. Zo zorgen we dat de samenwerking goed blijft lopen.

4. **Voortgang volgen en bijsturen**
   We volgen hoe het beleid wordt uitgevoerd. Elke vier jaar evalueren we of de aanpak nog goed werkt en of bijsturing nodig is.

5. **Persoonlijke en toegankelijke hulp**
   Inwoners krijgen persoonlijke hulp van een consulent schulddienstverlening. Als dat nodig is,

komen we bij iemand thuis. We helpen ook met formulieren en administratie, samen met het formulierenteam van Grip op de Knip.

6. **Maatwerk bieden**
   De hulp wordt afgestemd op de persoonlijke situatie van de inwoner. Iedereen krijgt ondersteuning die past bij de hulpvraag.

7. **Actuele informatie gebruiken**
   We sturen op basis van cijfers en informatie uit de praktijk. Elk jaar kijken we of bijsturing nodig is.

8. **Duidelijke werkwijze vastleggen**
   De manier waarop we werken staat beschreven in een procesbeschrijving. Zo weten alle betrokkenen wat er van hen wordt verwacht.

4.8. Wachttijd

De gemeente Heerde wil inwoners met schulden snel helpen. Daarom houden we de wachttijd zo kort mogelijk.
Als iemand zich aanmeldt voor schulddienstverlening, kijken we eerst naar de persoonlijke situatie. Daarna plannen we een gesprek waarin we samen de hulpvraag bespreken.
De wettelijke regels zijn als volgt:

- Het eerste gesprek moet binnen vier weken plaatsvinden nadat iemand zich heeft gemeld.
- In een noodsituatie, zoals dreigende huisuitzetting of afsluiting van gas, water of stroom, moet het gesprek binnen drie werkdagen plaatsvinden.

4.9. Minderjarige kinderen

Kinderen mogen niet de dupe worden van de schulden van hun ouders. De gemeente Heerde vindt het belangrijk dat kinderen kunnen meedoen op school, bij sport en andere activiteiten.
Daarom gebruiken we regelingen uit het minimabeleid, zoals het Kindpakket. Deze regelingen helpen om kinderen te laten meedoen, ook als er thuis te weinig geld is.
Als er een noodsituatie dreigt, zoals een huisuitzetting waar kinderen bij betrokken zijn, doet de gemeente er alles aan om die situatie te voorkomen. Dat geldt ook als de ouders eerder zijn uitgesloten van hulp bij schulden (dit wordt toegelicht in hoofdstuk 5 *Enkele wettelijke bepalingen*).

5. Enkele wettelijke bepalingen

1. Juridische regels zijn duidelijk maar worden weinig gebruikt

De gemeente Heerde gebruikt zelden zware juridische middelen, zoals een tijdelijk verbod op incassomaatregelen (moratorium). Toch is het belangrijk dat deze middelen beschikbaar blijven voor bijzondere situaties.

2. Hulp bij schulden is in principe voor iedereen toegankelijk

Iedere inwoner van Heerde heeft recht op schulddienstverlening. Alleen in bijzondere situaties, waarbij iemand herhaaldelijk niet meewerkt, kan toegang worden geweigerd. De gemeente is hierin zeer terughoudend.

3. Bezwaar maken mag, maar gebeurt bijna nooit

Inwoners kunnen bezwaar maken als ze het niet eens zijn met een besluit van de gemeente over toelating tot schuldhulp. Dit staat in de wet. In de praktijk komt dit bijna niet voor. Dat laat zien dat de gemeente zorgvuldig werkt en inwoners goed behandelt.

Bijlagen

1. Evaluatie van het schulddienstverleningsbeleid

✨ **Hoofdlijnen bijlage 1 – Evaluatie van het beleid**

🌱 **1. Vroegsignalering, samenwerking en laagdrempeligheid werpen hun vruchten af**

De proactieve inzet[43] op vroegsignalering heeft geleid tot grotere zelfredzaamheid en een groter bereik onder inwoners.

🧩 **2. Groeiende complexiteit vraagt om structurele personele bezetting**

Hoewel er vooruitgang is geboekt, laat de evaluatie zien dat de dienstverlening onder druk staat. Door de toenemende complexiteit en het groeiende aantal hulpvragen is een structurele bezetting van het aantal consulenten schulddienstverlening nodig om de hulp effectief te kunnen blijven bieden.

🛡️ **3. Preventie en juridische ondersteuning moeten worden versterkt**

Om schulden in een vroeg stadium te voorkomen en inwoners beter te beschermen, is inzet op preventie en juridische hulp nodig. Dit wordt gezien als essentieel voor de toekomstbestendigheid van het beleid.

De gemeente Heerde heeft in de afgelopen jaren belangrijke stappen gezet in de ontwikkeling van de schulddienstverlening. Er zijn mooie resultaten behaald, maar ook punten die aandacht vragen.

Een belangrijk positief resultaat is dat inwoners zelfredzamer zijn geworden. In 2024 zijn 277 geldplannen gemaakt via Startpunt Geldzaken. In 2021 waren dat er nog 120. Ook maken inwoners vaker gebruik van de Nederlandse Schuldhulproute en Geldfit. Dat komt vooral door gerichte communicatie en doorverwijzingen door vrijwilligers en professionals.

De samenwerking met Schulddienstverlening Zwolle is in deze periode sterker geworden. Casuïstiekoverleggen[44], duidelijke werkafspraken en korte lijnen zorgen voor betere samenwerking en een snellere doorverwijzing.

Toch is het aantal huishoudens met problematische schulden gestegen. Volgens het CBS steeg het aantal van 324 in 2020 naar 398 in 2024.

Ook blijkt dat inwoners soms terughoudend zijn om hulp te accepteren. Schaamte, gebrek aan vertrouwen of negatieve ervaringen spelen hierbij een rol. De gemeente blijft daarom werken met een aanpak die inzet op vertrouwen, nabijheid en maatwerk.

Daarnaast blijkt de uitvoering kwetsbaar te zijn als er weinig personeel beschikbaar is. Het blijft belangrijk om te investeren in vaste medewerkers en deskundigheid. Ook het verzamelen van goede managementinformatie en het meten van klanttevredenheid blijft nodig.

Deze evaluatie vormt de basis voor het nieuwe beleid. Bewezen effectieve onderdelen blijven behouden. Waar verbeteringen nodig zijn, nemen we maatregelen. Zo bouwen we verder aan passende en toekomstbestendige schulddienstverlening.

