

**Same
n
begin
t hier
Op weg
naar
een
toekom
st
zonder
financië
le
zorgen**

**Beleidsplan Schuldhulpverlening
Periode 2025 t/m 2028**

Voorwoord

In te vullen lokaal door portefeuillehouder

Elementen kunnen zijn:

We zetten maximaal in op het voorkomen en doorbreken van inkomensonzekerheid, armoede en schulden. Niet alleen de schulden zelf, maar juist de oorzaak waardoor de inwoner in een (problematische) schuldensituatie is gekomen staat centraal in onze werkwijze, waarbij maatwerk en optimaal samenwerken en gebruikmaken van elkaars kennis en kunde cruciaal zijn. Het lokale netwerk is de ogen en oren van de gemeente. Samenwerken en met elkaar een keten vormen is dan ook cruciaal.

Financiële zelfredzaamheid van onze inwoners is hier onlosmakelijk mee verbonden. Een inwoner mag erop vertrouwen snel en slagvaardig geholpen te worden. Als we nodig zijn dan zijn we dichtbij. Samen begint hier. Maar zodra het weer kan nemen we gepaste afstand.

Gezamenlijk zetten we de schouders eronder en werken we samen aan perspectief voor onze inwoners, perspectief op een toekomst zonder geldzorgen en met zekerheid.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave.....	3
1. Inleiding.....	4
2. Schuldhulpverlening, een korte uitleg.....	7
3. Landelijke ontwikkelingen.....	8
4. Preventie.....	10
Wat is preventie?.....	10
Wat hebben we bereikt (terugblik naar de afgelopen 4 jaar)?.....	10
Wat streven we na voor de komende 4 jaar?.....	10
Wat gaan we daarvoor doen en hoe volgen we de resultaten?.....	10
Inzet en bereik GR Sociaal.....	10
5. Vroegsignalering.....	12
Wat is vroegsignalering?.....	12
Wat hebben we bereikt (terugblik naar de afgelopen 4 jaar)?.....	12
Wat streven we na voor de komende 4 jaar?.....	12
Wat gaan we daarvoor doen en hoe volgen we de resultaten?.....	12
Inzet en bereik GR Sociaal.....	12
6. Curatie.....	14
Wat hebben we bereikt (terugblik naar de afgelopen 4 jaar)?.....	14
Wat streven we na voor de komende 4 jaar?.....	16
Wat gaan we daarvoor doen en hoe volgen we de resultaten?.....	16
7. Nazorg.....	19
Wat is nazorg?.....	19
Wat hebben we bereikt (terugblik naar de afgelopen 4 jaar)?.....	20
Wat streven we gezamenlijk na voor de komende 4 jaar?.....	20
Wat gaan we daarvoor doen en hoe volgen we de resultaten?.....	20
8. Financiering, monitoring en evaluatie.....	22
Bijlage 1 Het wettelijk kader en stelsel van schuldhulpverlening.....	23
Bijlage 2 Fasen van schuldhulpverlening.....	26
Bijlage 3 Kwaliteitseisen, juridische aspecten en wachttijden (curatie).....	29
Bijlage 4 Totaaloverzicht van alle indicatoren.....	30

1. Inleiding

Schuldenproblematiek is een groot maatschappelijk probleem. Een derde van de huishoudens in Nederland heeft moeite om de maandelijkse rekeningen te betalen, 1,4 miljoen huishoudens hebben risicovolle schulden¹ en 730.000 huishoudens hebben problematische schulden, omgerekend bijna 9% van alle huishoudens. Uit deze cijfers kunnen we opmaken dat het hebben van problematische schulden niet langer een individueel probleem is, te wijten aan 'ongezond' financieel gedrag. Schulden zijn een gevolg of een symptoom van de steeds verder onder druk staande bestaanszekerheid waardoor mensen niet meer kunnen rondkomen én de complexiteit van de samenleving waardoor mensen niet meer mee kunnen komen.

Geldzorgen en schulden werken door op andere levensgebieden. Ze staan zelden op zichzelf en maken vaak deel uit van grotere problematiek. Het hebben van financiële problemen en schulden en daardoor bestaansonzekerheid kan leiden tot grote persoonlijke problemen bij volwassenen én kinderen. De maatschappelijke gevolgen van financiële problemen en schulden zijn groot. Het kan leiden tot aanzienlijke kosten doordat financiële problemen en schulden ook zorgen voor extra kosten voor gezondheidszorg, afnemende sociale cohesie in wijken waar veel armoede is en ongelijke toekomstkansen voor kinderen. Recent onderzoek vanuit het Rijk noteert dat de maatschappelijke kosten van de schuldenproblematiek geschat worden op ruim € 8,5 miljard.² Een vermindering van het aantal huishoudens met schulden met 10% jaarlijks zal zorgen voor een maatschappelijke opbrengst van ten minste € 800 miljoen. Elke geïnvesteerde euro in financiële hulpverlening (waaronder schuldhulpverlening) levert de maatschappij tot € 2 op. Investeren loont dus aanzienlijk.

Uit de schulden komen is niet zo makkelijk, het vragen van hulp is lastig en een oplossing is soms ook niet snel voor handen door o.a. complexiteit van wet- en regelgeving en juridische belemmeringen. Op het hebben van schulden en het vragen van hulp rust nog altijd een taboe. Bovendien brengen schulden stress met zich mee waardoor mensen dag in dag uit bezig zijn met overleven en geen hulp vragen. Gemiddeld wachten mensen zo'n vijf jaar met het zoeken van hulp voor schulden. Van de mensen die zich uiteindelijk melden bij schuldhulpverlening bedraagt de landelijke gemiddelde schuld € 38.735³ en is er sprake van 13 schuldeisers. Bij de ondersteuning en begeleiding van mensen met schulden is kennis van schuldenproblematiek, maar ook van gedragscomponenten, noodzakelijk. Schulden maken zoals eerder aangegeven vaak deel uit van grotere problematiek. Integraliteit en samenwerking zijn dan ook essentieel in de aanpak van schulden en vergroten bovendien de effectiviteit. Het is van belang dat de hele keten elkaar weet te vinden, gebruikmaakt van elkaars expertise en tijdig naar elkaar doorverwijst.

Binnen onze gemeente en regionaal hebben we in de afgelopen vier jaar flink wat meters gemaakt op het terrein van schulden en armoede. Inmiddels is het begrip landelijk vertaald naar bestaanszekerheid en staat dit structureel op de agenda. Schuldhulpverlening levert hier een belangrijke bijdrage aan. Het versterken van bestaanszekerheid krijgt ook regionaal dankzij inzet van alle partijen steeds beter vorm.

Wettelijke taak van schuldhulpverlening

Vanaf 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) van kracht. De wet verplicht gemeenten te zorgen voor integrale schuldhulpverlening. Gemeenten zijn verplicht om eens per vier jaar een plan vast te stellen dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan inwoners.⁴ De gemeenteraad stelt het plan vast en het college is verantwoordelijk voor de uitvoering, voor zover deze taken niet gedelegeerd zijn bijvoorbeeld aan een gemeenschappelijke regeling. Specifieke zaken voor de uitvoering

¹ Raad voor Volksgezondheid & Samenleving, 'Van schuld naar schone lei', 2022.

² Rijksoverheid (Ministerie van Financiën, SZW en J&V), Interdepartementaal beleidsonderzoek problematische schulden, 'Naar een beter werkende schuldenketen', juni 2024.

³ NVVK, jaarcijfers 2023.

⁴ Op grond van artikel 2 van de Wgs.

op het gebied van toegang, weigeringsgronden en beëindiging zijn vastgelegd in beleidsregels.

Totstandkoming beleidsplan

Dit is het eerste beleidsplan Schuldhulpverlening dat volledig in samenwerking tussen de gemeenten en GR Sociaal is vormgegeven. Het plan kent daarom een andere opbouw en opmaak dan het vorige plan dat nog in de tijd van de Drechtraad is vastgesteld en enkel eenmalig lokaal verlengd is (zonder inhoudelijke aanpassingen). Wezenlijk anders is bovendien dat de bevoegdheden voor preventie, vroegsignalering en nazorg niet langer gedelegeerd zijn aan de GR Sociaal, maar gemandateerd. Voor preventie, vroegsignalering en nazorg geldt dat zowel binnen onze eigen gemeente als regionaal bij de GR Sociaal taken uitgevoerd worden. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering op deze onderdelen ligt bij het college (taken zijn deels gemandateerd aan de GR Sociaal). Voor wat betreft de curatie geldt dat deze taak inclusief de collegebevoegdheden volledig gedelegeerd is aan de GR Sociaal (inclusief vaststellen van beleidsregels). Dit betekent dat de bevoegdheden én de verantwoordelijkheid voor de uitoefening van curatie bij het bestuur van de GR Sociaal ligt. Het hoofdstuk Curatie gaat dan ook enkel over de GR Sociaal. Om duidelijk te maken wanneer in de verschillende hoofdstukken over de GR Sociaal wordt gesproken, zijn deze teksten in elk hoofdstuk in een paars kader weergegeven, zie hieronder:



De wijze waarop het plan tot stand is gekomen en de onderlinge verantwoordelijkheden zijn dus anders dan bij het vorige beleidsplan. Qua inhoud bouwt dit plan echter nadrukkelijk voort op het ingezette beleid en de goede ervaringen van de afgelopen jaren. We houden vast wat goed gaat en passen aan wat nodig is.

Lokale en regionale participatie

Ter voorbereiding op het beleidsplan 2025-2028 is er op 26 juni 2024 een regionale raadsavond georganiseerd om zodoende gemeenteraadsleden te betrekken bij de totstandkoming van het plan. Tijdens deze avond zijn de raadsleden van de verschillende gemeenteraden geïnformeerd over het proces en de keten, en is zowel lokaal als regionaal waardevolle input opgehaald die verwerkt is in onderhavig beleidsplan.

DOOR GEMEENTE LOKAAL ZELF VERDER IN TE VULLEN

Regionaal is de volgende input meegenomen en verwerkt:

- *Schulden zijn onderdeel van een keten, heb hier aandacht voor.*
Deze input is verwerkt doordat het plan nadrukkelijk de gehele keten benoemt en in elk hoofdstuk aandacht besteed wordt aan de verschillende samenwerkingspartners. Tevens wordt bij preventie en curatie nadrukkelijk gekeken naar de oorzaken achter het ontstaan van schulden.
- *Focus niet enkel op het oplossen van schulden, maar kijk ook naar samenhangende problematiek.*
Zie hiervoor hoofdstuk 6 Curatie. O.a. door brede inzet van het bestaanszekerheidsgesprek, het intensiveren van de begeleiding van inwoners tijdens het traject en de verdere invoering van de landelijke eisen basisdienstverlening wordt hieraan invulling gegeven.
- *Bied hulp zo laagdrempelig en dichtbij mogelijk aan.*
Vanuit de GR Sociaal zijn we aanwezig op de meest logische vindplekken en breiden we in overleg met de gemeenten de vindplekken uit die het best passend en meest logisch zijn (met bijvoorbeeld aandacht voor de bibliotheek, verhuurders, wijkteams en scholen).
- *Onderzoek wat inwoners met schulden beweegt.*

Zie hiervoor hoofdstuk 8 Financiering, monitoring en evaluatie. We doen dit onderzoek via onze reguliere klanttevredenheidsmetingen.

- *Nazorg moet maatwerk zijn en start met nazorg gedurende het schuldentraject, niet erna.*

Zie de uitwerking in hoofdstuk 7 Nazorg. Daarin is expliciet opgenomen dat nazorg al tijdens het schuldentraject start.

