

## Beleidsplan Integrale Schulddienstverlening 2021-2024

### Waard om mee te doen en schuldevrij te leven

Maasdam, 28 april 2021

Gemeente Hoeksche Waard

### 1. Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan Integrale Schulddienstverlening 2021-2024. Ons doel is dat onze inwoners schuldevrij leven en problematische schulden worden voorkomen, zodat zij naar vermogen kunnen participeren in de samenleving. Als onze inwoners in een schuldsituatie komen of dreigen te komen dan kunnen zij een beroep doen op onze dienstverlening. Dit beleidsplan is geldig van 1 juli 2021 tot en met 31 december 2024.

Schuldenproblematiek is in Nederland een groeiend maatschappelijk probleem. Ondanks de inzet van onder andere gemeenten en het Rijk, stijgt jaarlijks het aantal mensen met ernstige financiële problemen. Een aanzienlijk deel hiervan heeft langdurig ondersteuning nodig, omdat blijkt dat ze niet op eigen kracht de financiën kunnen beheren. Inmiddels ontstaat steeds meer inzicht in de gevolgen die langdurige schulden hebben op individuele huishoudens en op de kinderen die opgroeien in deze gezinnen. Schulden en de stress die daarmee gepaard gaat leiden tot een gemiddeld slechtere gezondheid, een lagere levensverwachting en een daling van het IQ. Schuldenproblematiek remt de maatschappelijke participatie en beperkt de sociaal-emotionele (door)ontwikkeling van volwassenen en hun eventuele kinderen. Naar verwachting zal het aantal mensen die in (dreigende) schuldenproblematiek komen vele malen groter worden door de gevolgen van de corona crisis. Het lijkt nu nog stilte voor de storm. Particulieren en ondernemers krijgen nu nog uitstel van betaling, kunnen een beroep doen op tijdelijke ondersteunende regelingen en doen een beroep op hun buffer. Maar dit biedt op termijn geen soelaas. Bovendien kunnen zij te maken krijgen met baanverlies of teruglopende inkomsten of het verliezen van het bedrijf of omzetverlies. Een sluitende aanpak rondom schuldenproblematiek is daarom van groot belang voor de zelfredzaamheid van onze inwoners, maar ook voor onze samenleving als geheel.

Sinds 2012 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van schulddienstverlening via de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Deze wet verplicht de gemeente om in actie te komen om hun inwoners, dus ook zij die ondernemer zijn, bij te staan bij het voorkomen of oplossen van problematische schulden, als ze daar zelf niet uit kunnen komen met hun schuldeisers. De wet schrijft voor dat elke vier jaar een nieuw beleidsplan schulddienstverlening moet worden vastgesteld door de gemeenteraad. Met dit beleidsplan Schulddienstverlening 2021-2024 presenteert de gemeente Hoeksche Waard haar aanpak van schulddienstverlening voor de komende vier jaar en leggen we vast wat we in deze periode willen bereiken.

We gaan hierbij niet alleen uit van de wettelijke kaders. Op basis van actuele inzichten in schulddienstverlening en actuele maatschappelijke ontwikkelingen willen we onze aanpak uitdrukkelijk vernieuwen en verbeteren. Het hoofddoel dat we daarbij willen bereiken is inwoners zo goed als mogelijk in staat te stellen om zelfstandig of met ondersteuning weer financieel onafhankelijk te zijn.

We hanteren daarbij drie uitgangspunten die met elkaar verbonden zijn:

- Toegankelijk en mensgericht
- Preventie en vroegsignalering
- Samen en integraal

Met onze aanpak van schulddienstverlening dragen we bij aan de organisatie-brede opgave Inclusieve Samenleving, in het bijzonder aan het thema Samen tegen Armoede.