1.1. Nieuwe Taken sinds 2020

Sinds 2020 heeft de gemeente een aantal nieuwe taken gekregen of opgepakt. Hieronder volgt een overzicht:

a. Geldfit (Nederlandse Schuldhulproute) (2020);
b. Startpunt geldzaken (2020);
c. Kinderopvangtoeslagenaffaire (2021);
   Bij de kinderopvangtoeslagenaffaire bestempelde de Belastingdienst duizenden ouders onterecht als fraudeurs. Dit zorgde voor grote financiële en persoonlijke problemen. Gemeenten hielpen de getroffen gezinnen met schuldhulpverlening, maatschappelijke ondersteuning en toegang tot zorg, onderwijs, huisvesting en werk. In Heerde benaderden consulenten schulddienstverlening alle 25 getroffen gezinnen en boden hulp aan. Een paar gezinnen kregen tijdelijke begeleiding. Geen van hen vroeg om structurele hulp.
d. De vroegsignalering van schulden (2021) (zie bijlage 2 cijfers voor de resultaten);
e. Samenwerking met ketenpartners (2021);
f. Samenwerking rechtbank Gelderland (2022)
   Sinds 2022 werkt de gemeente samen met de rechtbank Gelderland. Als de rechtbank bij een inwoner uit Heerde schulden ziet, kan de gemeente daarover een melding krijgen. Er zijn nog geen doorverwijzingen geweest.
g. Tijdelijke energietoeslag (2022 en 2023);
   In 2022 en 2023 gaf de gemeente een energietoeslag aan huishoudens met een laag inkomen. Dit was een steunmaatregel tegen de hoge energieprijzen. Huishoudens met een inkomen tot 120% van de bijstandsnorm kregen een bedrag om hun energiekosten te verlichten. Deze regeling is inmiddels afgerond.
h. Tijdelijk noodfonds energietoeslag (2022);
   Vanwege de economische situatie en een debat in de gemeenteraad onderzocht het college hoe inwoners met een laag inkomen het beste geholpen konden worden. Het college richtte een noodfonds in voor incidenteel maatwerk. De consulenten schulddienstverlening voerden deze regeling uit. Daardoor werd de werkdruk hoger en is de formatie tijdelijk uitgebreid. Ook dit onderwerp is inmiddels afgesloten.
i. Regeling betalingsachterstand zorgpremie (CAK-lijst) (2023);
j. Boedelopslag bij woningontruimingen (2023);
   Sinds 1 oktober 2020 is de wet gewijzigd. Het college van B&W moet de spullen van ontruimde woningen meenemen en opslaan. Dit staat in artikel 556 Rv. In Heerde zijn er weinig huisuitzettingen, ongeveer één à twee per jaar. De consulenten schulddienstverlening regelen dit.
k. Publicaties;
   Een paar keer per jaar publiceren we iets over schulddienstverlening. We hebben bijvoorbeeld de rubriek "Vraag het Esther en Leone" waarin we veelgestelde vragen van inwoners beantwoorden. Hierop krijgen we goede reacties.
l. We hebben een armoedepact ingericht (2024);

m. In samenwerking met kringloopwinkel de rode beer en kledingbank De Cirkel is er een speelgoedbank ingericht (2025);
n. De Voorzieningenwijzer is in gebruik genomen (2025).

1.2. Tot slot: de conclusies

De gemeente Heerde heeft de schulddienstverlening de afgelopen jaren versterkt. Door vroegsignalering, samenwerking en toegankelijkheid bereiken we steeds meer inwoners op tijd. Hulpmiddelen zoals Geldfit, Schuldhulproute en Startpunt Geldzaken zorgen dat inwoners eerder hulp krijgen.

Maatwerk – zoals saneringskredieten en hulp bij administratie via Grip op de Knip – sluit goed aan bij de behoeften van kwetsbare groepen. Ook is de toegang via Stip laagdrempelig.

Dankzij het armoedepact en nauwere samenwerking met ketenpartners verloopt de ondersteuning beter. Tegelijk worden hulpvragen complexer. Daarom is het belangrijk dat er voldoende deskundige consulenten beschikbaar zijn om inwoners tijdig te helpen.

2. Cijfers

✨ **Hoofdlijnen bijlage 2 – cijfers**

📈 **1. Stijging van problematische schulden in Heerde**

Het aandeel huishoudens met problematische schulden steeg van 4,1% in 2020 naar 5,1% in 2024. Dit betekent een toename van 78 gezinnen, bij een totaal van circa 7.800 huishoudens.

📊 **2. Aantal SDV-aanvragen hoog, fluctuaties zichtbaar**

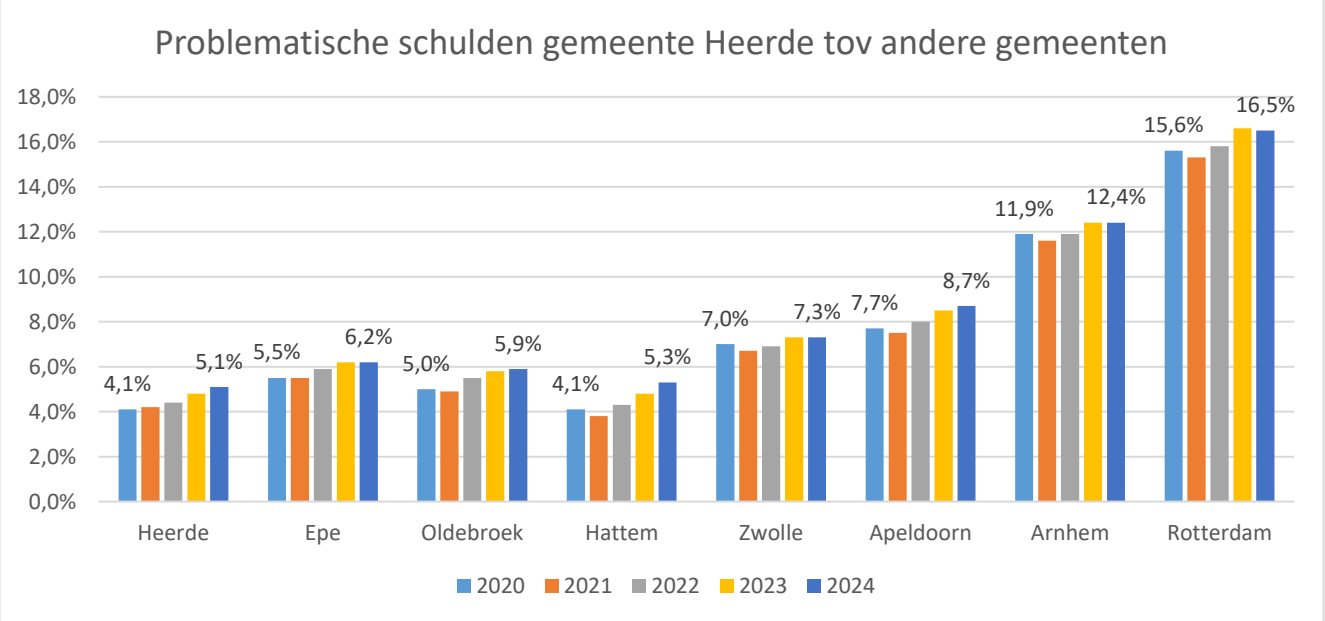
Het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening was het hoogst in 2022 en 2024, met telkens 99 aanvragen. In 2023 daalde dit tijdelijk naar 79. Het aantal inwoners dat afgelopen jaar werd begeleid door SDV Zwolle varieerde tussen 37 en 59 per jaar.