Leeswijzer

Inhoudelijk start dit geactualiseerde beleidsplan met een korte uitleg over schulpverlening en relevante landelijke ontwikkelingen. Vervolgens is het plan opgedeeld in vier onderwerpen, namelijk preventie, vroegsignalering, curatie en nazorg. Het plan wordt afgesloten met een korte weergave over de financiering, monitoring en evaluatie. Verder zijn er drie bijlagen met uitgebreide toelichtingen en details. Bijlage 4 geeft een samenvatting van alle indicatoren die in dit plan genoemd zijn.

Voor zover in dit plan over 'wij' wordt gesproken wordt de gemeente bedoeld.

2. Schuldhulpverlening, een korte uitleg

Schuldhulpverlening is het voorkomen, beheersbaar maken en oplossen van geldzorgen, financiële problemen en schulden. Kortom, het omvat alle activiteiten die gericht zijn op het voorkomen, tijdig signaleren en oplossen van (problematische) schulden. Iedere inwoner van de gemeente ouder dan 18 jaar kan gebruikmaken van schuldhulpverlening. Tot 18 jaar zijn de ouders verantwoordelijk en loopt eventuele hulp via de ouders.

Het wettelijk kader van schuldhulpverlening is zoals eerder aangegeven de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). De Wgs is sinds 2012 van kracht en verplicht gemeenten regie te voeren en te zorgen voor integrale schuldhulpverlening waaronder nazorg. Dit houdt in dat er niet alleen aandacht moet zijn voor het oplossen of beheersbaar maken van de financiële problemen maar ook van de omstandigheden die hiermee verband houden. In 2021 is de Wgs uitgebreid met taken op het gebied van vroegsignalering. Het vroegtijdig signaleren en bereiken van inwoners met betalingsachterstanden dan wel (problematische) schulden is hiermee een wettelijke taak geworden voor gemeenten én vaste lastenpartners.⁵ Dit wordt nader toegelicht in hoofdstuk 5 Vroegsignalering.

Verder geeft het *Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Bgs)* een nadere invulling van de wettelijke grondslagen voor gegevensverwerking door gemeenten.

Schuldhulpverlening bestaat grofweg uit drie onderdelen, te weten:

- (1) preventie en vroegsignalering
- (2) curatie
- (3) nazorg

Met *preventie, vroegsignalering* en *nazorg* wordt ingezet op het voorkomen van schulden en vroegtijdig bereiken van mensen die in een (problematische) schuldensituatie terechtkomen, het voorkomen van een terugval en het ontstaan van nieuwe schulden na hulp bij schulden. De onderdelen *preventie, vroegsignalering* en *nazorg* worden in hoofdstuk 4, 5 en 7 verder uitgewerkt.

Met *curatie* wordt bedoeld alle inspanningen gericht op het beheersbaar maken (stabiliteit) en/of het oplossen van problematische schuldenproblematiek. De Wgs is een kaderwet die richtlijnen biedt voor de toelating, weigering en beëindiging van schuldhulpverlening. Echter, de Wgs bepaalt niet de duur of de specifieke inhoud van de schuldhulpverleningstrajecten (curatie). Curatieve schuldhulpverlening wordt uitgevoerd volgens de richtlijnen en convenanten van de NVVK⁶ en is verweven met landelijke afspraken en aanpalende wetgeving zoals bijvoorbeeld de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Het verschilt daarmee van de inzet van flankerende ondersteuning zoals bijvoorbeeld geboden door vrijwillige schuldhulporganisaties en lokale wijkteams. De curatieve schuldhulpverlening is verder uitgewerkt in hoofdstuk 6.

In bijlage 1 is een uitgebreide uitleg over het wettelijk kader opgenomen. In bijlage 2 is volledig uitgewerkt wat de onderdelen *preventie, vroegsignalering, curatie* en *nazorg* precies betekenen, hoe dit zich tot elkaar verhoudt en hoe het schuldhulpverleningsproces werkt.

⁵ De vaste lastenpartners zijn energiemaatschappijen, drinkwaterleveranciers, zorgverzekeraars en verhuurders. [Voor gemeente Dordrecht: ook gemeentelijke belastingen]

⁶ De NVVK is de branchevereniging voor schuldhulpverlening, beschermingsbewind en sociaal bankieren.

3. Landelijke ontwikkelingen

Bestaanszekerheid is een van de belangrijkste thema's op dit moment. Het krijgt aandacht in vrijwel elk politiek programma en in de media en gemeenten en publieke uitvoerders hebben zelfs een Bestaanszekerheidstop georganiseerd waarbij inwoners en de landelijke politiek betrokken waren. Daarnaast was er van januari 2022 tot juli 2024 een Minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen aangesteld om deze kwestie op landelijk niveau te adresseren. Door al deze ontwikkelingen is er de afgelopen jaren ook o.a. veel gebeurd op het gebied van wetgeving. Zo is in 2021 de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening aangepast en is vroegsignalering opgenomen in de wet. Ook is er na vele jaren eindelijk een nieuwe berekening van de beslagvrije voet⁷ en is er meer aandacht voor de rol van de overheid bij schuldenproblematiek.

Schuldenaanpak kabinet

Met de komst van het nieuwe kabinet Schoof is het onderwerp schulden en armoede wederom volop in beweging. In het hoofdlijnenakkoord 'Hoop, lef en trots' is aandacht voor een aantal aspecten rondom bestaanszekerheid waaronder schulden, hetgeen nader is uitgewerkt in het regeerprogramma.

Het vorige kabinet (Rutte IV) continueerde de Brede Schuldenaanpak van kabinet Rutte III en de Minister van Armoede startte de Aanpak Geldzorgen, Armoede en Schulden (AGAS). Met de komst van het nieuwe kabinet krijgt deze aanpak wederom een nieuwe naam, te weten het Nationaal Programma Armoede en Schulden. Bij het programma gelden als leidende principes 'voorkomen is beter dan genezen' en 'werk is de beste weg uit armoede'. Of het programma ook een gehele voortzetting zal zijn is nog niet duidelijk, maar gezien het regeerprogramma zullen er ook andere accenten en prioriteiten zijn. De verwachting is dat hier in het voorjaar van 2025 meer duidelijkheid over komt.

Het kabinet geeft aan breed in te zetten op bestaanszekerheid en zich te richten op de hoogte van inkomen, inkomenszekerheid en betaalbare en toegankelijke voorzieningen. Problematische schulden moeten waar mogelijk voorkomen worden en als dat niet lukt moeten mensen in staat zijn zo snel mogelijk weer uit de schulden te komen.

Met het nationaal programma wil het kabinet problematische schulden fundamenteel aanpakken met een integraal pakket aan maatregelen. Daarbij wordt het recent Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) Problematische schulden, 'Naar een beter werkende schuldenketen' als uitgangspunt gehanteerd. Ook wordt de samenwerking genoemd met gemeenten, maatschappelijke en uitvoeringsorganisaties, ervaringsdeskundigen, met passende governance en regie vanuit de Rijksoverheid.⁸

Het kabinet zet in op het voorkomen van (verdere toename van) schulden door regulering van koop op afbetaling, zorg te dragen voor betere invordering en een integraal schuldenoverzicht te in te voeren. Indien er al sprake is van problematische schulden dan moet er adequaat en snel hulp geboden worden. Hiervoor wordt ingezet op snellere en betere hulp bij geldzorgen door het verbeteren van vroegsignalering en het investeren in de kwaliteit van de schuldhulpverlening door gemeenten via basisdienstverlening schuldhulpverlening.

Realisatie schuldenaanpak Rutte IV en Basisdienstverlening schuldhulpverlening

Een aantal onderdelen van de vorige schuldenaanpak is wel gerealiseerd. Zo is de aflostermijn in een wettelijke of minnelijke schuldregeling in 2023 gehalveerd van 36 naar 18 maanden en is het Actieplan Basisdienstverlening voor Schuldhulpverlening gelanceerd en bekrachtigd via bestuurlijke afspraken tussen Rijk en gemeenten. Het plan basisdienstverlening is een reactie op landelijke constatering van onder andere de

⁷ De beslagvrije voet is het deel van de inkomsten waarop de schuldeiser in feite geen beslag kan leggen. Dit is zo geregeld in de wet, omdat iedereen recht heeft op een bepaald minimuminkomen. Van deze beslagvrije voet moet iemand zijn vaste lasten betalen en voorzien in zijn levensonderhoud.

⁸ Kamerbrief 11 oktober 2024 'Kabinetsreactie problematische schulden'

Nationale Ombudsman die aangeeft dat de schuldhulpverlening die een burger ontvangt sterk verschilt per gemeente.

Een soortgelijke conclusie voor wat betreft de gemeentelijke verschillen qua aanbod werd onlangs getrokken door de Arbeidsinspectie⁹ en door het Rijk. Dit komt o.a. doordat de Wgs een kaderwet is waarin de gemeente beleidsvrijheid heeft en binnen de kaders een eigen aanpak kan formuleren.¹⁰ Dit is met name zichtbaar bij onderdelen als vroegsignalering, preventie en nazorg. Voor wat betreft curatieve schuldhulpverlening geldt dit in mindere mate omdat deze vormgegeven wordt vanuit de NVVK via landelijke richtlijnen en regels qua termijnen, vormgeving en inhoud van trajecten.

De basisdienstverlening schuldhulpverlening moet leiden tot een hulpaanbod dat toegankelijker is en in iedere gemeente uit minimaal dezelfde elementen bestaat. Basisdienstverlening kent een twintigtal elementen waaronder een hulpaanbod dat toegespitst is op verschillende doelgroepen, het standaard aanbieden van een saneringskrediet met een aflostermijn van 18 maanden en het bieden van begeleiding en nazorg. Het doel is dat alle schuldhulpverleningsorganisaties en gemeenten de basisdienstverlening invoeren en er daarmee meer eenduidigheid komt in het gemeentelijke aanbod en de gemeentelijke aanpak. Nieuwe elementen zijn bijvoorbeeld het bieden van begeleiding en ondersteuning aan inwoners in een Wsnp-traject en het toepassen van triage instrumenten en verdere aandacht voor de verschillende doelgroepen die mogelijk een andere aanpak vragen (bv. jongeren, werkende armen, statushouders etc.). Voor het curatieve gedeelte van schuldhulpverlening is dit een centraal kader wat in de periode van dit beleidsplan bij de GR Sociaal beslag zal krijgen in de uitvoering.

Tegelijkertijd zijn veel elementen in meerdere gemeenten al onderdeel van de praktijk, hetgeen ook geldt voor de GR Sociaal. Daarbij geldt dat op sommige elementen in de dienstverlening door de GR Sociaal zelfs vooruitgelopen wordt, zoals bij het bieden van nazorg, het starten van begeleiding vanaf het eerste gesprek, het convenant Lokale Overheid en de inzet op saneringskredieten met een aflostermijn van 18 maanden. Sommige elementen uit het plan moeten op landelijk niveau nog ontwikkeld of onderzocht worden qua effectiviteit. Implementatie hiervan volgt op een later moment.

Overige ontwikkelingen

Overige ontwikkelingen qua wetstrajecten die hierop aansluiten zijn o.a. het wetsvoorstel Schuldregelen, dat momenteel in de maak is en onder andere toeziet op het vaststellen van reactietermijnen voor schuldeisers, en het wetsvoorstel Wet samenwerking keten derdenbeslag waarin een volgende stap wordt gezet in gegevensuitwisseling tussen beslagleggers om zo een beter bestaansminimum te kunnen borgen. Tevens zullen in 2025 een tweetal wetten geëvalueerd worden namelijk: Wet adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind en de Wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening op het onderdeel vroegsignalering. Ook wordt momenteel de aansluiting tussen de minnelijke schuldhulpverlening en het schuldenbewind onderzocht.

Tot slot wordt ook landelijk wetgeving ontwikkeld voor proactieve dienstverlening. Met het wetsvoorstel Proactieve dienstverlening SZW kunnen UWV, de SVB en gemeenten de eerste stappen voor proactieve dienstverlening inzetten. Dit betekent dat zij mogen onderzoeken wie waarschijnlijk recht heeft op een uitkering of een andere ondersteunende voorziening, maar deze niet gebruikt. Zij mogen contact opnemen met deze mensen en hen ondersteunen als zij een aanvraag voor een uitkering of voorziening willen doen. Het doel van dit voorstel is niet-gebruik van uitkeringen en andere voorzieningen in de sociale zekerheid verminderen.