#### 1.1 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt het wettelijk kader beschreven. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft precies voor wat de gemeente in het beleidsplan moet regelen. Naast de landelijke kaders komen ook de lokale kaders voor het schulddienstverleningsbeleid aan bod. Hoofdstuk 3 geeft een terugblik over de voorgaande beleidsperiode. In hoofdstuk 4 gaan we uitgebreid in op de beleidsopgaven voor de periode 2021-2024. Dit doen we aan de hand van drie belangrijke uitgangspunten voor ons schulddienst-

verleningsbeleid: toegankelijk en mensgericht, preventie en vroegsignalering en integraal en samen. We beschrijven in dit hoofdstuk hoe we ons productaanbod uitbreiden en wat ons doelgroepenbeleid is. In hoofdstuk 5 gaan we in op de kwaliteit van de schulddienstverlening en hoe die kwaliteit wordt gewaarborgd. De financiële paragraaf treft u aan in hoofdstuk 6, met daarbij ook de kosten van de beleidsopgaven, voor zover deze zijn opgenomen in de uitvoeringsagenda en kunnen worden ingeschat. Als bijlagen treft u aan het evaluatieverslag van Schulddienstverlening in de periode 2016-2020 (bijlage 1), informatie over het NVVK-lidmaatschap (bijlage 2) en de uitvoeringsagenda (bijlage 3), waarin de beleidsopgaven beknopt zijn opgenomen. Deze opgaven vragen een nadere uitwerking en zijn voorzien van een tijdsplan.

## 1.2 Gebruikte afkortingen en terminologie

NVVK	Branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren
BRP	Basisregistratie personen (voorheen GBA)
Wgs	Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
Bbz	Besluit bijstandverlening zelfstandigen
IOAZ	Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen.
MSNP	Minnelijke schuldsanering natuurlijke personen
WSNP	Wet schuldsanering natuurlijke personen
RBZ	Regionaal bureau zelfstandigen te Rotterdam (voert o.a. Bbz en de IOAZ uit voor de gemeente Hoeksche Waard)
Awb	Algemene wet bestuursrecht
NWO	Nederlandse organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek

## Terminologie

### *Cliënt/ inwoner*

In dit beleidsplan worden de termen inwoner en cliënt gebruikt. Een ingezetene die volgens de Wet Basisregistratie Personen bij de gemeente Hoeksche Waard is ingeschreven, is in ons begrip een inwoner. Met cliënt wordt hier bedoeld een persoon die zich bevindt in een schuldsituatie of een persoon die zich tot de gemeente heeft gewend voor schulddienstverlening.

### *Schuldhulpverlening/schulddienstverlening*

In dit beleidsplan worden de termen schuldhulpverlening en schulddienstverlening gebruikt. Is sprake van het puur en alleen financieel ondersteunen van mensen met schulden, waarbij het oplossen van de schulden het (enige) doel is? Of is juist sprake van het bieden van dienstverlening, waarbij ook de achterliggende oorzaak van de schuldenproblematiek wordt meegenomen. Ons beleid richt zich op het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid en het integraal werken om zowel de schuldenproblematiek als de achterliggende oorzaak aan te pakken. Daar waar het gaat over de wetgeving wordt gesproken over schuldhulpverlening, verder spreken we over schulddienstverlening.

## 2. Kaders

### 2.1 Landelijke kaders

De drie belangrijkste kaders voor dit beleidsplan vormen de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, de Algemene wet bestuursrecht en de gedragscode van de NVVK. Daarnaast wordt regelmatig landelijk onderzoek gepresenteerd, op basis waarvan nieuwe inzichten op het gebied van schulddienstverlening ontstaan.

#### 2.1.1 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) geeft gemeenten een wettelijke regierol en kaders voor schulddienstverlening. De gemeenteraad dient op grond van de Wgs steeds voor een periode van maximaal vier jaar een beleidsplan vast te stellen. Uit de Wgs volgt ook de verplichting tot het opstellen van een verordening en beleidsregels. In de verordening schulddienstverlening wordt de beschikkings-termijn beschreven. In de beleidsregels worden nadere bepalingen opgenomen over een specifieke aanpak voor verschillende doelgroepen, de vormen van ondersteuning, regels rond het beëindigen of weigeren van een traject en de afspraken over toelating bij herhaaldelijke hulpvragen. Het beleidsplan schulddienstverlening beschrijft in hoofdlijnen hoe de gemeente de integrale schulddienstverlening vormgeeft en hoe zij voorkomt dat inwoners in schuldsituaties terechtkomen.