🚀 **3. Flinke groei vroegsignalering, beperkte opvolging**

Tussen 2021 en 2024 steeg het aantal signalen van 177 naar 715 (+304%). Toch accepteerden slechts 62 inwoners in 2024 hulp, wat neerkomt op een conversie van circa 9%. Landelijk ligt dit percentage op 7%.

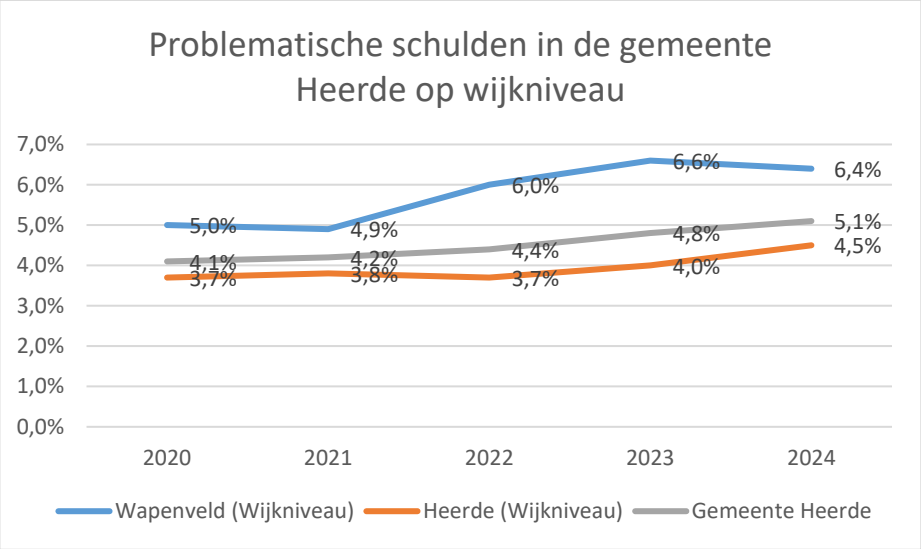
🛠️ **4. Stabiele inzet Grip op de Knip en Voedselbank**

In 2024 waren er bij Grip op de Knip 137 contactmomenten en werden 20 trajecten afgerond. Eind 2024 werden nog 19 mensen begeleid. Het aantal huishoudens dat gebruikmaakt van de Voedselbank ligt sinds 2021 stabiel rond de 52 per jaar (met een tijdelijke daling in 2023).

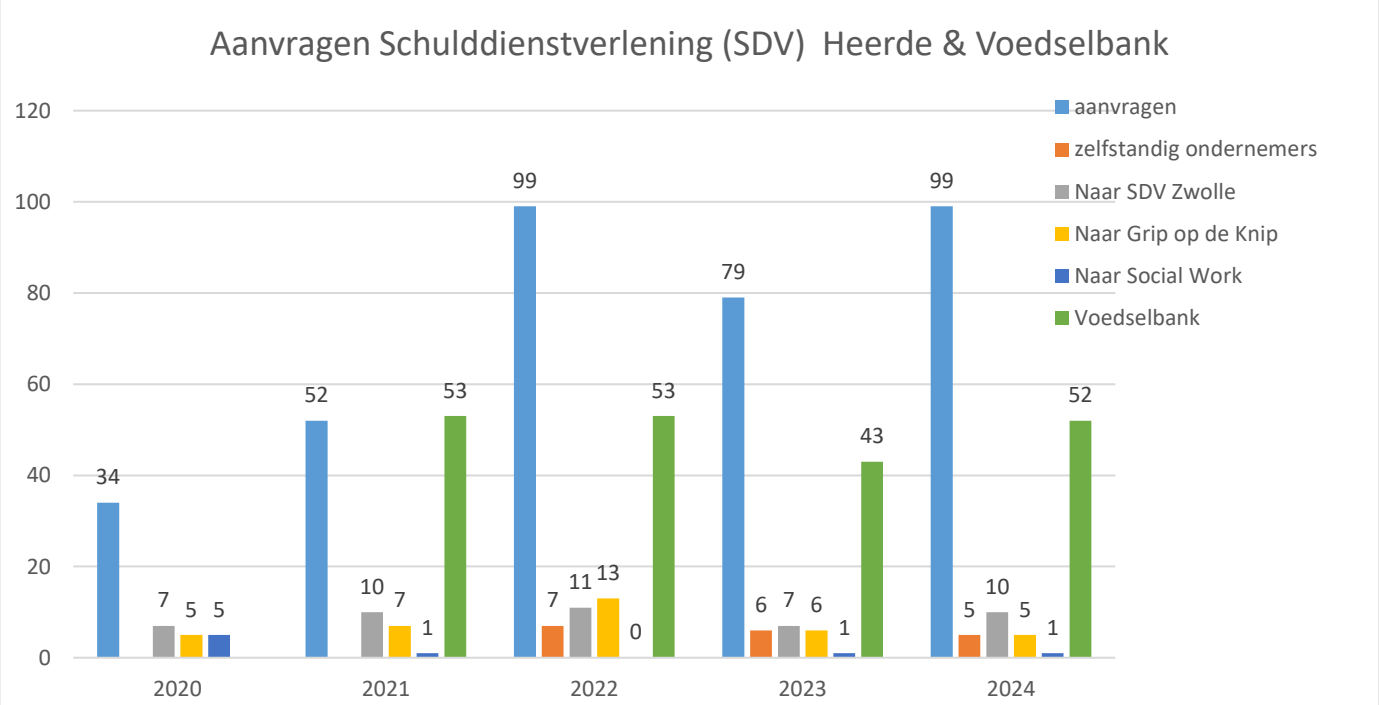


Figuur 1 Problematische schulden

Bovenstaande grafiek laat zien dat de problematische schulden in de gemeente Heerde elk jaar toeneemt. Ten opzichte van 2020 is dit met één procentpunt gestegen. Als we uitgaan van 7.800 gezinnen in de gemeente Heerde, betekent dit dat het aantal gezinnen met problematische schulden met 78 is toegenomen tot 398.



Figuur 2 Problematische schulden op wijkniveau

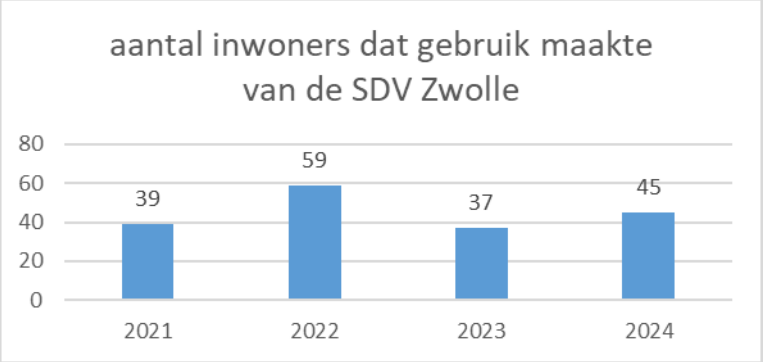


Figuur 3 Aanvragen schulddienstverlening

Schulddienstverlening

Sinds 2022 is het aantal zelfstandig ondernemers en sinds 2021 het aantal gebruikers van de Voedselbank aan deze grafiek toegevoegd. Er zijn in 2024 meer aanmeldingen geweest voor Schulddienstverlening (SDV) dan in 2023. SDV Zwolle herkent hetzelfde verloop.