⁹ Arbeidsinspectie, 'De weg naar een schone lei - onderzoek gemeentelijke schuldhulpverlening', juni 2024.

¹⁰ Rijksoverheid (Ministerie van Financiën, SZW en J&V), Interdepartementaal beleidsonderzoek problematische schulden, 'Naar een beter werkende schuldenketen', juni 2024.

4. Preventie

Wat is preventie?

Voorkomen is beter dan genezen, met preventie wordt bedoeld het voorkomen van financiële problemen door van tevoren in actie te komen. Preventie kan ook worden ingezet om grotere financiële problemen of herhaling te voorkomen. Met de inzet op preventie wordt erger voorkomen, erger voor de persoon in kwestie maar ook voor wat betreft maatschappelijke kosten. Als er eenmaal sprake is van financiële problemen is het niet zo makkelijk om deze op te lossen. Een klein bedrag kan al snel oplopen tot een flinke schuld door bijvoorbeeld deurwaarders- en incassokosten. Preventie is daarmee een essentieel element van het aanpakken van schulden en alle gevolgen van dien.

Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en hun financiën op orde kunnen houden. Dit doen we door proactief te handelen en aandacht te hebben voor de achterliggende oorzaken van financiële problemen en schulden.

Het is belangrijk om tijdig in te grijpen zodat voorkomen kan worden dat schulden ontstaan of groter worden. Daarnaast is het belangrijk om het taboe en de schaamte te doorbreken. Vormen van preventie zijn het geven van voorlichting of budgetcursussen, het stimuleren van het gebruik van alle beschikbare inkomensvoorzieningen, het trainen van het netwerk in het herkennen van en vroegtijdig actief handelen bij geldzaken of geldzorgen.

Wat hebben we bereikt (terugblik naar de afgelopen 4 jaar)?

DOOR GEMEENTE LOKAAL ZELF IN TE VULLEN

Wat streven we na voor de komende 4 jaar?

DOOR GEMEENTE LOKAAL ZELF IN TE VULLEN

Wat gaan we daarvoor doen en hoe volgen we de resultaten?

DOOR GEMEENTE LOKAAL ZELF IN TE VULLEN

Inzet en bereik GR Sociaal

De GR Sociaal draagt naast de lokale inzet ook op regionaal niveau bij aan preventie. Dit doen we als volgt.

Lokale Samenwerking

We werken samen met de lokale keten van partners als de wijkteams, vrijwilligersorganisaties etc. Er worden ketenpartnerbijeenkomsten georganiseerd, voorlichtingen gegeven, deelgenomen aan lokale samenwerkingsoverleggen met partners en we zijn regelmatig aanwezig op locatie in de gemeente. We delen kennis maar zorgen ook voor goede afstemming rondom individuele inwoners met vragen. Informatie over het voorkomen en hulp bij schulden is voor partners en inwoners beschikbaar via een speciale website <https://samenbeginthier.nl>.

Budgetcursus, budgetbeheer en Sociaal Leenfonds

Voor inwoners die hulp nodig hebben bij het budgetteren of de administratie bieden we een gratis budgetcursus aan in samenwerking met het Da Vinci college. Deze cursus kan door alle inwoners die hier hulp bij nodig hebben uit de Drechtsteden gevolgd worden (ook

digitaal). Daarnaast bieden we ook hulp aan bij het ordenen van de administratie door inzet van het A-team.

Voor inwoners met kans op of kleine schulden en behoefte aan ondersteuning bij het huishoudboekje wordt er preventief budgetbeheer aangeboden waarbij de inwoner geholpen wordt bij de betaling van de vaste lasten en (grotere) financiële problemen voorkomen worden.

Om kleine schulden snel af te kunnen betalen en ervoor te zorgen dat deze niet uitgroeien tot problematische schulden is er in samenwerking met Stichting Urgente Noden Drechtsteden (SUND) een 'Sociaal Leenfonds' opgericht. Via dit fonds hebben hulpverleners de mogelijkheid om een renteloze lening aan te vragen voor hun cliënten (tot een maximumbedrag van € 2.500) om openstaande rekeningen of betalingsachterstanden te betalen. Sinds de start van het Sociaal Leenfonds op 1 april 2022 zijn er in tot eind 2023 42 leningen verstrekt.

Samenwerking met landelijke partners

Op het SamenWerkplein werken we actief samen met landelijke (en regionale) partners als de Belastingdienst & Dienst Toeslagen, Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), de Sociale Verzekeringsbank (SVB), het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), de bibliotheek en Vluchtelingenwerk Nederland. Doorgaans zijn deze partijen enkel digitaal, telefonisch of bij enkele landelijk verspreide locaties te bereiken. Regionaal is er met het SamenWerkplein echter een fysiek punt georganiseerd waar al deze partijen samenkomen op één plek en inwoners laagdrempelig hulp, informatie en advies krijgen. Doordat alle partijen bij elkaar zitten kan er fysiek snel geschakeld worden en integraal worden samengewerkt. Dit initiatief is uniek in Nederland in deze vorm en is ook één van de praktijkinitiatieven van het Overheidsbreed Loket van het landelijk programma Werk aan Uitvoering (WAU) van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten WAU is echter een overheidsbreed programma waarbij diverse ministeries, publieke uitvoerders en medeoverheden betrokken zijn.

Nieuwe initiatieven/activiteiten

De GR Sociaal draagt naast bovenstaande inzet voor de komende jaren ook via nieuwe initiatieven/activiteiten bij aan preventie. De landelijk in ontwikkeling zijnde wetgeving rondom proactieve dienstverlening biedt ook mooie kansen op het gebied van preventie. We gaan met behulp van deze wetgeving de verdere mogelijkheden onderzoeken voor bijvoorbeeld gegevensuitwisseling met de Belastingdienst met betrekking tot niet-gebruik van toeslagen en het ambtshalve verstrekken van regelingen.

We gaan daarnaast steviger inzetten op life-events of overgangsmomenten in onze dienstverlening voor inwoners die bij ons bekend zijn (met bv. een uitkering of lopend schuldhulpverleningstraject), zodat we hier vroegtijdig op kunnen adviseren, maar ook de juiste ondersteuning op kunnen inzetten. Voorbeelden zijn (niet limitatief):

- Inwoners die op korte termijn een AOW-uitkering zullen ontvangen uitnodigen voor een gesprek om uitleg over de wijziging te geven en de gevolgen voor het inkomen toe te lichten. Tevens wordt gecontroleerd of er aanvulling op de AOW nodig is. Als dat het geval is wordt dit op het SamenWerkplein samen met de SVB in gang gezet.
- Inwoners die (parttime) aan het werk gaan vanuit een bijstandsuitkering: extra toelichting geven op de gevolgen voor het inkomen, hoe het loon verrekend wordt en wat dit betekent voor de uitkering, waar rekening mee moet worden gehouden eventueel bij de toeslagen etc.
- Inwoners met een uitkering waarvan het jongste kind 18 / 21 / 27 jaar wordt om hen zodoende te informeren over de effecten hiervan voor o.a. de uitkering, toeslagen etc..

5. Vroegsignalering

Wat is vroegsignalering?

Vroegsignalering is het vroegtijdig signaleren van financiële problemen en het aanbieden van hulp hierbij. Vroegsignalering is dé manier om te voorkomen dat betalingsachterstanden verder oplopen en zich ontwikkelen tot (problematische) schulden. Vroegsignalering heeft een groot maatschappelijk effect: betalingsachterstanden lopen niet onnodig ver op, inwoners krijgen weer perspectief op hun geldzaken en schulden zijn minder complex en kunnen effectiever aangepakt worden.

Per 1 januari 2021 is de Wgs gewijzigd en is vroegsignalering een wettelijke taak voor gemeenten geworden. Vaste lastenpartners, zoals zorgverzekeraars, energie- en drinkwaterbedrijven en woningcorporaties, zijn wettelijk verplicht om signalen van beginnende schulden te delen met gemeenten ook moeten zij voordat de signalen gedeeld worden zelf actie hebben ondernomen richting de inwoners. Op basis van deze signalen moeten de gemeenten inwoners met betalingsachterstanden benaderen en hulp aanbieden.

Gemeenten nemen voor wat betreft vroegsignalering een proactieve rol in door direct contact op te nemen met inwoners zodra signalen van financiële problemen worden opgemerkt. Volgens de Wgs dat er maximaal 4 weken mag zitten tussen het moment waarop een inwoner aangeeft met de gemeente in gesprek te willen en het daadwerkelijke gesprek.

Wat hebben we bereikt (terugblik naar de afgelopen 4 jaar)?

DOOR GEMEENTE LOKAAL ZELF IN TE VULLEN

Wat streven we na voor de komende 4 jaar?

DOOR GEMEENTE LOKAAL ZELF IN TE VULLEN

Wat gaan we daarvoor doen en hoe volgen we de resultaten?

DOOR GEMEENTE LOKAAL ZELF IN TE VULLEN

Inzet en bereik GR Sociaal

De GR Sociaal draagt naast de lokale inzet ook op regionaal niveau bij aan vroegsignalering. Dit doen we als volgt.

Betalingsachterstanden

De GR Sociaal voert een deel van de vroegsignalering uit en pakt de signalen op van bijstandsgerechtigden en inwoners die recent een schuldhulpverleningstraject gevolgd hebben. Het lokale wijkteam in de gemeenten pakt de andere signalen op.

Bestaanszekerheidsgesprek

Een ander instrument dat ingezet wordt is het brede bestaanszekerheidsgesprek. Daarbij wordt ook gekeken naar de achtergrond van de problemen. Er is onder andere aandacht voor mentale problemen, het kunnen rondkomen met weinig middelen, eventuele verslavingsproblematiek etc. Vanuit de gezamenlijkheid verbinden we hierop met het wijkteam (welke ondersteuning kunnen zij bieden bij dit soort

problemen) en met de Wmo voor bijvoorbeeld begeleiding. We besteden hier meer aandacht aan en wijzen actief door.

Nieuwe initiatieven/activiteiten

In de komende planperiode onderzoeken we of en hoe we de bestaanszekerheidsgesprekken kunnen uitbreiden naar alle inwoners die bij schuldhulpverlening bekend zijn en deze kunnen integreren met de gesprekken die bij melding schuldhulpverlening gevoerd worden (onafhankelijk van of inwoners ook een uitkering hebben). Met gemeenten bespreken we de wensen en mogelijkheden voor deze gesprekken voor inwoners zonder uitkering of bekendheid bij schuldhulpverlening (bijvoorbeeld werkende armen).

Ook gaan we inzetten op integraler aanpakken van vroegsignalering door de uitvoering binnen de verschillende opgaven van de GR Sociaal, zoals Ontwikkelen naar Werk en Zorgen voor Ondersteuning, aan elkaar te verbinden. Daarmee bedoelen we dat we ook binnen de andere opgaven expliciet aandacht besteden aan eventuele financiële problematiek en het herkennen van de signalen. Op dit laatste gaan we medewerkers extra trainen en gaat Schuldhulpverlening op afgesproken tijden aansluiten bij deze opgaven, zodat er aandacht voor blijft, kennis gedeeld wordt en er direct gespard kan worden over casussen of andere vragen. Vervolgens zorgen we voor een warme verbinding met Schuldhulpverlening, zodat zij snel kunnen handelen op de hulpvragen die er zijn.