In het plan wordt in ieder geval aangegeven:

- Welke resultaten de gemeente in een aangegeven periode wenst te behalen.
- Welke maatregelen de gemeente neemt om de kwaliteit en de wijze waarop de integrale schulddienstverlening wordt uitgevoerd te borgen.
- Het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de wachttijd voor het eerste gesprek waarin de hulvraag wordt gesteld.

- Hoe de schulddienstverlening ingericht wordt voor gezinnen met inwonende kinderen.
- Hoe de schulddienstverlening ingericht wordt voor kwetsbare inwoners.
- Hoe de schulddienstverlening ingericht wordt voor (ex-)ondernemers.
- Hoe de samenwerking met schuldeisers, waaronder verhuurders, zorgverzekeraars, water- en energiebedrijven wordt vormgegeven;

Per 1 januari 2021 is de Wgs ingrijpend gewijzigd. Deze wijzigingen krijgen hun beslag in dit gemeentelijke beleidsplan.

De belangrijkste wijzigingen zijn:

- Vroegsignalering van schulden is verplicht geworden. Verhuurders, zorgverzekeraars, energieleveranciers en waterbedrijven moeten betalingsachterstanden van inwoners melden bij de gemeenten en gemeenten moeten aan deze inwoners binnen vier weken een hulpaanbod doen.
- De noodzakelijke gegevensuitwisseling ten behoeve van besluiten over toegang tot en met het plan van aanpak voor schulddienstverlening is vereenvoudigd. Veel meer dan voorheen mogen (financiële) gegevens over inwoners met een hulpvraag vanuit digitale bronnen door de gemeente worden geraadpleegd.
- De toegang tot schulddienstverlening moet ook worden opengesteld voor de ondernemer met een actief bedrijf.
- De toegang tot schulddienstverlening moet ook opengesteld worden voor de zogenoemde niet inwoner die in detentie verblijft. Deze persoon moet wel vóór detentie in de gemeente Hoeksche Waard hebben gewoond.
- Besluitvorming in ieder geval binnen acht weken na hulpvraag inwoner. Binnen deze termijn moet duidelijk zijn of een inwoner wordt toegelaten tot de gemeentelijke schulddienstverlening en hoe het hulpverleningstraject er uit zal zien. De inwoner ontvangt een beschikking en bij toelating een plan van aanpak.

### 2.1.2 Algemene wet bestuursrecht

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) bevat algemene regels over de verhouding tussen de overheid en individuele burgers, bedrijven en andere instanties. De wet regelt o.a. hoe de overheid een besluit moet voorbereiden, onderbouwen en bekendmaken en bevat de regels voor het maken van bezwaar en het instellen van beroep tegen een besluit van de overheid. Op de Wet gemeentelijke schulddienstverlening is de Awb van toepassing. Dit betekent dat er bij aanvraag en beëindiging van schulddienstverlening een beschikking moet worden afgegeven. Tegen deze besluiten is bezwaar en beroep mogelijk.

### 2.1.3 Lidmaatschap NVVK

Gemeente Hoeksche Waard is lid van de NVVK, branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. Deze vereniging fungeert als intermediair tussen de leden en de overheden, de politiek en andere organisaties zoals schuldeisers. De NVVK is ook een kenniscentrum op het gebied van ontwikkelingen en (bij)scholing. De gemeente werkt met de gedragscodes van de NVVK. Die hebben betrekking op het hele proces van schulddienstverlening, vanaf aanmelding tot schuldenvrij zijn.