Problematische schulden (grotere schulden en meerdere schuldeisers) worden doorverwezen naar de Schulddienstverlening (SDV) Zwolle. We hebben goede afspraken met de Woonstichting Triada. De cijfers in Figuur 3 zijn geen cumulatieven, maar staan los van elkaar.



Figuur 4 Gebruik SDV Zwolle

2 ondernemers hebben in 2024 gebruik gemaakt van de inzet van het Regionaal Bureau Zelfstandigen in Zwolle.

Grip op de Knip

In 2024 hebben de maatjes in totaal 137 contactmomenten gehad. Huisbezoeken vormden met 83 contactmomenten de belangrijkste vorm van contact, gevolgd door 40 e-mails en telefoongesprekken. Er zijn 20 hulpvragers geholpen, waarvan het traject ook in 2024 is afgerond. Daarnaast zijn 10 nieuwe trajecten gestart, en aan het einde van 2024 worden in totaal 19 hulpvragers ondersteund.

Het formulierenteam had 38 contactmomenten en bestaat uit 6 vrijwilligers. Het aantal maatjes is stabiel gebleven op 23, met als doel dat ieder maatje één hulpvrager begeleidt.
Het bestuur heeft in 2024 twee nieuwe bestuursleden verwelkomd en een nieuwe coördinator benoemd.

Activiteiten van de maatjes van Grip op de Knip (juni 2025 – tekst geschreven door Grip op de Knip)

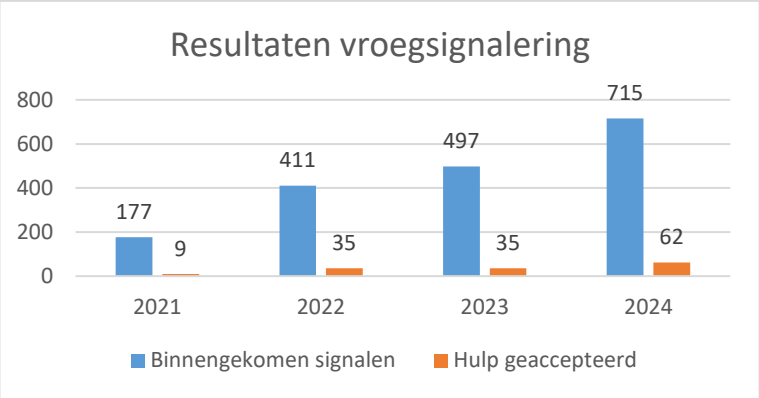
De ondersteuning van Grip op de Knip gaat verder dan alleen hulp bij de thuisadministratie. Een maatje richt zich eerst op het opbouwen van vertrouwen en het stimuleren van eigen regie bij de hulpvrager. Pas daarna volgt praktische ondersteuning bij administratie en financiële zaken. Waar nodig bieden maatjes extra hulp, zoals begeleiding naar gesprekken bij Schulddienstverlening Zwolle, ondersteuning tijdens saneringstrajecten en nazorg na afloop van een schuldsanering.

Over Rood, Ondersteuning van ondernemers bij schulden

In 2023 heeft Over Rood 1 ondernemer ondersteund en in 2024 geen.

Vroegsignalering van Schulden

In 2021 zijn we gestart met de vroegsignalering van schulden. Vroegsignalering van schulden is het vroegtijdig opsporen van betalingsachterstanden om problematische schulden te voorkomen. Gemeenten werken samen met woningcorporaties, zorgverzekeraars en energieleveranciers, die betalingsachterstanden melden.

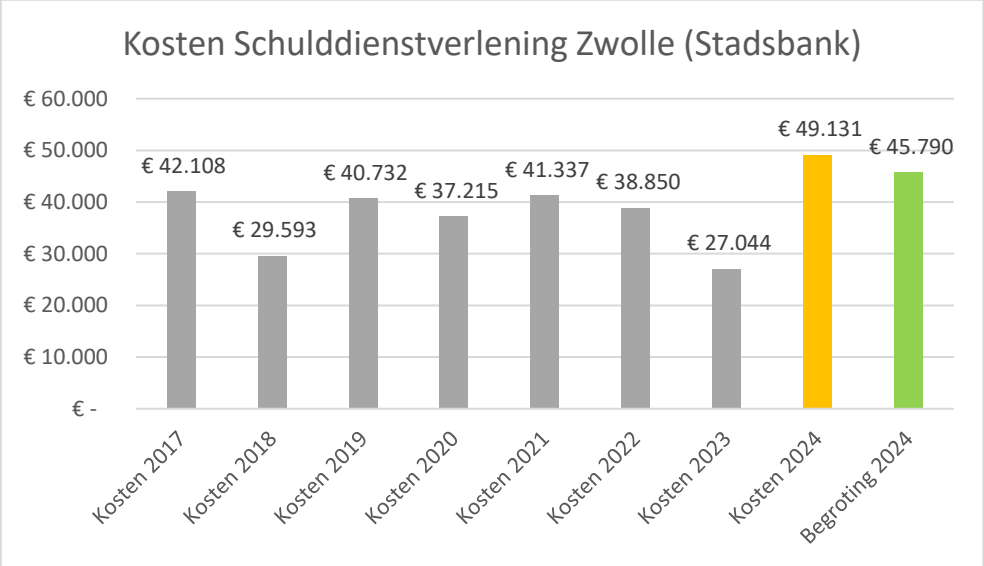


Figuur 5 Resultaten vroegsignalering

Vervolgens wordt contact gezocht met inwoners om hulp aan te bieden, bijvoorbeeld via schuldhulpverlening of een betalingsregeling. Het doel is om financiële problemen snel aan te pakken en escalatie te voorkomen. We ontvangen signalen over betalingsachterstanden via het systeem RIS Matching en RIS Vroeg Eropaf van het bedrijf xxllnc. RIS Matching verzamelt meldingen van organisaties zoals zorgverzekeraars, energieleveranciers, waterbedrijven en woningcorporaties. Daarna worden deze meldingen automatisch doorgestuurd naar RIS Vroeg Eropaf. Dit systeem helpt bij het plannen van huisbezoeken en het versturen van brieven, e-mails, sms-berichten en WhatsApp-berichten. We hebben een gezamenlijk abonnement op deze software met de gemeenten Elburg, Hattem, Nunspeet, Oldebroek en Putten. Voor dit abonnement betaalde de gemeente Heerde in 2024 € 4.840,- per jaar. Daarnaast hebben we een sms-abonnement waarmee de consulenten Schulddienstverlening van Stip automatisch sms-berichten kunnen versturen. Hier wordt veelvuldig gebruik van gemaakt. Dit abonnement koste in 2024 € 60,- per maand.