6. Curatie

Het woord curatie zegt het eigenlijk al: curatie is genezen. Curatieve schuldhulpverlening is gericht op het stabiliseren en oplossen van schuldenproblematiek met als doel inwoners met (problematische) schulden te helpen aan een duurzame schuldenvrije toekomst. Met problematische schulden wordt de situatie bedoeld waarin te voorzien is dat iemand de schulden niet zal kunnen blijven afbetalen of is gestopt met afbetalen.¹¹ In ieder geval de situatie waarin niet binnen 36 maanden alle openstaande vorderingen betaald kunnen worden (met een betalingsregeling). Om zorg te dragen voor een duurzame schuldenvrije toekomst is er niet alleen oog voor de schulden zelf maar ook voor de omstandigheden die hiermee verband te houden. Dit betekent dat er nauw samengewerkt wordt met de keten van hulpverlening en het netwerk van de inwoner. Schulden staan zoals eerder aangegeven immers zelden op zichzelf en vragen een integrale aanpak waaraan een ieder vanuit zijn of haar expertise een bijdrage levert. Curatieve schuldhulpverlening bevat een breed palet aan mogelijkheden en wordt uitgevoerd aan de hand van de wettelijke kaders van de Wgs en de landelijke richtlijnen van de NVVK. Meer informatie over de kaders en landelijke richtlijnen is opgenomen in bijlage 3. De landelijke ontwikkelingen zoals de basisdienstverlening en de invoering van een integraal schuldenoverzicht zijn verwerkt in de paragraaf 'wat streven we na voor de komende 4 jaar'.

Uitvoering en proces

Iedere inwoner die hulp wil bij zijn of haar schulden of in een financiële crisissituatie¹² zit kan zich aanmelden bij de GR Sociaal voor schuldhulpverlening. Dit kan digitaal, persoonlijk of telefonisch. Ook partners vanuit de keten kunnen inwoners aanmelden, zoals beschermingsbewindvoerders, vrijwilligers of medewerkers van het wijkteam. Na de melding worden inwoners uitgenodigd voor een eerste gesprek waar de hulpvraag wordt vastgesteld en wordt gestart met het schuldhulpverleningstraject. Een schuldhulpverleningstraject kan afhankelijk van de hulpvraag meerdere uitkomsten hebben. Zo kan het zijn dat:

- iemand alleen advies nodig heeft;
- er behoefte is aan het samen treffen van betalingsregelingen;
- de situatie zo problematisch is dat er een schuldregeling nodig is waarbij de schulden worden afgelost voor een overeengekomen bedrag mét kwijtschelding.

Ook lokale partijen kunnen betrokken zijn bij en tijdens het curatieve gedeelte. Daarbij valt bijvoorbeeld te denken aan het wijkteam en lokale vrijwilligersorganisaties waaronder Schuldhulpmaatje of Humanitas. De aanpak van deze partijen is een aanvulling op de professionele schuldhulpverlening of kan professionele schuldhulpverlening voorkomen (zie onder preventie). Als er sprake is van professionele schuldhulpverlening, kan de hulp van deze partijen een goede aanvulling zijn. Zij kunnen de hulpvrager blijven ondersteunen tijdens het traject. Uitgebreide informatie over het schuldhulpverleningsproces is te vinden in bijlage 2.

Wat hebben we bereikt (terugblik naar de afgelopen 4 jaar)?

Het vorige beleidsplan 'SamenWerken aan perspectief' richtte zich op het voorkomen, beheersbaar maken en oplossen van financiële problemen en schulden in combinatie met de omstandigheden die hiermee samenhangen. Het plan was tot stand gekomen in de coronatijd waarbij de verwachting was dat de armoede- en schuldenproblematiek in Nederland enorm zou toenemen en dat er zelfs sprake zou zijn van een boeggolf van hulpvragen voor schuldhulpverlening. De verwachte boeggolf is uitgebleven maar wel werd Nederland kort na afloop van de coronacrisis geconfronteerd met een nieuwe crisissituatie, namelijk de energiecrisis. Deze zorgde opnieuw voor extra onzekerheid of inwoners nog wel konden rondkomen. En heeft ervoor gezorgd dat veel huishoudens in de financiële problemen kwamen door onder andere de immens hoge prijzen van energie en gas en de

¹¹ Definitie 'problematische schuld' van de NVVK.

¹² Onder crisis wordt verstaan: een dreigende woningontuiming, afsluiting van gas- elektriciteit of water.

inflatie, waardoor boodschappen en andere kosten van het dagelijks leven steeds duurder werden. Daarnaast heeft ook de steeds verder toenemende complexiteit van wet- en regelgeving, voorzieningen en regelingen zeker niet geholpen bij het voorkomen en groeien van financiële problemen.

In het vorige plan was een viertal speerpunten opgesteld waar goede resultaten op bereikt zijn, te weten

- Inwoners eerder en beter bereiken;
- Zorgen voor een makkelijk en laagdrempelig schuldhulpverleningsproces;
- Het wegnemen van obstakels voor bestaanszekerheid;
- Stabiliteit bieden en bevorderen.

Inwoners eerder en beter bereiken

Het bereik van het aantal inwoners met (problematische) schulden is in de afgelopen jaren toegenomen. Dit vertaalt zich in een toename van het aantal gestarte schuldhulpverleningstrajecten in de afgelopen jaren. Het aantal gestarte schuldhulpverleningstrajecten is gestegen van 1.079 in 2020 naar 1.459 in 2023. Gezien het feit dat het aantal mensen dat zich meldt voor schuldhulpverlening flink lager is dan het aantal mensen met problematische schulden is dit een zeer positieve ontwikkeling. Ter illustratie landelijk hebben circa 730.000 huishoudens problematische schulden en melden een kleine 80.000 mensen zich bij schuldhulpverlening. Daarnaast is ook de gemiddelde schuld van inwoners in een schuldhulpverleningstraject in de Drechtsteden fors gedaald van een gemiddelde schuld van € 57.154 in 2020 naar € 36.019 in 2023. Zowel de stijging van het aantal trajecten als de daling van de gemiddelde schuld zijn goede indicaties dat we inwoners eerder weten te bereiken (en daardoor minder hoge schulden hebben).

De inzet om meer mensen met (problematische) schulden eerder en beter te bereiken via vroegsignalering door middel van het outreachend benaderen van inwoners met betalingsachterstanden en het inzetten van communicatiecampagnes met informatie door het Rijk en de GR Sociaal heeft effect gehad op het bereik. Dit geldt ook voor de nieuw opgezette samenwerking in gemeentegerichte teams onder één integrale opgave Bestaanszekerheid, en de intensivering van samenwerking met o.a. partners als het wijkteam door bijvoorbeeld het uitbreiden van werken op locatie. Schuldhulpverleners nemen deel aan lokale overleggen, hebben veel contact met partners en collega's binnen de opgave waar wordt samengewerkt vanuit inkomen, minimaregelingen en invordering.

Voor ondernemers bieden we inmiddels specifieke hulp. We hebben voor ondernemers een samenwerking met het Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ).¹³ We zorgen voor een warme overdracht en het helpt dat RBZ fysiek op het SamenWerkplein aanwezig is. Voor ex-ondernemers bieden we ook hulp bij het afronden van de boekhouding.

Zorgen voor een makkelijk en laagdrempelig schuldhulpverleningsproces

Het schuldhulpverleningsproces is vereenvoudigd door aansluiting bij en inzet van landelijke innovaties als Collectief Schuldregelen en het Schuldenknooppunt. Door inzet van collectief schuldregelen gaan schuldeisers bij voorbaat akkoord met voorstellen wat bijdraagt aan kortere doorlooptijden. Hetzelfde geldt voor het Schuldenknooppunt, wat voorziet in snellere communicatie en uitwisseling met schuldeisers. Aandachtspunt hierbij is dat nog niet alle schuldeisers landelijk zijn aangehaakt. Verder zijn er stappen gezet in het verbeteren van de samenwerking met externe schuldenbewindvoerders door het invoeren van een structureel overleg voor de samenwerking met schuldhulpverlening en de uitvoering van adviesrecht bij schuldenbewind. Qua resultaten scoren we hoog op het slagingspercentage van onze trajecten: van 73% in 2020 naar 94% in 2023 bij de stabilisatietrajecten en 96% bij de schuldregelingstrajecten. Ook de wachttijd is flink verbeterd door onze aanpassingen: van 77% binnen 10 werkdagen na melding uitgenodigd naar 91% in 2023.

Het wegnemen van obstakels voor bestaanszekerheid

De dienstverlening is stress-sensitief ingericht en alle medewerkers zijn hierin geschoold. Hierin zijn we landelijk één van de koplopers en is er zelfs een handleiding ontwikkeld voor

¹³ Regionaal Bureau Zelfstandigen, onderdeel van de gemeente Rotterdam dat de specialistische schulddienstverlening voor ondernemers voor een aantal gemeenten uitvoert.

andere gemeenten. Het vermogen van inwoners om zelf zaken te kunnen doen is de basis voor het maatwerk dat wordt geboden bij de ondersteuning en het oplossen van schulden. Bij inwoners met een bijstandsuitkering én problematische schulden kan schuldhulpverlening verplicht worden gesteld. Schuldenproblematiek is een belangrijke belemmering voor participeren of het deelnemen aan het arbeidsproces. Door de schuldhulpverlening bij inwoners met een uitkering verplicht te stellen, proberen we inwoners te laten inzien dat het oplossen van de schulden echt noodzakelijk is voor hun bestaanszekerheid en toekomstperspectief.

Stabiliteit bieden en bevorderen

Om sneller toekomstperspectief te bieden en te zorgen dat inwoners niet langdurig belemmerd worden hebben we de duur van de BKR-registratie van een schuldregeling verkort van 3 jaar naar 6 maanden. Een BKR-registratie kan een belemmering zijn om weer bepaalde financiële keuzes te kunnen maken. Zo kan de BKR-registratie invloed hebben op het afsluiten van een telefoonabonnement of het kopen van een huis. Het verkorten van de BKR-registratie wordt slechts door enkele gemeenten toegepast waardoor we één van de koplopers zijn met dit initiatief. Momenteel is dit landelijk onderwerp van gesprek waarbij de insteek is dat elke gemeente dit gaat toepassen.

Tevens is de afgelopen vier jaar de publieke uitvoering van schuldenbewind door de GR Sociaal bestendig en onderdeel geworden van de dienstverlening op het gebied van schulden. De aanpak schuldenbewind is succesvol te noemen. Door de stress-sensitieve aanpak en snelle koppeling met schuldhulpverlening kent deze een kortere doorlooptijd dan de gemiddelde doorlooptijd van de markt. De gemiddelde doorlooptijd bedraagt bij de GR Sociaal circa 2,5 jaar tot 3 jaar ten opzichte van minimaal 5 jaar landelijk, waarbij 30% zelfs langer dan 5 jaar duurt.¹⁴

Wat streven we na voor de komende 4 jaar?

We blijven ons onverminderd inzetten om inwoners ondersteuning te bieden bij geldzorgen en schulden en hen te helpen bij het beheersbaar maken en oplossen hiervan. We behouden daarin alle activiteiten die werken en goed lopen binnen het proces. Wanneer gekeken wordt naar landelijke ontwikkelingen op wetgevingsgebied, signalen vanuit de samenleving, schuldhulpverleners en inwoners staat het hebben van ademruimte en rust centraal, maar ook het snel krijgen van perspectief op een schuldenvrije toekomst. Het is belangrijk rust en overzicht te geven en te laten zien dat er licht is aan het einde van de tunnel. Maar ook het schuldenvrij blijven en daarmee ook een betere financiële toekomst is van cruciaal belang. Inwoners moeten schuldenrust krijgen en perspectief op een duurzame schuldenvrije toekomst.

Daarmee staat voor curatie de komende 4 jaar het volgende centraal in onze aanpak:

Schuldenrust: Inwoners hebben snel en eenvoudig overzicht en weten waar ze aan toe zijn.

Perspectief: Inwoners hebben snel en op maat een oplossing voor hun schulden.