### 2.1.4 Onderzoek en innovatie

Regelmatig worden gezaghebbende onderzoeksrapporten of landelijke programma's gepresenteerd die een beeld geven van de landelijke schuldenproblematiek en de aanpak daarvan. Hierbij wordt ingezoomd op doelgroepen, effectiviteit van ingezette professionalisering van de schulddienstverlening. Zo rapporteert het onderzoeksbureau Panteia periodiek over schuldhulpverlening, in opdracht van de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Ook de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) brengt jaarlijks een verslag uit. Daarnaast rapporteert de Nationale Ombudsman regelmatig over de noodzaak voor het verbeteren van de uitvoering van de gemeentelijke schulddienstverlening. Op het platform Schuldenlab publiceren (gemeentelijke) organisaties hun effectieve projecten en innovaties, zodat andere organisaties hier kennis van kunnen nemen en dit in hun eigen organisatie in kunnen zetten.

Wij volgen dergelijke landelijke publicaties en onderzoeken de bewezen effectieve interventies op de mogelijkheid om deze in te zetten in onze gemeente. Als gemeente nemen we deel aan een landelijk wetenschappelijk onderzoek 'Schulden en Armoede' van Nederlandse organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO). Doel van dit onderzoek is om de groep die hulp hard nodig heeft en die het moeilijkst of niet wordt bereikt wel te bereiken.

## 2.2 Lokale kaders

Voor dit plan zijn naast de landelijke kaders ook de lokale kaders van belang. Dat wil zeggen de missie en visie van de gemeente Hoeksche Waard, ambitie schulddienstverlening en de uitvoeringsagenda

van het programmathema Samen tegen Armoede, onderdeel van het programma Inclusieve Samenleving.

### **2.2.1 Missie**

De kernwaarden van de gemeente Hoeksche Waard zijn: persoonlijk, vakmanschap en durf.

De gemeente staat voor een persoonlijke benadering, levert vakkundig maatwerk en organiseert haar dienstverlening dichtbij de kernen op basis van de pijlers 100% dienstverlenend, zichtbaar en dichtbij. We ondersteunen onze inwoners naar (financiële) zelfredzaamheid zodat zij, naar vermogen, kunnen deelnemen aan de inclusieve samenleving.

### **2.2.2 Visie**

De Hoeksche Waardse samenleving is inclusief en iedereen doet naar vermogen mee. We bevorderen arbeidsdeelname en maatschappelijke participatie. We geloven in een inclusieve, sociale en verbonden samenleving: een samenleving waarin iedereen naar vermogen kan meedoen, iedereen tot zijn recht komt en zijn talenten benut. Iedereen wordt uitgenodigd om hier naar vermogen aan mee te werken en actief te zijn. Wat inwoners zelf kunnen, doen zij zelf. We staan dicht bij hen, iedereen telt. Als mensen dat (even) niet meer kunnen, zorgen de gemeente en zorgverleners voor een adequaat vangnet, zodat men weer zo snel mogelijk zelfstandig verder kan.

Voor mensen die al langere tijd van een laag inkomen moeten rondkomen, bestaat er reëel risico dat zij hierdoor niet of weinig kunnen deelnemen aan de samenleving. We streven ernaar dat minder volwassenen en kinderen financiële belemmeringen ervaren om mee te kunnen doen. Als gemeente hebben we de kans om onze inwoners brede ondersteuning te bieden.

### **2.2.3 Ambitie schulddienstverlening**

Onze ambitie op het gebied van schulddienstverlening is helder. We ondersteunen onze inwoners naar (financiële) zelfredzaamheid, inwoners die niet in staat zijn om volledig zelfredzaam te worden krijgen (blijvende) passende ondersteuning, zodat alle inwoners, naar vermogen, kunnen deelnemen aan de inclusieve samenleving.

### **2.2.4 Uitvoeringsagenda programmathema Samen tegen Armoede**

Binnen het programma Inclusieve Samenleving werkt gemeente Hoeksche Waard op gavegericht samen met inwoners en partners aan thema's die versnelling vragen om te komen tot een inclusieve samenleving waarin iedere inwoner kan meedoen. Eén van de vijf opgavethema's is Samen tegen Armoede. De ambitie binnen dit thema is dat alle inwoners van Hoeksche Waard financieel zelfredzaam zijn en participeren in de samenleving, eventueel met ondersteuning.