In 2024 ontvingen we via het landelijke systeem 715 signalen, een stijging van 44% ten opzichte van 2023 (497 signalen). Een deel van deze stijging is te verklaren omdat de Waterleidingmaatschappij sinds dit jaar veel en kleinere bedragen meldt.
Na 1.058 contactpogingen, voornamelijk via telefoon, sms en e-mail, zijn 183 succesvolle contacten tot stand gekomen. Van deze 183 contacten hebben 62 inwoners hulp geaccepteerd. Het aantal convenanten met signaalpartners is inmiddels gegroeid naar 107.

3. Kosten schulddienstverlening Zwolle

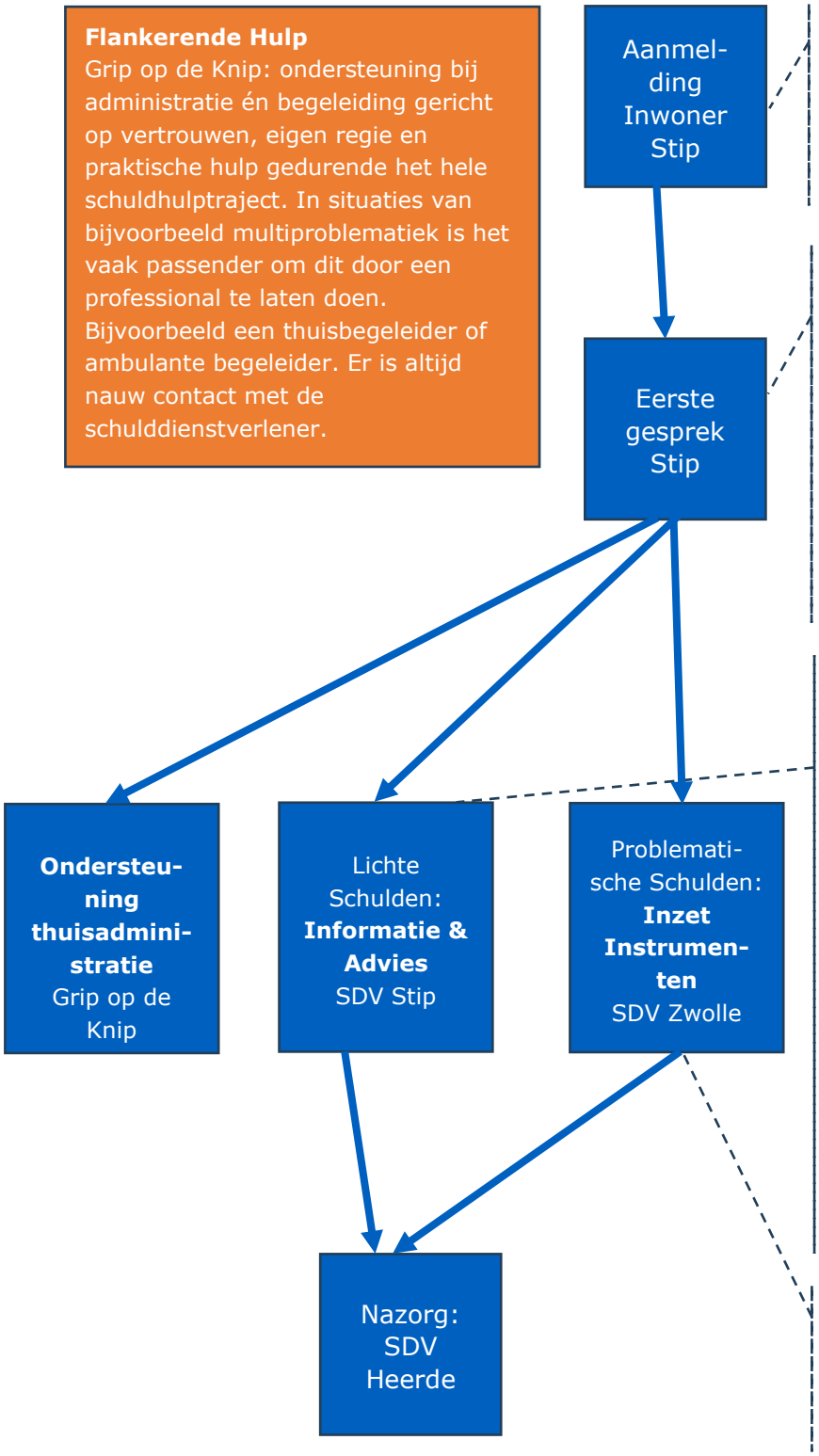


Figuur 6 Kosten Schulddienstverlening Zwolle

De kosten voor schulddienstverlening zijn de afgelopen jaren gestegen, mede door een toename van het aantal inwoners met problematische schulden.

4. Processchema Schulddienstverlening

Processchema Schulddienstverlening gemeente



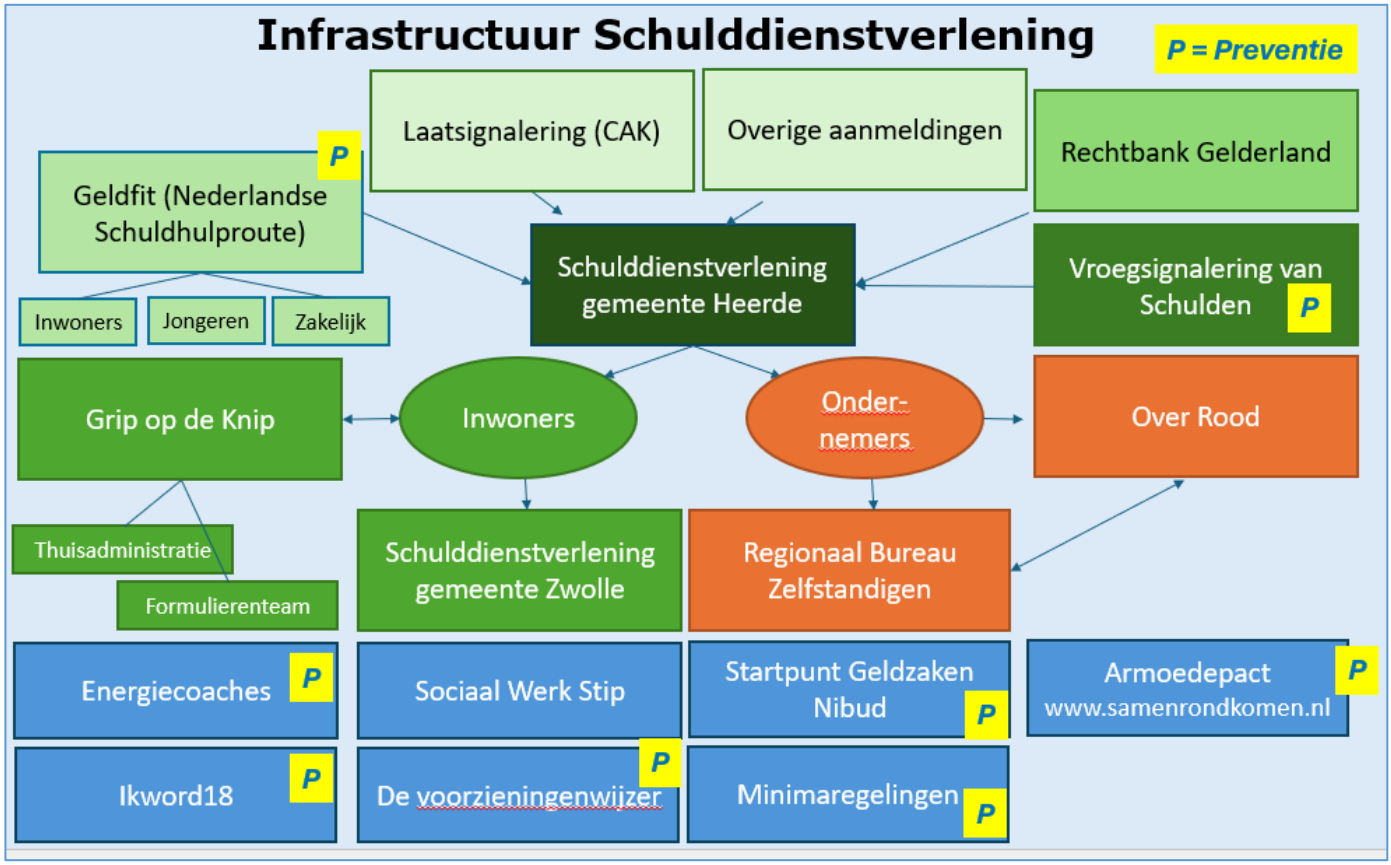
Toelichting Inwoners komen bij Stip via:
- Eigen aanmelding
- Vroegsignalering
- Doorverwijzing
- Geldfit