Wat gaan we daarvoor doen en hoe volgen we de resultaten?

Voor schuldenrust zetten we de komende periode in op:

Optimaliseren schuldhulpverleningsproces

We werken verder aan het optimaliseren van het schuldhulpverleningsproces door meer snelheid te brengen in trajecten, de begeleiding van inwoners te intensiveren (meer

¹⁴ SEO, 'Bekostiging en beloning van beschermingsbewind bij schulden', 2022.

gesprekken en meer maatwerk op wat nodig is, in plaats van één geldende afspraak voor alle inwoners) en te zorgen dat er één centraal contactpersoon komt voor de inwoner (dit is nu nog versnipperd over meerdere personen). Daarnaast werken we door aan de verdere implementatie van de landelijke afspraken basisdienstverlening, inclusief het verder implementeren van specifieke dienstverlening aan de in de basisdienstverlening genoemde doelgroepen. Beide activiteiten zijn al gestart in 2024, maar lopen door in deze planperiode. De verwachting voor de basisdienstverlening is dat hier de komende jaren (2025-2028) nog de nodige ontwikkelingen en landelijke aanscherpingen op komen.

We gaan snellere trajecten realiseren door o.a. op kortere termijn een eerste gesprek te bieden, en door minder overdrachten in het proces zelf. Dit betekent voor inwoners sneller duidelijkheid en daarmee rust. Door verder te gaan werken met meer begeleiding door één centraal contactpersoon zorgen we voor overzicht en opnieuw voor rust doordat inwoners nauwer contact hebben met dezelfde persoon.

Dit sluit ook aan op de landelijke ontwikkelingen rondom basisdienstverlening (maximale doorlooptijd fasen schuldhulpverlening) en op de voorstellen vanuit eerder genoemde onderzoeken waarbij wordt ingezoomd op het belang van het hebben van grip en overzicht. Daarnaast is het cruciaal dat ook landelijk steeds gewerkt blijft worden aan het ontlasten van mensen door continu te kijken hoe ICT (systemen) hieraan optimaal gaan bijdragen.¹⁵ Proactieve dienstverlening heeft landelijk de aandacht door onder andere het wetsvoorstel Proactieve dienstverlening (dat in 2025 waarschijnlijk in werking zal treden). Waar het kan denken we proactief mee aan landelijke tafels en doen we mee aan landelijke pilots om zaken uit te proberen en te testen. Feitelijk is dit een voortzetting van de weg die we in de vorige planperiode al ingeslagen zijn. We verwachten echter ook hier in 2025-2028 nog de nodige ontwikkelingen.

Achterstand betaling zorgverzekering meer dan 6 maanden

Periodiek ontvangen we meldingen welke inwoners met een uitkering meer dan zes maanden achterstand op de betaling van de zorgverzekering hebben. Naar aanleiding van deze meldingen zoeken we actief contact en gaan we in gesprek. Dit doen we vanuit het principe dat we weten dat de achterstand op de betaling van de zorgverzekering in bijna alle gevallen een indicatie is dat er problematische schulden zijn en curatieve schuldhulpverlening nodig is. Deze werkwijze zetten we ook in bij signalen van beslag op de uitkering.

Brede inzet bestaanszekerheidsgesprek

Zoals al onder vroegsignalering is vermeld zetten we het brede bestaanszekerheidsgesprek in en onderzoeken we hoe dit gesprek ook voor alle aanmeldingen Schuldhulpverlening verder vormgegeven kan worden. Het bestaanszekerheidsgesprek is een gesprek met inwoners met een uitkering waarin gekeken wordt hoe het met de inwoner gaat op allerlei leefgebieden (wonen, gezondheid, veiligheid, financiën etc.). Er wordt onder andere besproken of er sprake is van geldzorgen en/of schulden en of iemand wel alles ontvangt waar hij of zij voor in aanmerking komt. Daarbij wordt ook gekeken naar de achtergrond van de problemen. Er is bijvoorbeeld aandacht voor mentale problemen, het kunnen rondkomen met weinig middelen, eventuele verslavingsproblematiek etc. Vanuit de gezamenlijkheid verbinden we hierop met het wijkteam (welke ondersteuning kunnen zij bieden bij dit soort problemen) en met de Wmo voor bijvoorbeeld begeleiding. We besteden hier meer aandacht aan en wijzen actief door.

Samenwerking partners

Niet alleen in het voortraject maar ook tijdens curatie is de samenwerking met vrijwilligersorganisaties en de keten (denk aan lokale informele partners, wijkteams, Schuldhulpmaatje, Humanitas etc.) van belang. Zij melden inwoners soms ook aan, maar staan de inwoner ook bij met hulp en ondersteuning tijdens deze fase. Deze samenwerking blijft daarom onverminderd van belang.

¹⁵ Denk aan ontsluiting van data, de ontwikkeling van een integraal schuldenoverzicht, een landelijke pauzeknop en de doorontwikkeling van het schuldenknooppunt.

Indicatoren

Met de volgende indicatoren volgen we de komende vier jaar de beoogde resultaten die we met de ingezette activiteiten willen bereiken:

Streven	Indicator	2025 (huidige realisatie en startpunt meting)	2029 (beoogd)
Schuldenrust	Tijd tussen de aanmelding en het eerste gesprek	95% binnen 10 werkdagen*	Handhaven huidige indicator (95% binnen 10 werkdagen)
Schuldenrust	Proactieve dienstverlening voor bijstandsgerechtigden met zorgverzekerings-schulden en beslagleggingen	(nulmeting begin 2025 te doen = nieuwe activiteit)	80% van de doelgroep is benaderd en krijgt een hulpaanbod
Schuldenrust	Gemiddelde schuld**	De gemiddelde schuld bedraagt € 36.019 (2023)	De gemiddelde schuld is gedaald naar € 30.000

*de wettelijke termijn bedraagt 4 weken

**de gemiddelde schuld heeft een link met vroegsignalering én curatie. Bij curatie zegt deze indicatie met name iets over de snelheid van het proces (schulden lopen daarmee niet onnodig nog langer op)

Voor perspectief zetten we de komende periode in op:

Bereik en samenwerking

Nog te veel mensen zoeken geen hulp bij het oplossen van hun schulden. De komende jaren is er dan ook wederom inzet op het vergroten van het bereik. We versterken de samenwerking met onze lokale partners door het werken op locatie uit te breiden en aanwezig te zijn op vindplaatsen zodat we gezamenlijk de situatie kunnen aanpakken. Dit is ook een speerpunt van het nieuwe kabinet op het gebied van armoede en schulde en geldt ook voor de samenwerking met de aanwezige partners op het SamenWerkplein. We breiden deze partners verder uit en maken concrete afspraken over hoe samen te werken bij individuele casussen. We ontlasten hierbij de inwoner door te zorgen voor warme overdrachten een verbinding. Deze lijn trekken we door naar de samenwerking met beschermingsbewindvoerders. We vergroten onze regierol op schulden door de samenwerking met beschermingsbewindvoerders te verstevigen (het periodieke overleg voort te zetten en afspraken te bestendigen in een convenant) en zodoende de doorstroom van schuldenbewind naar schuldhulpverlening te verbeteren. Hiermee lopen we vooruit op dit onderdeel van basisdienstverlening. Ter ondersteuning aan bovenstaande wordt er een leerlijn schuldhulpverlening ontwikkeld om de kennis over schuldhulpverlening zowel intern als bij externe partners en instellingen te vergroten. De resultaten monitoren we via de metingen van het aantal nieuw gestarte trajecten.

Aanpassingen in de dienstverlening

- We intensiveren de begeleiding van inwoners tijdens de schuldhulpverleningstrajecten en zetten extra budgetcoaching en begeleiding in om inwoners een stabiele basis te geven. Dit doen we door meer gesprekken dan voorheen te voeren (ook telefonisch). Wat nodig is bepalen we per inwoner, in plaats van één geldende afspraak voor iedereen (maatwerk op de inwoner). We creëren hier ruimte voor door het proces aan te passen (zie ook onder schuldenrust). Zeker gezien de kortere afloperiode is goede begeleiding essentieel om stabiliteit te bieden en terugval te voorkomen. Dit monitoren we zorgvuldig via het slagingspercentage van het stabilisatie- en het schuldregelingstraject.
- Naast het succesvol afsluiten van schuldregelingstrajecten binnen de curatie, gaan we deze planperiode ook nadrukkelijker inzetten op het succesvol doorlopen van de minnelijke trajecten en daarmee inzetten op het voorkomen van uitval gedurende trajecten.
- Zoals eerder aangegeven zet het kabinet in op het invoeren van de basisdienstverlening schuldhulpverlening. De elementen hiervan worden aan de hand van het landelijke actieplan geïmplementeerd. Elementen die reeds gerealiseerd zijn van de

basisdienstverlening bestendigen we. Het gaat dan onder andere om het Convenant Lokale Overheid, laagdrempelige aanmelding, directe start begeleiding en het standaard aanbieden van een saneringskrediet.

Indicatoren

Met de volgende indicatoren volgen we de komende vier jaar de beoogde resultaten die we met de ingezette activiteiten willen bereiken:

Streven	Indicator	2025 (huidige realisatie en startpunt meting)	2029 (beoogd)
Perspectief	Nieuw gestarte trajecten	10% meer inwoners met schulden hebben een hulpaanbod ontvangen ten opzichte van 2023 (1.459)	20% meer inwoners met schulden hebben een hulpaanbod ontvangen ten opzichte van 2023 (1.459)
Perspectief	Slagingspercentage stabilisatietraject	In 75% van de gevallen wordt succesvol een stabilisatietraject* afgesloten	In 90% van de gevallen wordt succesvol een stabilisatie-traject* afgesloten
Perspectief	Slagingspercentage schuldregelingstraject	In 85% van de gevallen wordt succesvol een schuldregelings-traject afgesloten**	In 90% van de gevallen wordt succesvol een schuld-regelingstraject afgesloten**
Perspectief	Succesvolle uitstroom na doorlopen minnelijk traject	nulmeting begin 2025 te doen, nog niet eerder gemeten	85% van de minnelijke trajecten wordt succesvol afgerond

* Stabilisatie: Onder een positieve afsluiting wordt verstaan: de schulden zijn afbetaald, er is een betalingsregeling getroffen, de schulden zijn geherfinancierd of overdracht naar schuldregeling.

** Succesvol schuldregelingstraject: Een schuldregeling is geslaagd als er een saneringskrediet wordt toegekend, een schuldbemiddeling wordt gestart of als een Wsnp-verklaring wordt afgegeven.

7. Nazorg

Wat is nazorg?

Na het succesvol afronden van een schuldregelingstraject wordt nazorg geboden. Nazorg is een essentieel onderdeel van de schuldhulpverlening met als doel de inwoner te ondersteunen bij de start van een schuldevrij leven, ervoor te zorgen dat de inwoner duurzaam uit de schulden blijft én terugval te voorkomen. De memorie van toelichting van de Wgs plaatst nazorg in het kader van preventie: door goede nazorg te bieden kunnen nieuwe financiële problemen voorkomen worden.

Nazorg is maatwerk en afhankelijk van de persoonlijke situatie en behoefte. Zo kan er gebruik gemaakt worden van hulpverlening van de keten of is in andere gevallen nog een tijd inkomensbeheer nodig. In weer andere gevallen volstaat het om vinger aan de pols te houden voor een korte periode.

De eerste stappen voor nazorg worden nog tijdens het schuldhulpverleningstraject genomen in de vorm van de begeleiding en budgetcoaching die geboden wordt om de financiële vaardigheden te verbeteren. Naarmate de aflossing vordert worden de eerste gesprekken gevoerd over de situatie na de schuldregeling.