De vastgestelde uitvoeringsagenda Samen tegen Armoede benoemt drie aspecten waarop de gemeente in de periode 2020 tot 2023 versnelling wil aanbrengen:

1. Preventie en vroegsignalering.
2. Versterken van de maatschappelijke participatie van inwoners met een laag inkomen.
3. Versterken van het netwerk van samenwerkende partijen rond inwoners met een laag inkomen.

Deze drie aspecten hangen onderling samen en hebben een groot raakvlak met het schulddienstverleningsbeleid. Dit geldt in het bijzonder voor preventie en vroegsignalering en het versterken van het netwerk van samenwerkende partijen. In dit beleidsplan werken we deze beide aspecten uit in concrete beleidsopgaven.

### **2.3 Uitgangspunten voor het schulddienstverleningsbeleid**

Met schulddienstverlening beoogt de gemeente Hoeksche Waard te ondersteunen bij problematische schulden. Natuurlijk worden geldproblemen en schuldenproblematiek nog liever voorkomen. Dit doen we door in te zetten op de financiële redzaamheid van inwoners. Een ander belangrijk doel van schulddienstverlening is het hanteerbaar maken van schuldsituaties en als het mogelijk is de inwoner, met hulp, laten werken aan een schuldevrije toekomst. In de periode 2021-2024 geven we het schulddienstverleningsbeleid vorm vanuit drie belangrijke uitgangspunten, die hieronder nader worden toegelicht.

1. Toegankelijk en mensgericht.
2. Preventie en vroegsignalering.
3. Integraal en samen.

### 2.3.1 Toegankelijk en mensgericht

Alle inwoners hebben toegang tot schulddienstverlening. In principe wordt niemand uitgesloten. De inwoner staat centraal en we bieden maatwerk waar nodig. We zijn als organisatie laagdrempelig, mensgericht en werken stress sensitief. We staan naast mensen en benutten de eigen mogelijkheden van de inwoners. Inwoners werken naar vermogen. De mate van zelfredzaamheid is bepalend voor de mate van ondersteuning. Er wordt rekening gehouden met eigen kracht en met mogelijke belemmeringen in denk- en doen-vermogen. We zorgen ook voor heldere en toegankelijke communicatie.

### 2.3.2 Doelgroep

Wij weten dat het iedereen kan overkomen om in schuldsituatie te raken. Daarom is onze schulddienstverlening toegankelijk voor alle inwoners. We bieden juiste en passende ondersteuning. Dit kan per individu maar ook per doelgroep verschillen. Ook op gebied van preventie en communicatie is het belangrijk om de juiste aanpak en taal te spreken.

In onze aanpak hebben we daarom specifieke aandacht voor:

- jongeren,
- gezinnen met kinderen,
- kwetsbare inwoners,
- (voormalige) zelfstandig ondernemers,
- dak- en thuislozen.

### 2.3.3 Preventie en vroegsignalering

We helpen inwoners in schuldsituaties. Dat hebben gemeenten altijd gedaan en dat blijven we doen. Daarnaast steken we in toenemende mate energie in het voorkómen van problematische schuldsituaties. Met preventie en vroegsignalering willen we inwoners bereiken die een hoog risico lopen op financiële problematiek. Dit doen we op het moment dat er nog beginnende of zelfs helemaal nog geen problemen zijn. Denk hierbij aan inwoners met een laag inkomen, die vaak geen buffer hebben voor onverwachte uitgaven. Hen wijzen we bijvoorbeeld actief op het bestaan van de ondersteunende inkomensregelingen. Dit doen we in het belang van onze inwoners en om onze schulddienstverlening effectiever en efficiënter te maken. Daarnaast blijkt uit onderzoek dat investeringen in preventie en vroegsignalering grote maatschappelijke voordelen opleveren.