Toelichting: Gesprekken eerst op betrekkingsniveau (vertrouwen opbouwen) en dan op de inhoud.
In deze gesprekken wordt de schuldsituatie bepaald. Bij crisis (huisuitzetting, afsluiting van energie, etc.) wordt direct gehandeld. Ook wordt er gekeken of er andere hulp nodig is. Bijvoorbeeld tijdelijke ondersteuning van een thuisbegeleider. Soms is alleen het geven van informatie & advies voldoende

Toelichting: Informatie en advies bij lichte schulden: Het geven van inzicht in de financiële situatie, het informeren over inkomensverruimende regelingen en hulp bij het treffen van een haalbare betaalregeling. Er is regelmatig overleg met de gemeente Zwolle om te komen tot een passende keuze in het hulpaanbod.
Bij problematische schulden wordt de inwoner doorverwezen naar Schulddienstverlening Zwolle (SDV). Zelfstandige ondernemers worden verwezen naar het Ondernemersloket Zwolle.
Als een inwoner moeite heeft met het beheren van de eigen financiën en budgetbeheer niet toereikend is, kan worden geadviseerd om bewindvoering in te zetten.

Toelichting: SDV Zwolle zet via maatwerk instrumenten in als Saneringskrediet, Budgetbeheer, Financieel beheer, Schuldregelingen

5. Infrastructuur Schulddienstverlening



Figuur 7 Infrastructuur schulddienstverlening

6. Begrippenlijst

[1] **Integrale aanpak van schulden -** Een manier van werken waarbij gekeken wordt naar alle problemen tegelijk, zoals geldzorgen, gezondheid, werk of wonen. Verschillende hulpverleners werken dan samen, zodat iemand beter geholpen wordt.

[2] **Problematische schulden -** Een schuld is problematisch als duidelijk is dat iemand zijn schulden niet kan blijven afbetalen of al is gestopt met betalen. Het gaat dan om een situatie waarin iemand niet binnen 36 maanden alle openstaande schulden kan terugbetalen. In zo'n geval is vaak een schuldregeling nodig om verdere problemen te voorkomen.

[3] **Maatwerk** - Hulp of ondersteuning die is afgestemd op iemands persoonlijke situatie. Niet iedereen krijgt precies hetzelfde, maar wat het beste past bij wat iemand nodig heeft.

[4] **Vroegsignalering van Schulden -** De vroegsignalering van schulden is een wettelijke taak op basis van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). De gemeente Heerde heeft dit zo georganiseerd:
Signaalpartners zoals energiebedrijven, zorgverzekeraars en woningcorporaties sturen maandelijks meldingen van betalingsachterstanden, bijvoorbeeld bij huur, zorgpremie, energie of water. Onze schulddienstverleners beoordelen deze signalen en stellen prioriteiten, bijvoorbeeld bij hoge bedragen of meerdere meldingen per huishouden. Daarna nemen ze contact op met de betrokken inwoners via huisbezoek, e-mail, sms of telefoon. Deze aanpak is outreachend: we benaderen mensen die zelf nog geen hulp hebben gevraagd. Als iemand hulp accepteert, bieden we schuldhulpverlening aan en verwijzen we zo nodig door, bijvoorbeeld naar Zwolle, Grip op de Knip of Sociaal Werk.

[5] **Beleid** - Plannen en afspraken van de gemeente over hoe zij iets wil aanpakken en wat ze wil bereiken.

[6] **Evalueren** - Terugkijken op wat er is gedaan om te bekijken wat goed ging en wat beter kan.

[7] Een **pilot** is een proefproject of testfase waarin een nieuwe aanpak, dienst of werkwijze op kleine schaal wordt uitgeprobeerd. Het doel is om te kijken of iets werkt, voordat het breder wordt ingevoerd. Op basis van de resultaten kan het plan worden bijgesteld of opgeschaald.

[8] **Ketensamenwerking/ketenaanpak** - Verschillende organisaties werken samen als een keten, zodat inwoners goed en snel de hulp krijgen die bij hun situatie past. In de gemeente Heerde is er een ketensamenwerking tussen de gemeente Heerde/Stip en Schulddienstverlening Zwolle, Woonstichting Triada en Grip op de Knip.

[9] **Kaderdocument Sociaal domein** - Het kaderdocument sociaal domein legt de belangrijkste keuzes en afspraken vast over hoe de gemeente werkt aan zorg, hulp, welzijn en ondersteuning voor inwoners. Het gaat over onderwerpen zoals jeugdhulp, werk, inkomen, schulden en zorg. In dit document staat wat de gemeente belangrijk vindt en hoe ze dat wil bereiken.
De gemeente maakt dit document eens per vier jaar, samen met haar partners in het sociaal domein.

[10] **Kindpakket** - Het Kindpakket van de gemeente Heerde is er voor kinderen uit gezinnen met weinig geld. Met het Kindpakket kunnen kinderen meedoen aan sport, muziekles, schoolactiviteiten of een verjaardag vieren. De gemeente betaalt deze kosten, zodat elk kind mee kan doen. De uitvoering ligt bij Stichting Leergeld Noord-Veluwe.

[11] **Nederlandse schuldhulproute** - De Nederlandse Schuldhulproute (NSR) is een landelijke samenwerking van bedrijven, gemeenten en hulporganisaties. Via de website Geldfit.nl of via de telefoon worden mensen met geldzorgen snel naar passende hulp geleid. Zo krijgen ze op tijd advies of ondersteuning bij hun geldproblemen.