Omdat goede nazorg een goede afstemming vraagt tussen de uitvoering door de GR Sociaal en de lokale aansluiting met partijen in het sociaal domein die veelal via de gemeenten worden gefinancierd (of waar gemeenten afspraken mee hebben) hebben de GR Sociaal en de gemeenten op dit onderdeel bewust één gezamenlijk streven geformuleerd. Voor zover tekst enkel over de GR Sociaal gaat, staat dit zoals al eerder in dit beleidsplan gedaan, in een paars kader.

Wat hebben we bereikt (terugblik naar de afgelopen 4 jaar)?

De afgelopen vier jaar hebben we nazorg gezamenlijk vormgegeven. Met 'we' bedoelen we gemeente, GR Sociaal en partners. Samen is er gekeken naar de best mogelijke invulling en ondersteuning van inwoners via nazorg. Nazorg is dan ook vormgegeven als integrale maatwerkaanpak en wordt in samenwerking met de keten in de gemeente uitgevoerd.

De GR Sociaal bereidt inwoners tijdens het traject al voor op een goede uitstroom en eventuele nazorg. Dit start een half jaar voordat ze klaar zijn met het aflossen van hun schulden via het schuldregelingstraject. Samen met de inwoner wordt er een plan opgesteld waar gekeken wordt naar de persoonlijke en financiële situatie en de behoefte/noodzaak voor ondersteuning na afronding van het traject. Indien uit dit plan blijkt dat er behoefte is aan ondersteuning vanuit de keten, wordt de keten betrokken. Op deze manier wordt gezorgd voor een warme overdracht via een driegesprek tussen de inwoner, (lokale) partner en schuldhulpverlener. In de periode die volgt wordt er samen opgetrokken door de (lokale) ketenpartner en de GR Sociaal om zorg te dragen voor een soepele en warme overdracht na afloop van het schuldregelingstraject. Afspraak is ook dat er altijd een waakvlam blijft. Indien er wederom hulp tijdens of na afloop van nazorg door de schuldenketen nodig is, is dit altijd beschikbaar. Regionaal is gemeten in hoeveel gevallen er terugval is en iemand binnen 5 jaar zich opnieuw meldde. In 2023 bedroeg dit 21%.

Er zijn, met uitzondering van cijfers uit een landelijk onderzoeksrapport uit 2015, geen betrouwbare cijfers beschikbaar over de mate van uitval van personen tijdens een schuldregeling of van terugval van personen tijdens en na afronding daarvan. De NVVK probeert wel jaarlijks bij haar leden vast te stellen hoe groot de uitval is, maar deze vraag wordt onvoldoende ingevuld om er analyses op uit te kunnen voeren. Eind 2015 heeft onderzoeksbureau SEO onder zestig gemeenten onderzoek gedaan naar de duurzaamheid van schuldentrajecten. Hieruit blijkt dat vier jaar na het geslaagd afronden van een schuldentraject, vier tot zeven procent opnieuw een betalingsachterstand heeft op nieuw afgesloten krediet. Negen tot zestien procent heeft een betalingsachterstand bij een zorgverzekeraar. Uit dit onderzoek bleek eveneens dat negentien procent van de mensen die in de periode 2009-2013 een schone lei had na afronding van een Wsnp-traject, in 2014 opnieuw betalingsachterstanden had op rekeningen, op een lopende lening, een hypotheek of de huur.

Wat streven we gezamenlijk na voor de komende 4 jaar?

Ondanks de genoemde landelijke informatie vinden we het regionale cijfer van 21% nog altijd vrij fors. Het maakt duidelijk dat nazorg belangrijker dan ooit is. Het schuldenvrij blijven met daardoor ook een betere (financiële) toekomst, is van cruciaal belang. Ten eerste willen mensen niet nogmaals in dezelfde zware situatie terechtkomen. Ten tweede, schulden belemmeren positieve ontwikkelingen op allerlei andere levensdomeinen, zoals mee kunnen doen aan de samenleving en in goede gezondheid blijven. Het kan zijn dat iemand wel wat hulp bij nodig heeft om financieel stabiel te blijven. Zeker met de kortere doorlooptijd van schuldregelingen. Niet iedereen heeft na 18 maanden al weer alles goed op een rij, maatwerk blijft nodig. Nazorg is al met al belangrijker dan ooit.

De komende vier jaar heeft dit dan ook een centrale plek in onze aanpak en streven we het volgende na:

Schuldenvrij: Inwoners blijven duurzaam uit de schulden

Wat gaan we daarvoor doen en hoe volgen we de resultaten?

We zetten de ingezette werkwijze voort en ontwikkelen deze door aan de hand van praktijksignalen en uitbreiding van doelgroepen. Omdat nazorg steeds belangrijker wordt (ook vanwege de verkorting van de curatietermijn naar 18 maanden) gaan we in de

komende planperiode nadrukkelijker aandacht besteden aan het succesvol afronden van de ingezette minnelijke trajecten¹⁶ met de volgende activiteiten:

- Indien een traject tussentijds (voortijdig) beëindigd wordt, gaan we na wat de oorzaak of reden is van uitval, hoe dit voorkomen kan worden, waar meer aandacht voor moet zijn en welke hulp (extra) ingezet kan worden;
- Met de uitkomst leren we wat anders kan en bepalen we gezamenlijk welke mogelijkheden er zijn om nazorg hier meer op in te richten en wat er lokaal gedaan kan worden met andere partners om meer grip te krijgen en uitval te voorkomen;
- Daarnaast monitoren we de ontwikkelingen op het gebied van terugval (recidive) in de schulden bij succesvol doorlopen schuldhulpverlening. Dit doen we door te monitoren op het aantal mensen dat zich wederom meldt bij schuldhulpverlening binnen een periode van drie jaar. Nazorg is in die zin ook een vorm van preventie; door goede nazorg wordt immers terugval voorkomen.

Met de volgende indicator volgen we de komende vier jaar de beoogde resultaten die we met de ingezette activiteiten willen bereiken. De indicator wordt door de GR Sociaal gemeten, vandaar dat deze in een paars kader staat:

Streven	Indicator	2025 (huidige realisatie en startpunt meting)	2029 (beoogd)
Duurzaam	Herinstroom (recidive) schuldhulpverlening binnen 3 jaar	(nieuwe nulmeting)*	Maximaal 10% van de inwoners stromen opnieuw in.

*Het is een nieuwe nulmeting, omdat de meting tot nu toe altijd over binnen 5 jaar terugval ging. Doordat de curatie echter ingekort is naar 18 maanden kiezen we ervoor om ook de meting te verkorten naar 3 jaar, zodat dit beter aansluit en we sneller zicht hebben na uitstroom uit de kortere periode van schuldhulpverlening.

¹⁶ Minnelijk traject = saneringskrediet of ingezette schuldregeling.

8. Financiering, monitoring en evaluatie

Financiering

DOOR GEMEENTE LOKAAL ZELF IN TE VULLEN

Monitoring en evaluatie

Daarnaast zal er een uitgebreide tussenevaluatie plaatsvinden halverwege de looptijd van het beleidsplan waarbij de raad geïnformeerd zal worden over de stand van zaken, de tot dan toe behaalde resultaten, klantervaringen en -tevredenheid en zullen de landelijke ontwikkelingen meegenomen worden. Het startpunt van de metingen genoemd in dit plan is 1 januari 2025 (tenzij expliciet anders vermeld). Voor het totaaloverzicht is als bijlage 4 bij dit plan nogmaals een compleet overzicht van alle benoemde indicatoren in hoofdstuk 4 tot en met 7 toegevoegd.

Nieuw initiatief/activiteit

In de komende planperiode onderzoeken we of we aanvullend onderzoek kunnen doen naar de achterliggende redenen dat inwoners in de schulden komen. Dit geeft immers een schat aan informatie die we voor vervolgkeuzes kunnen benutten.

DOOR GEMEENTE LOKAAL VERDER ZELF IN TE VULLEN

De GR Sociaal rapporteert over de taken die zij uitvoert periodiek via de reguliere P&C-cyclus. Indien gemeenteraden meer informatie wensen is het uiteraard mogelijk dat de GR Sociaal op uitnodiging tijdens bijvoorbeeld een raadsavond meer informatie verstrekt en met de raadsleden inhoudelijk de diepte in gaat op de uitvoering van de taken, ontwikkelingen en trends.

Klanttevredenheidsmetingen

Naast reguliere monitoring en rapportages wordt doorlopend bij inwoners nagegaan hoe zij onze dienstverlening ervaren en of we het goed doen. De klanttevredenheidsmetingen worden momenteel doorontwikkeld tot een meting waarbij niet alleen wordt gemeten hoe de dienstverlening is ervaren, maar ook of we onze doelen bereiken en (publieke) waarde toevoegen. Hiervoor is een generieke set vragen ontwikkeld die zich richt op de vijf waarden die belangrijk zijn voor inwoners, te weten: mensgerichtheid, heldere dienstverlening, waarde toevoegen, betrokken medewerkers en toegankelijkheid.

Wanneer landelijke ontwikkelingen en wijziging van wet- en regelgeving het noodzakelijk maken om wijzigingen in het curatieve gedeelte door te voeren loopt dit de route via het bestuur van de GR Sociaal. Voor zover dit financiële consequenties kent, worden deze vroegtijdig gemeld en via een zienswijzeprocedure (gemeenteraden) voorgelegd (al dan niet via de reguliere P&C-cyclus).

Gelet op de nieuwe (of gewijzigde) indicatoren in hoofdstuk 6 zal de GR Sociaal in 2025 ook het gemeentelijke dashboard actualiseren en aanpassen, zodat gemeenten makkelijk en snel bij de cijfers kunnen. Dat doen we in samenspraak met de gemeenten.

Bijlage 1 Het wettelijk kader en stelsel van schuldhulpverlening

Het stelsel rondom schulden kent een wettelijke kader van vier verschillende wetten, te weten:

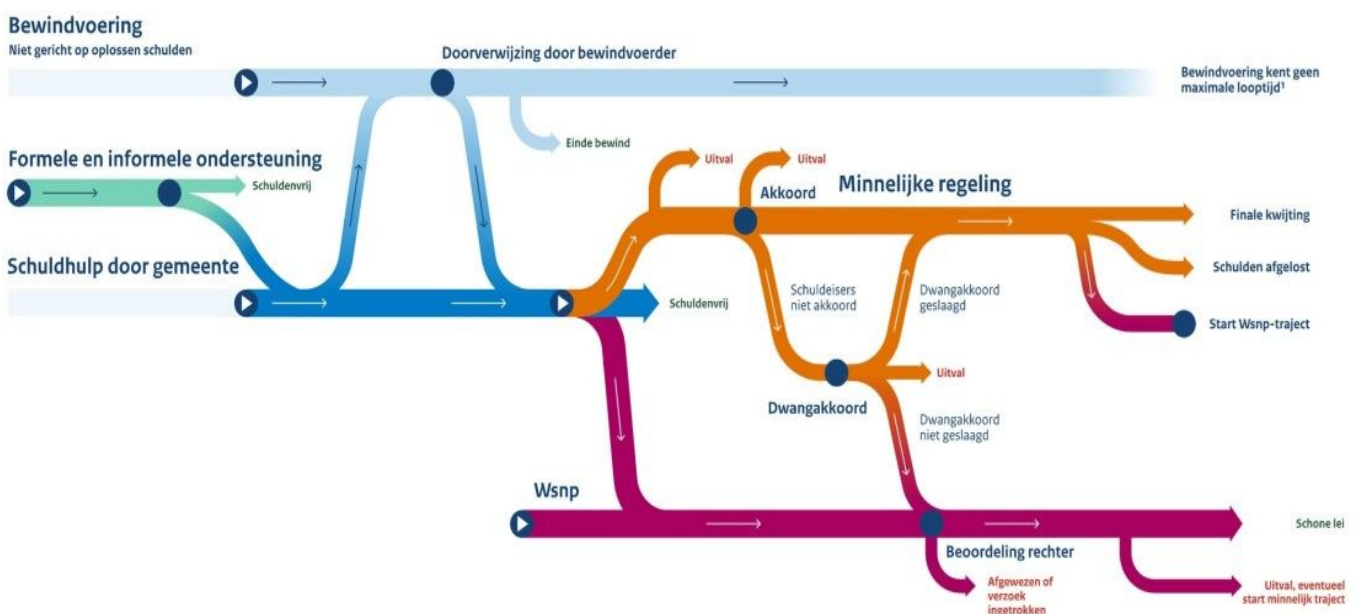
1. de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs 2012);
2. de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp 1998);
3. Beschermingsbewind op grond van problematische schulden en/of verkwisting (Schuldenbewind 2014); en
4. het Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind (Ags 2021).