### 2.3.4 Integraal en samen

We bieden onze inwoners een samenhangend en sluitend pakket aan voorzieningen om schuldenproblematiek te voorkómen, in de kiem te smoren en op te lossen. Dit doen we niet alleen. Professionals en vrijwilligers werken met elkaar samen en stemmen processen, werkwijze en expertise op elkaar af. We zetten stevig in op de samenwerking met deze partnerorganisaties en vrijwilligers. Als gemeente vervullen we een actieve regiefunctie binnen deze samenwerking.

## 3. Terugblik beleidsperiode 2016-2020

In de afgelopen beleidsperiode hebben we ingezet op het vergroten van het bereik door preventie en vroegsignalering, het verbeteren van de integrale samenwerking, de communicatie en de hulp aan zelfstandigen en het monitoren van onze dienstverlening en de doorlooptijden. Hier beschrijven we kort de belangrijkste opgaven vanuit de vorige beleidsperiode. Een uitgebreid evaluatieverslag over de beleidsperiode 2016-2020 vindt u in bijlage 2.

### 3.1 Preventie

Gemeente Hoeksche Waard heeft een online tool aangekocht voor preventieve schulddienstverlening, Startpunt Geldzaken. Schulddienstverlening is breder bekend gemaakt bij het informele en het formele netwerk rondom de inwoners met schulden. Er is met een groot aantal samenwerkingspartners een convenant afgesloten: 'Samen werken aan het voorkomen van schulden en huisuitzettingen in de Hoeksche Waard'. Dit convenant maakt afspraken over gezamenlijke preventie en vroegsignalering. Jaarlijks worden op scholen gastlessen gegeven over omgaan met geld in de landelijke "Week van het Geld". Ook is gezamenlijk de voorlichtingscampagne 'Voor hetzelfde geld' georganiseerd.

### 3.2 Vroegsignalering

Energiemaatschappijen en zorgverzekeringsmaatschappij VGZ melden bij ons achterstanden in de betalingen van inwoners. Wij zoeken schriftelijk en/of telefonisch contact met deze inwoners om onze hulp aan te bieden.

### 3.3 Integraal werken

We werken samen met onze convenantpartners, de wijkteams, het lokaal zorgnetwerk (LZN) en interne teams zoals WMO, Inkomen en HW Werkt.

### 3.4 Ondernemers

(Ex-)ondernemers met schulden worden altijd doorverwezen naar het Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ). Het RBZ voert voor de gemeente het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz) en de Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen uit. Als het niet mogelijk is om de onderneming te behouden, biedt de gemeente schuldbemiddeling aan.

### 3.5 Doorlooptijd

We maken gebruik van een screeningsinstrument om inzicht te krijgen in de mate van zelfredzaamheid van de hulpvrager. Het effect van de inzet van dit instrument is, in combinatie met onze eigen waarnemingen, dat we meer dan voorheen de juiste ondersteuning kunnen inzetten om het dienstverleningstraject te starten. Dit bevordert de doorlooptijden van het traject.

## 4. Focus in de beleidsperiode 2021-2024

Het schulddienstverleningsbeleid voor de periode 2021-2024 geven we vorm vanuit de drie belangrijke uitgangspunten die zijn toegelicht in paragraaf 2.2.4:

1. Toegankelijk en mensgericht.
2. Preventie en vroegsignalering.
3. Integraal en samen.

In dit hoofdstuk wordt aan de hand van deze drie uitgangspunten uiteengezet welke aanpak de gemeente Hoeksche Waard de komende vier jaar voor ogen heeft. We presenteren ons doelgroepenbeleid en onze voornemens om het productaanbod rond schulddienstverlening uit te breiden. Waar nodig zullen de beleidsopgaven in separate uitvoeringsplannen worden uitgewerkt.