[12] **Minnelijke schuldregeling -** Een minnelijke schuldregeling is een vrijwillige afspraak tussen een inwoner en zijn schuldeisers om schulden binnen een bepaalde periode (meestal 36 maanden) af te lossen. De gemeente of een schuldhulpverlener bemiddelt hierbij. Schuldeisers spreken af om een deel van de schuld kwijt te schelden als de inwoner zich aan de afspraken houdt. Dit voorkomt dat iemand naar de rechter moet voor een wettelijke schuldsanering.

[13] **Budgetbeheer** - Bij budgetbeheer helpt Schulddienstverlening Zwolle iemand met het regelen van zijn geld. Schulddienstverlening Zwolle zorgt dat belangrijke rekeningen op tijd betaald worden, zoals huur en energie. De persoon krijgt zelf een klein bedrag om van te leven. Zo komt er meer rust en overzicht in de geldzaken.

[14] **Financieel beheer** - Bij financieel beheer neemt een organisatie of professional tijdelijk of langdurig het beheer van de geldzaken van een inwoner over. Dit gebeurt als iemand zelf niet in staat is om zijn inkomsten en uitgaven goed te regelen. Denk aan het betalen van vaste lasten, het doen van boodschappen en het aflossen van schulden. Financieel beheer wordt vaak ingezet bij mensen met langdurige psychische of sociale problemen, of bij mensen die om andere redenen niet zelfredzaam zijn.

[15] **Schuldregelingen** - Een schuldregeling is een afspraak tussen iemand met schulden en de schuldeisers (de mensen of bedrijven die nog geld krijgen). In die afspraak staat hoe de schulden worden terugbetaald. Soms wordt een deel van de schuld kwijtgescholden. Zo krijgt iemand weer een nieuwe start zonder schulden. Schulddienstverlening Zwolle maakt deze afspraken.

[16] **Saneringskrediet -** Een saneringskrediet is een lening die iemand krijgt om in één keer al zijn schulden af te betalen. Daarna betaalt die persoon alleen nog die ene lening terug aan de gemeente of een andere organisatie. Dat is vaak overzichtelijker en goedkoper.

[17] **Geldfit -** Geldfit is een website en telefoonlijn waar mensen gratis advies krijgen over hun geldzaken. Je kunt er een test doen om te zien hoe je ervoor staat met je geld. Daarna krijg je tips of hulp bij het regelen van je geld, of contact met een organisatie in de buurt.

[18] **Campagnes van Geldfit -** Via campagnes op radio, televisie en sociale media maakt Geldfit mensen bewust van geldzaken en laat zien waar ze terechtkunnen voor hulp. De campagnes zijn bedoeld om financiële problemen te voorkomen en om mensen aan te moedigen hun geldzaken op tijd op orde te brengen.

[19] **Eurowijzer** - De cursus Eurowijzer is een training van Vluchtelingenwerk voor mensen die nieuw zijn in Nederland. In de cursus leert de deelnemer hoe geldzaken in Nederland werken: hoe hij of zij een bankrekening opent, rekeningen betaalt en een overzicht maakt van inkomsten en uitgaven. Zo leert de deelnemer beter omgaan met geld.

[20] **Sociale basis -** De sociale basis omvat alle vrij toegankelijke formele en informele activiteiten, voorzieningen en netwerken in wijken, buurten en dorpen die bijdragen aan ontmoeting, ondersteuning, ontplooiing en ontspanning. Het gaat om alles wat mensen helpt om mee te doen in de samenleving, eigen regie te houden en naar elkaar om te zien. De sociale basis bestaat uit vrijwilligersinitiatieven, professionele ondersteuning, mantelzorg, buurtactiviteiten en plekken waar mensen elkaar ontmoeten. Het versterken van de sociale basis betekent dat we inzetten op een inclusieve, veerkrachtige en zorgzame samenleving, waarin inwoners zich gezien, gehoord en ondersteund voelen.

[21] **Activiteitenbijdrage** - De Activiteitenbijdrage is een regeling van de gemeente Heerde voor inwoners met een laag inkomen. Met deze bijdrage kunnen mensen meedoen aan sport, cultuur of andere activiteiten. De gemeente betaalt een deel van de kosten, zodat iedereen mee kan doen.

[22] **Bijzondere bijstand** - Bijzondere bijstand is extra geld van de gemeente voor mensen met een laag inkomen die onverwachte en noodzakelijke kosten hebben. Bijvoorbeeld voor bewindvoering, een zorgverzekering of juridische hulp. De gemeente kijkt of iemand de kosten echt niet zelf kan betalen.

[23] **Curatieve Schulddienstverlening** - Curatieve schulddienstverlening is hulp voor mensen die al schulden hebben. De gemeente Heerde zoekt actief contact met deze inwoners en helpt hen op weg naar passende ondersteuning. Als er sprake is van problematische schulden, verwijst de gemeente door naar Schulddienstverlening Zwolle. Zij helpen de inwoner bijvoorbeeld met een schuldregeling of een saneringskrediet. Het doel is dat de inwoner weer zonder schulden verder kan.

[24] Het **Bbz** (Besluit bijstandsverlening zelfstandigen) is een regeling waarmee gemeenten (tijdelijke) financiële ondersteuning kunnen geven aan (startende of gevestigde) zelfstandige ondernemers die in financiële problemen zitten. De hulp kan bestaan uit een uitkering voor levensonderhoud en/of een bedrijfskrediet. Het doel is om ondernemers te helpen hun bedrijf voort te zetten of op een goede manier te beëindigen.
Een inwoner met een eigen bedrijf kan via het Bbz een tijdelijke uitkering aanvragen als het inkomen (tijdelijk) onder het sociaal minimum ligt.

[25] **B1 (taalniveau) -** Een taalniveau uit het Europees Referentiekader voor Talen (ERK). Teksten op B1-niveau zijn duidelijk en begrijpelijk voor de meeste mensen in Nederland. Ze gebruiken korte zinnen, bekende woorden en weinig vaktaal. B1 wordt vaak gebruikt om beleid, brieven of informatie toegankelijk te maken voor een breed publiek.

[26] **Voorzieningenwijzer** - Een hulpmiddel waarbij een speciaal opgeleide adviseur samen met de inwoner bekijkt op welke toeslagen, kortingen of hulp iemand recht heeft. Ook wordt gekeken of de inwoner geld kan besparen, bijvoorbeeld op energie- of zorgkosten.

[27] **Basisdienstverlening Schuldhulpverlening** - De basisdienstverlening is een afspraak in heel Nederland. Het betekent dat iedereen met geldproblemen hulp van de gemeente kan krijgen. Het gaat om de hulp waar iedereen recht op heeft. Bijvoorbeeld advies over geld, hulp bij het regelen van schulden of een doorverwijzing naar een andere organisatie.

[28] **Divosa** - Een vereniging gespecialiseerd in de onderwerpen werk, inkomen en armoedebestrijding. Divosa helpt gemeenten met kennis, onderzoek en het delen van ervaringen.
In beleidsplannen wordt Divosa soms genoemd als bron van kennis of als organisatie die landelijke ontwikkelingen volgt en deelt met gemeenten.