De Wgs en de Wsnp betreffen de twee hoofdwetten en vormen het minnelijk (gemeentelijk) traject (Msnp) en het wettelijk traject (Wsnp). Zie ook figuur 1.

De verantwoordelijkheid, toezicht op en uitvoering van deze wetten ligt versnipperd. Zo zijn er twee ministeries betrokken (Sociale Zaken & Werkgelegenheid en Justitie & Veiligheid), gemeenten, de Rechtspraak en externe marktpartijen (bewindvoerders Wsnp en beschermingsbewindvoerders). De verschillende wetten staan met elkaar in verbinding maar deze verbinding is niet optimaal en behoeft verbetering. Zo is in principe de Wgs voorliggend aan de Wsnp maar zijn er uitzonderingen en is schuldenbewind bedoeld als flankerende dienstverlening met ondersteuning en doorstroom naar de minnelijke (gemeentelijke) of de wettelijke schuldsanering. Andere aanverwante wetgeving die van toepassing is, zijn o.a. de Wet op het consumentenkrediet (Wck), de Wet op het financieel toezicht (Wft), de Faillissementswet (Fw) en de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbvv).

Naast bovengenoemd minnelijk en wettelijk traject heeft ook een aantal stelselpartijen een rol in het schuldhulpverleningssysteem. Naast de gemeente gaat het om schuldeisers, schuldenaren en rechters en bijvoorbeeld beschermingsbewindvoerders, Wsnp-bewindvoerders, vrijwilligers en uiteraard de sociaal wijkteams en overige samenwerkingspartners.

Figuur 1: Routekaart schuldhulpverleningsstelsel



*Bron: Rijksoverheid IBO problematische schulden 2024

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

De wettelijke bepalingen omtrent de gemeentelijke (minnelijke) schuldhulpverlening zijn terug te vinden in de *Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)*. De Wgs is sinds 1 juli 2012 van kracht en verplicht gemeenten regie te voeren en te zorgen voor integrale schuldhulpverlening waaronder nazorg. Dit houdt in dat er niet alleen aandacht moet zijn voor het oplossen of beheersbaar maken van de financiële problemen maar ook van de omstandigheden die hiermee verband houden.

In 2021 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening uitgebreid met taken op het gebied van vroegsignalering. Het vroegtijdig signaleren en bereiken van inwoners met betalingsachterstanden dan wel (problematische) schulden is hiermee een wettelijke taak geworden voor gemeenten én vaste lastenpartners.¹⁷ Dit wordt nader toegelicht in hoofdstuk 4 Preventie en hoofdstuk 5 Vroegsignalering.

De Wgs is een kaderwet. Gemeenten moeten in een beleidsplan vastleggen hoe zij binnen die kaders schuldhulpverlening bieden. In dit beleidsplan, met een duur van ten hoogste vier jaar, moet worden aangegeven:

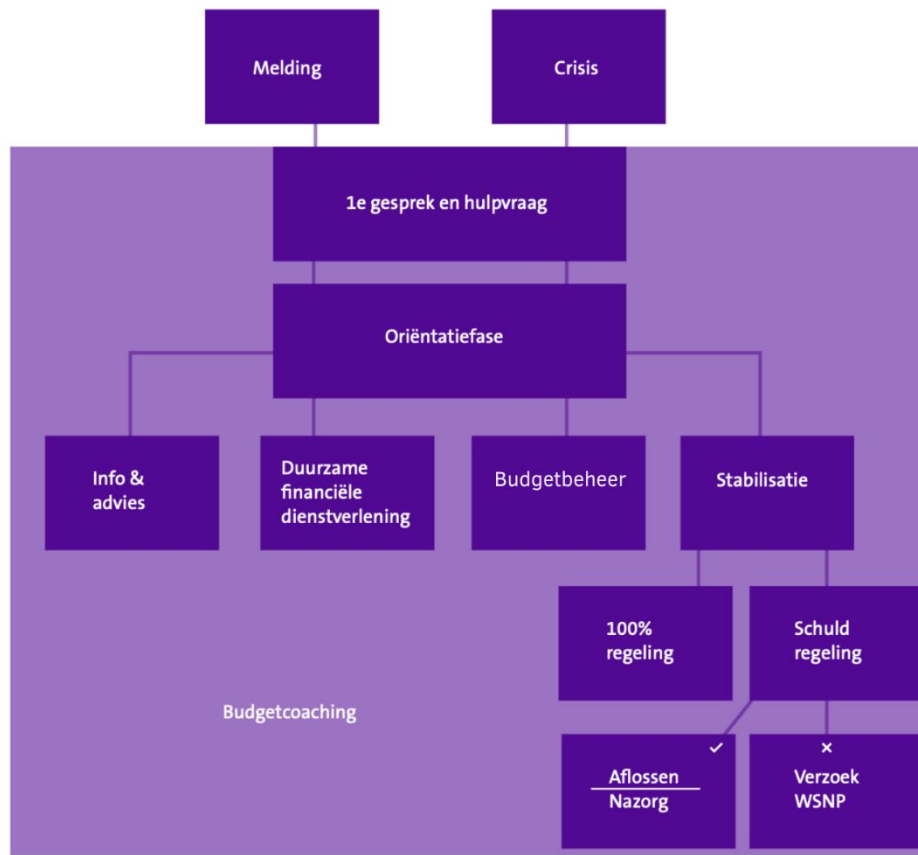
- Welke resultaten beoogd worden;
- Welke maatregelen genomen worden om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;
- Het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de wachttijd voor het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld;
- Hoe de samenwerking met schuldeisers, waaronder verhuurders, zorgverzekeraars, water- en energiebedrijven wordt vormgegeven;
- Hoe schuldhulp in te richten voor gezinnen met inwonende kinderen.

Kaders curatieve schuldhulpverlening

Curatieve schuldhulpverlening wordt uitgevoerd aan de hand van de gestelde wettelijke kaders van de Wgs en de landelijke richtlijnen van de NVVK. Dit zijn landelijke regels en uitvoeringskaders op basis waarvan de gemeenten in Nederland de curatieve schuldhulpverleningstrajecten zoals de schuldregeling, betalingsregelingen, budgetbeheer, stabilisatie of de doorgeleiding richting het wettelijke traject (Wsnp) uitvoeren. Voor de trajecten geldt dat deze specifiek zijn vormgegeven aan de hand van termijnen, afspraken met schuldeisers, convenanten, verbinding met andere wetgeving etc. Hieronder valt bijvoorbeeld de aflosperiode van 18 maanden in een schuldregeling, de inzet van dwangmiddelen in een schuldregeling uit de Faillissementswet en de berekening van de afloscapaciteit conform de Vrij te laten bedrag (VTLB) berekening van de Recofa (het landelijk overlegorgaan van rechter-commissarissen). Bovendien betekent het lidmaatschap van de NVVK een kwaliteitskeurmerk door de uitgebreide audits die worden uitgevoerd, zie ook bijlage 3 Kwaliteitseisen.

¹⁷ De vaste lastenpartners zijn energiemaatschappijen, drinkwaterleveranciers, zorgverzekeraars en verhuurders. [Voor gemeente Dordrecht: ook gemeentelijke belastingen]

Bijlage 2 Fasen van schuldhulpverlening



Preventie en vroegsignalering

Preventie

Voorkomen is beter dan genezen. Met preventie wordt bedoeld het voorkomen van financiële problemen door van tevoren in actie te komen. Preventie kan ook worden ingezet om grotere financiële problemen of herhaling te voorkomen. Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en hun financiën op orde kunnen houden. Dit doen we door te proactief te handelen en aandacht te hebben voor de achterliggende oorzaken van financiële problemen en schulden.

Vroegsignalering

Vroegsignalering is het vroegtijdig signaleren van financiële problemen en hulp hiervoor aanbieden. vroegsignalering is dé manier om te voorkomen dat betalingsachterstanden verder oplopen en zich ontwikkelen tot (problematische) schulden. Per 1 januari 2021 is de Wgs gewijzigd en door deze wetwijziging is vroegsignalering een wettelijke taak voor gemeenten geworden. Op basis van signalen van zorgverzekeraars, energiebedrijven, verhuurders en drinkwaterbedrijven moet de gemeente inwoners met betalingsachterstanden benaderen en hulp aanbieden. De genoemde vaste lastenpartners zijn ook wettelijk verplicht om signalen van beginnende schulden te delen met gemeenten. Ook dienen deze partijen voorafgaand aan het delen van signalen actie te hebben ondernomen om in contact te komen en te kijken naar een passende oplossing met de inwoner.

Curatie

Curatieve schuldhulpverlening is gericht op het stabiliseren en oplossen van schuldenproblematiek met als doel inwoners met (problematische) schulden te helpen aan een schuldenvrije én blijvende toekomst. Met problematische schulden wordt

bedoeld, de situatie waarin te voorzien is dat iemand schulden niet zal kunnen blijven afbetalen of is gestopt met afbetalen.¹⁸ In ieder geval de situatie waarin niet binnen 36 maanden alle openstaande vorderingen betaald kunnen worden (met een betalingsregeling).

Reguliere aanvraag en crisis

De schuldhulpverlening start vervolgens binnen 10 werkdagen voor een reguliere aanvraag en binnen 3 werkdagen in het geval van een crisissituatie. Bij gezinnen met kinderen waarbij sprake is van een dreigende huisuitzetting wordt altijd direct actie ondernomen onverlet de omstandigheden. Voor wat betreft crisisinterventie zijn er naast de afspraken over vroegsignalering in de Drechtsteden tussen gemeenten, woningcorporaties, de Dienst Gezondheid & Jeugd en de GR Sociaal specifieke afspraken gemaakt voor dreigende huisuitzettingen. Voor afsluiting van gas, water en elektriciteit geldt landelijke wetgeving die verwerkt is in landelijke convenanten van de NVVK. Naast deze werkwijze kan er tevens door schuldhulpverlening een moratorium worden aangevraagd bij de rechtbank. Dit geeft de schuldhulpverlening de tijd om de hulpverlening en regeling op te zetten, waarbij er maximaal 6 maanden geen huisuitzetting of afsluiting mag plaatsvinden.

Intake en oriëntatiefase

De start is het intakegesprek waarin de hulpvraag, (schulden)situatie, motivatie en vaardigheden wordt vastgesteld. Het intakegesprek is de start van de *oriëntatiefase*. Deze is bedoeld om inzicht te krijgen in de financiële en persoonlijke situatie van de inwoner. Ook wordt onderzocht of er sprake is van andere bredere problematiek en of andere flankerende hulpverlening of ondersteuning nodig is. Dit alles wordt vastgelegd in een plan van aanpak waarin helder wordt aangegeven welk traject er ingezet wordt, wat er nog nodig is of moet gebeuren en het tijdsplan.