### 4.1 Toegankelijk en mensgericht

#### 4.1.1 Iedereen die zich meldt krijgt een vrijblijvend, persoonlijk gesprek

Gemeente Hoeksche Waard staat voor een inclusieve samenleving waar eenieder naar vermogen aan deelneemt, met of zonder ondersteuning. Iedere inwoner<sup>1</sup> van de Hoeksche Waard die zich meldt of door een ander wordt aangemeld, nodigen we uit voor een vrijblijvend persoonlijk gesprek op kantoor, op locatie of thuis. We streven ernaar om dit gesprek binnen drie weken na aanmelding te houden. Bij een crisissituatie, zoals huisuitzetting, energie afsluiting, streven we naar een crisisinterventie actie binnen drie werkdagen.

We weten dat een stap zetten naar een gemeenteloket drempels oplevert. Dit kan komen door schaamte, angst om zeggenschap over het eigen budget te verliezen en/of de reisafstand naar het gemeentehuis. Het gemeentehuis in Oud-Beijerland is de locatie waar wij inwoners spreken die zich melden voor een gesprek over schulddienstverlening. Maar op verzoek kan er ook op één van onze zes servicepunten of bij iemand thuis een afspraak worden gemaakt.

Tijdens dit gesprek kijken we samen met de inwoner naar de financiën en denken we mee over de mogelijke aanpak van zowel schuldenproblematiek als de onderliggende oorzaak. Met onze stress-sensitieve dienstverlening willen we stress voorkomen en ervaren stress verminderen. De inwoner krijgt informatie over de mogelijkheden en de onmogelijkheden van schulddienstverlening en eventuele overige hulpverlening. De individuele omstandigheden van de inwoner bepalen de mate en vorm van ondersteuning en hulpverlening. Wij nemen niet alles uit handen, maar kijken naar wat iemand zelf kan doen en begeleiden hierin. We maken daarbij gebruik van een professioneel screeningsinstrument. Inwoners die niet in staat zijn om zelfstandig hun financiële administratie uit te voeren, krijgen passende ondersteuning aangeboden.

Belangrijk is dat de inwoner de ondersteuning en onze dienstverlening accepteert. Zonder de medewerking van de inwoner kan schulddienstverlening niet slagen. De gemeente kan de inwoner niet dwingen

---

1) De toegang tot schulddienstverlening staat ook open voor (ex-)ondernemers, gedetineerden die voorafgaand aan de detentie inwoner waren van de gemeente Hoeksche Waard en voor inwoners in een minnelijke schuldregeling, die tijdens het traject verhuizen naar een andere gemeente uitsluitend als het overdragen van het dossier aan de gemeente van de nieuwe woonstede problemen veroorzaakt voor het minnelijke traject.

om een schulddienstverleningstraject te volgen. Wel kan de gemeente voorwaarden stellen, om zo een succesvol traject mogelijk te maken.

#### **4.1.2 We maken gebruik van ontmoetingsplaatsen**

We willen meer gebruik maken van zogenoemde ontmoetingsplaatsen, de plekken waar het (sociale) leven van de inwoner zich afspeelt. Denk hierbij aan zorgcentra, verenigingen, scholen, werkgevers, de en de voedselbank. Op deze ontmoetingsplaatsen willen we, samen met onze convenantpartners, inwoners informeren en adviseren over het voorkómen of oplossen van financiële problemen en over schuldbemiddeling. Tegelijkertijd maken we onze ketenpartners op deze ontmoetingsplaatsen bewust van de rol die zij kunnen spelen in het signaleren van geldzorgen bij onze inwoners en de toeleiding naar hulpverlening. Zo vergroten we niet alleen ons bereik onder inwoners, het draagt ook bij aan vroegsignalering door de ketenpartners.

#### **4.1.3 We sluiten aan op de Nederlandse Schuldhulproute (NSR)**

Inwoners met geldzorgen eerder bereiken en leiden naar de juiste hulp is noodzakelijk. De NSR is een digitale preventieve tool. De NSR werkt samen met gemeenten, bedrijven en samenwerkingspartners aan één centrale hulproute. Deze tool draagt bij aan ons doel om de inwoner, maar ook professionals of vrijwilligers te laten weten welke organisaties er zijn waar hulp of ondersteuning gevraagd kan worden als men geldzorgen heeft. Dit ter bevordering van het eerder bereiken van inwoners.