[29] **NVVK (Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet) -** De NVVK is een brancheverenigingvoor organisaties in de schuldhulpverlening en financiële dienstverlening. Ze maken afspraken over hoe schuldhulpverlening werkt en zorgen voor duidelijke regels. In beleidsplannen wordt de NVVK vaak genoemd omdat zij richtlijnen en goede voorbeelden geeft voor hulp bij schulden.

[30] **VNG (Vereniging van Nederlandse Gemeenten) -** De VNG is de brancheverenigingvan alle Nederlandse gemeenten. Ze helpt gemeenten met wetten, regels en afspraken en behartigt hun belangen bij de Rijksoverheid.
In beleidsplannen wordt de VNG vaak genoemd als bron van richtlijnen, modellen of landelijke afspraken.

[31] **Vish** - Voor mensen met schulden is snelle schuldenrust belangrijk. Eén van de makkelijke manieren om daaraan bij te dragen is het registratiesysteem Vish. Dat is een systeem waardoor deurwaarders meestal afzien van verdere incasso als een wanbetaler schuldhulp krijgt en geregistreerd is in Vish;

[32] **Schuldenknooppunt** - Het Schuldenknooppunt is een digitaal platform dat de communicatie tussen schuldhulpverleners en schuldeisers vereenvoudigt. Het aantal contactmomenten per schuldeiser daalt hierdoor aanzienlijk, wat tijd en kosten bespaart. Inwoners krijgen sneller duidelijkheid, hulpverleners werken efficiënter en schuldeisers ontvangen eerder een reactie. Gemeenten en schuldeisers gebruiken dit systeem om sneller samen te werken.

[33] **Convenant Lokale Overheid -** Als gemeente zijn we behalve hulpverlener ook schuldeiser – veel mensen met schulden hebben ook schulden bij hun eigen gemeente. De gemeente Heerde kan, in haar rol als schuldeiser, het Convenant Lokale Overheid tekenen. Dat convenant zorgt ervoor dat de gemeentelijke afdeling schulddienstverlening niet langer tegenover de gemeentelijke afdeling incasso staat. Zij werken beter samen. Resultaat: efficiënter uitvoeren van de wettelijke taak, en goed voor snelle hulp aan hulpvragers;

[34] **Levensgebeurtenissen -** Dit zijn ingrijpende veranderingen in iemands leven die kunnen leiden tot financiële problemen. Denk aan het verliezen van werk, een scheiding, het overlijden van een partner, ziekte of arbeidsongeschiktheid. Ook het krijgen van een kind of het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd kan financiële gevolgen hebben. Deze gebeurtenissen kunnen plotseling zorgen voor een daling in inkomen of een stijging van de uitgaven, waardoor mensen in de schulden kunnen raken. Daarom is het belangrijk om bij levensgebeurtenissen extra alert te zijn op geldzorgen.

[35] **CAK-lijst** (Regeling betalingsachterstand zorgpremie) - De zogenaamde CAK-lijst, verstrekt door het Centraal Administratie Kantoor (CAK), biedt een overzicht van inwoners die hun zorgpremie zes maanden of langer niet hebben betaald en niet reageerden op herinneringen van hun zorgverzekeraar. Deze inwoners hebben enkel recht op basiszorgverzekering en betalen een bestuursrechtelijke premie. De lijst is cruciaal voor het identificeren van mensen met schulden die mogelijk nog niet bekend zijn bij gemeenten. Eerder onderzoek toont aan dat deze groep vaak met problemen op meerdere leefgebieden kampt.

[36] **Positieve Gezondheid -** Positieve Gezondheid is een bredere kijk op gezondheid, waarbij niet de ziekte of het probleem centraal staat, maar het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven om te gaan en daarbij zo veel mogelijk eigen regie te voeren. Het concept onderscheidt zes dimensies: lichamelijke gezondheid, mentaal welbevinden, zingeving, kwaliteit van leven, meedoen en dagelijks functioneren.

[37] **Visie -** Een visie is een toekomstbeeld of overtuiging van waar een organisatie naartoe wil. Het geeft richting aan beleid en laat zien wat belangrijk wordt gevonden. In dit beleidsplan beschrijft de visie hoe de gemeente Heerde om wil gaan met schulden en wat zij daarin wil bereiken op de lange termijn.

[38] **Adviesraad Sociaal domein** - Een groep inwoners die meedenkt met de gemeente over onderwerpen zoals zorg, werk, inkomen en meedoen in de samenleving. De adviesraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het college van de gemeente. Zo helpt de raad om het beleid beter te laten aansluiten op wat inwoners nodig hebben.

[39] **Mondzorg (landelijk probleem) -** Goede mondzorg is belangrijk voor de algehele gezondheid. Toch gaan veel mensen in Nederland niet naar de tandarts of mondhygiënist, vooral vanwege de kosten. Mondzorg voor volwassenen valt namelijk niet onder het basispakket van de zorgverzekering. Dit leidt tot achterstallige mondzorg, pijnklachten en soms zelfs tot gezondheidsproblemen. Gemeenten en hulporganisaties signaleren dat vooral mensen met een laag inkomen of schulden hierdoor in de knel komen.

[40] **Buy Now, Pay Later (BNPL) -** Een betaalmethode waarbij mensen een aankoop direct doen, maar pas later betalen. Vaak gebeurt dit zonder rente, mits er op tijd wordt terugbetaald. BNPL lijkt op een kortlopende lening en wordt vooral online aangeboden. Het kan verleidelijk zijn en bijdragen aan betalingsachterstanden of schulden, vooral als er meerdere aankopen tegelijk openstaan.

[41] **Schuldenindustrie -** Een verzamelterm voor commerciële bedrijven en incasso-organisaties die verdienen aan mensen met schulden. Denk aan incassobureaus, deurwaarders, bewindvoerders en kredietverstrekkers. De term wordt kritisch gebruikt, omdat sommige partijen hoge kosten rekenen, snel naar dwangmaatregelen grijpen of onvoldoende bijdragen aan duurzame oplossingen. Dit vergroot de schuldenproblematiek in plaats van deze op te lossen.

[42] **Sociaal raadslid -** Sociaal raadslieden geven onafhankelijk advies over wetten en regels. Inwoners kunnen bij hen terecht met vragen over bijvoorbeeld werk, uitkering, huur, toeslagen, belastingen, voorzieningen en brieven van instanties. Ook kunnen zij helpen bij het opstellen van brieven of bezwaarschriften en verwijzen zij door als andere hulp nodig is.

[43] **Proactieve inzet** - Proactieve inzet betekent dat de gemeente of een organisatie uit zichzelf in actie komt, zonder dat de inwoner zelf om hulp hoeft te vragen. Bijvoorbeeld door iemand te benaderen als er signalen zijn van geldproblemen.

[44] **Casuïstiekoverleggen** - Overleggen waarin professionals van verschillende organisaties samen praten over de situatie van één inwoner of gezin. Ze bekijken welke hulp nodig is en wie wat doet. Zo zorgen ze voor goede samenwerking en maatwerk.