Na de oriëntatiefase zijn er vier mogelijke vervolgopties:

- **Informatie en advies:** Voor de inwoner die de situatie zelf kan oplossen of wanneer er geen specifiek aanbod kan worden gedaan.
- **Duurzame financiële dienstverlening:** Voor het beheersbaar maken van de situatie en het voorkomen van escalatie wanneer een stabilisatietraject of schuldregeling (nog) niet mogelijk is. Dit biedt ook ondersteuning in situaties met weinig of geen perspectief op een schuldenvrije toekomst (bijvoorbeeld door fraudeproblematiek).
- **Budgetbeheer:** Budgetbeheer is het (tijdelijk) beheren van de financiën van de inwoner, waardoor de betaling van de vaste lasten zeker gesteld worden.
- **Voortraject voor schuldregeling (stabilisatietraject):** Het stabilisatietraject dient als voorbereiding op een schuldregeling. Bij problematische schulden zonder verdere persoonlijke en/of financiële belemmeringen kan een schuldregeling worden ingezet.
- **100% regeling:** Een betalingsregeling waarbij de schulden volledig afbetaald kunnen worden.

Schuldregeling en aflossing: saneringskrediet of schuldbemiddeling

De daadwerkelijke minnelijke schuldregeling volgt op het stabilisatietraject. Tijdens de schuldregeling wordt onderhandeld en geprobeerd overeenstemming te bereiken met de schuldeisers. Als alle schuldeisers akkoord gaan met het aanbod, is de schuldregeling geslaagd en gaat de inwoner gedurende 18 maanden lang aflossen.

Er zijn twee vormen van schuldregeling: (1) schuldbemiddeling en (2) saneringskrediet. Beide vormen zijn in de regel op basis van finale kwijting. Dat wil zeggen alleen het deel dat de inwoner kan aflossen wordt terugbetaald en de rest wordt kwijtgescholden. De voorkeur gaat uit naar saneringskrediet vanwege: minder administratieve lasten, snellere afhandeling en meer duidelijkheid en voordelen voor de inwoner en schuldeiser.

¹⁸ Definitie 'problematische schuld' van de NVVK.

De schuldeiser kan de boeken sluiten en de inwoner kan zich bijvoorbeeld weer direct aanvullend verzekeren bij de zorgverzekeraar. In 2024 is de verhouding in de Drechtsteden ongeveer 80% saneringskrediet en 20% schuldbemiddeling.

Een saneringskrediet en schuldbemiddeling kennen beide een aflostermijn van 18 maanden en op beide varianten wordt het afkoopbedrag afgelost in deze periode. Bij beide trajecten is er begeleiding gedurende de aflosperiode in de vorm van periodieke gesprekken. Het verschil is dat bij een schuldbemiddeling door de GR Sociaal gespaard wordt gedurende de 18 maanden aflossing en periodiek na hercontroles wordt uitbetaald aan schuldeisers. Bij een saneringskrediet wordt het overeengekomen afkoopbedrag direct uitbetaald aan de schuldeisers via het krediet. De inwoner lost vervolgens gedurende 18 maanden het saneringskrediet af.

Dwangakkoord en Wsnp

Als een minnelijke schuldregeling mislukt, bijvoorbeeld door gebrek aan medewerking van de schuldeisers, wordt allereerst gevraagd aan schuldeisers om hun weigering te heroverwegen. Indien dit niet gebeurt kunnen er of dwangmiddelen vanuit de Faillissementswet ingezet worden als het dwangakkoord. In dat geval kan de rechter besluiten om de schuldeisers alsnog te dwingen mee te werken met de minnelijke schuldregeling. De laatste mogelijkheid is het indienen van het verzoek bij de Rechtbank om toegelaten te worden tot de Wsnp. Bij dit verzoek moet ook een 'Wsnp- verklaring' van de GR Sociaal worden ingediend. Daarmee wordt aangegeven dat een minnelijke schuldregeling niet mogelijk is.

Om dreigende situaties als een huisuitzetting tijdens de periode van het verzoek tot toelating tot het wettelijk Wsnp-traject te voorkomen, kan bij de rechtbank een voorlopige voorziening worden aangevraagd. Tot het moment van de uitspraak mogen schuldeisers hun rechten niet uitoefenen. Gedurende dit hele proces kan budgetbeheer worden geboden: het (tijdelijk) beheren van de financiën van de klant, waardoor de betaling van de vaste lasten zeker gesteld worden.

Nazorg

Na het succesvol afronden van een schuldregelingstraject wordt nazorg geboden. Nazorg is een essentieel onderdeel van de schuldhulpverlening met als doel de inwoner te ondersteunen bij de start van een schuldenvrij leven, ervoor te zorgen dat de inwoner duurzaam uit de schulden blijft én terugval waar mogelijk te voorkomen. De memorie van toelichting van de Wgs plaatst nazorg in het kader van preventie, want door goede nazorg te bieden kunnen nieuwe financiële problemen voorkomen worden.

Proces nazorg

Zes maanden voorafgaand aan het einde van het schuldregelingstraject wordt reeds gestart met het gesprek over nazorg door hier aandacht voor te hebben tijdens het begeleidingstraject. De schuldhulpverlener stelt samen met de inwoner een plan van aanpak op waarbij gekeken wordt naar de persoonlijke en financiële situatie en de behoefte/noodzaak voor ondersteuning na afronding van het traject. Vervolgens betreft de schuldhulpverlener, afhankelijk van de uitkomsten van het gesprek en de behoefte van de inwoner, de schuldenketen om te zorgen voor een warme overdracht. De eerste stap voor deze overdracht gebeurt via een driegesprek tussen schuldhulpverlener, schuldenketenpartner en inwoner. Schulden houden immers vaak verband met andersoortige problematiek, waardoor samenwerking en het inzetten van elkaars expertise essentieel is in de ondersteuning van kwetsbare inwoners.

In de periode die volgt zal er samen worden opgetrokken door de ketenpartner en de GR Sociaal om zorg te dragen voor een soepele en warme overdracht na afloop van het schuldregelingstraject. Afspraak is ook dat er altijd een waakvlam blijft. Indien hulp van de GR Sociaal tijdens of na afloop van de nazorg door de schuldenketen nodig is, is dit te allen tijde beschikbaar.

Bijlage 3 Kwaliteitseisen, juridische aspecten en wachttijden (curatie)

Kwaliteitseisen

De branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) heeft kwaliteitsnormen ontwikkeld in de vorm van de gedragscodes schuldregelen, budgetbeheer en sociale kredietverlening. De SDD is lid van de NVVK en werkt conform diens gedragscodes. De SDD is sinds 2014 in het bezit van het NVVK-certificaat. De NVVK toetst eens per drie jaar met onafhankelijke auditoren de kwaliteit van dienstverlening van haar leden. Door de audit wordt zichtbaar gemaakt dat de leden aan alle uniforme en controleerbare kwaliteitseisen voldoen en dus kwalitatief goede schuldhulpverlening bieden. Bovendien betekent het lidmaatschap van de NVVK een kwaliteitskeurmerk door de uitgebreide audits die worden uitgevoerd.

Juridische aspecten en wachttijden

Sinds de invoering van de Wgs is de schuldhulpverlening een publieke taak en heeft deze een bestuursrechtelijk kader. Een besluit tot het doen van een aanbod of het afwijzen van een verzoek tot toelating tot schuldhulpverlening en de (tussentijdse) beëindiging van een schuldhulpverleningstraject vallen onder de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en worden kenbaar gemaakt met een beschikking.

Op grond van de Awb kunnen de ontvangers van het besluit bezwaar (en beroep) aantekenen. De termijnen van de Awb gelden dus ook voor de schuldhulpverlening. De inhoud van de dienstverlening (trajecten) is privaatrechtelijk geregeld. De afspraken met de inwoner worden contractueel in een overeenkomst vastgelegd.

Er zijn allerlei landelijke regels en uitvoeringskaders op basis waarvan de gemeenten in Nederland de curatieve schuldhulpverleningstrajecten zoals de schuldregeling, budgetbeheer, stabilisatie of de doorgeleiding richting het wettelijke traject (Wsnp) uitvoeren. Voor de trajecten geldt dat deze specifiek zijn vormgegeven aan de hand van termijnen, afspraken met schuldeisers, convenanten, verbinding met andere wetgeving etc. Hieronder valt bijvoorbeeld de afloperiode van 18 maanden in een schuldregeling, de inzet van dwangmiddelen in een schuldregeling uit de Faillissementswet en de berekening van de afloscapaciteit conform de Vrij te laten bedrag (VTLB) berekening van de Recofa (het landelijk overlegorgaan van rechter-commissarissen).

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening stelt eisen aan de wacht- en doorlooptijden. Voor het reguliere aanbod geldt een maximale wachttijd van 4 weken voor de periode tussen de melding en het moment dat de hulpvraag wordt vastgesteld via het eerste gesprek. De doelstelling die de GR Sociaal hiervoor hanteert is veel korter, namelijk een termijn van 10 werkdagen. voor wat betreft een crisissituatie mag er maximaal 3 werkdagen zitten tussen het moment van melding en het crisisgesprek. In het geval van vroegsignalering gelden andere wachttijden. In de aangepaste Wgs is bepaald dat er maximaal 4 weken mag zitten tussen het moment waarop een inwoner aangeeft met de gemeente in gesprek te willen en het daadwerkelijke gesprek.

Bijlage 4 Totaaloverzicht van alle indicatoren

Indicatoren gemeente:

Streven	Indicator	2025 (begin)	2029 (beoogd)

Indicatoren GR Sociaal:

Streven	Indicator	2025 (begin)	2029 (beoogd)
Schuldenrust	Tijd tussen de aanmelding en het eerste gesprek	95% binnen 10 werkdagen*	Handhaven huidige indicator (95% binnen 10 werkdagen)
Schuldenrust	Proactieve dienstverlening voor bijstandsgerechtigden met zorgverzekerings-schulden en beslagleggingen	(nulmeting nieuwe activiteit)	80% van de doelgroep is benaderd en krijgt een hulpaanbod
Schuldenrust	Gemiddelde schuld**	De gemiddelde schuld bedraagt € 36.019 (2023)	De gemiddelde schuld is gedaald naar € 30.000
Perspectief	Nieuw gestarte trajecten	10% meer inwoners met schulden hebben een hulpaanbod ontvangen ten opzichte van 2023 (1.459)	20% meer inwoners met schulden hebben een hulpaanbod ontvangen ten opzichte van 2023 (1.459)
Perspectief	Slagingspercentage stabilisatietraject	In 75% van de gevallen wordt succesvol een stabilisatietraject afgesloten***	In 90% van de gevallen wordt succesvol een stabilisatietraject afgesloten***
Perspectief	Slagingspercentage schuldregelingstraject	In 85% van de gevallen wordt succesvol een schuldregelingstraject afgesloten****	In 90% van de gevallen wordt succesvol een schuldregelingstraject afgesloten****
Perspectief	Succesvolle uitstroom na doorlopen minnelijk traject	Nulmeting, nog niet eerder gemeten	85% van de minnelijke trajecten wordt succesvol afgerond
Duurzaam	Herinstroom (recidive) schuldhulpverlening binnen 3 jaar	(nieuwe nulmeting)*****	Maximaal 10% van de inwoners stromen opnieuw in.

*de wettelijke termijn bedraagt 4 weken

**de gemiddelde schuld heeft een link met vroegsignalering én curatie. Bij curatie zegt deze indicatie met name iets over de snelheid van het proces (schulden lopen daarmee niet onnodig nog langer op)

***Stabilisatie: Onder een positieve afsluiting wordt verstaan: de schulden zijn afbetaald, er is een betalingsregeling getroffen, de schulden zijn geherfinancierd of overdracht naar schuldregeling.

****Succesvol schuldregelingstraject: Een schuldregeling is geslaagd als er een saneringskrediet wordt toegekend, een schuldbemiddeling wordt gestart of als een Wsnp verklaring wordt afgegeven.

*****Het is een nieuwe nulmeting, omdat de meting tot nu toe altijd over binnen 5 jaar terugval ging.

Doordat de curatie echter ingekort is naar 18 maanden kiezen we ervoor om ook de meting te verkorten naar 3 jaar, zodat dit beter aansluit en we sneller zicht hebben na uitstroom uit de kortere periode van schuldhulpverlening.