#### **4.1.4 Onze communicatie wordt aangepast aan de belevingswereld van de doelgroep**

Iedere inwoner kan om hulp vragen, maar het is de inwoner niet altijd duidelijk waar of hoe hij zich kan melden. Inwoners die de weg naar hulpverlening wel hebben gevonden, krijgen nog steeds te maken met lastige brieven in ambtelijke taal. Voor veel inwoners is dit taalgebruik niet eenvoudig te begrijpen. Landelijke cijfers geven aan dat 1 op 6 mensen in Nederland moeite heeft met taal en/of rekenen. Onder lagere inkomens is deze groep oververtegenwoordigd. Dit betekent dat onze communicatie voorafgaand aan en tijdens de schulddienstverlening aangepast moet worden aan de belevingswereld van de doelgroep. Daarom worden dit jaar een groot aantal brieven en beschikkingen herschreven naar begrijpelijke taal. Daarnaast maken in onze communicatie gebruik van doelgroepgerichte communicatiemiddelen naast standaard schriftelijke communicatie.

#### **4.1.5 We richten een website in met alle informatie over geldzaken**

Iedere inwoner met vragen op gebied van inkomensondersteuning of financiële problematiek kan aankloppen bij de gemeente. Daarnaast zijn er in de Hoeksche Waard nog een aantal andere professionele partners die ondersteuning kunnen bieden bij geldvragen. Soms ervaren inwoners echter een drempel om bij de gemeente of haar partners aan te kloppen. Daarom richten we een digitaal platform in voor informatie over geldzaken. We zorgen dat alle informatie over geldzaken, inkomensondersteunende regelingen en schulddienstverlening, van ons en onze partners, op een website te vinden is. Op deze website zal er ook een mogelijkheid zijn om vragen te stellen via een contactformulier of een afspraak aan te vragen voor een persoonlijk gesprek. Dit bevordert de laagdrempeligheid om aan te melden.

### **4.2 Preventie en vroegsignalering**

Veel inwoners met geldzorgen kloppen pas aan bij de gemeente als de schuldproblemen hen al langere tijd boven het hoofd groeien, met alle persoonlijke en maatschappelijke gevolgen van dien. Liever laten we het zover niet komen. Daarom steken we in toenemende mate energie in het voorkómen van problematische schuldsituaties, door preventieve activiteiten en tijdige signalering van beginnende financiële problemen. Dat kunnen we als gemeente niet alleen. Hier hebben we onze netwerkpartners bij nodig. Zij weten wat er speelt bij inwoners, hebben hun vertrouwen en vanuit die vertrouwensband kunnen zij informeren over of toe leiden naar hulpverlening.

#### **4.2.1 Preventie**

Inkomensondersteunende regelingen van de gemeente zijn toegankelijk voor huishoudens met een inkomen tot 130% van de bijstandsnorm voor de betreffende huishoudenssituatie. Ook huishoudens die tot een schuldbemiddelingstraject zijn toegelaten, mogen onder bepaalde voorwaarden gebruik maken van de inkomensondersteunende regelingen van de gemeente.

Uit de nulmeting (verborgen) armoede (Ecorys, 2019) is gebleken, dat slechts 35% van de huishoudens in de Hoeksche Waard met een inkomen tot 130% van het bestaansminimum gebruik maken van de inkomensondersteunende regelingen van de gemeente. Dit betekent dat 65% van de huishoudens om onbekende redenen niet bekend is met deze regelingen of dat er belemmeringen worden ervaren bij het aanvragen ervan. Ook toeslagen van de Belastingdienst worden niet optimaal benut. Een kwart van de huishoudens vindt het lastig om erachter te komen of zij recht hebben op toeslagen en op hoeveel toeslag dan. Van de huishoudens met een laag inkomen weet 1 op de 6 niet dat zij recht hebben op toeslagen.

In samenhang met het programma Inclusieve samenleving, thema Samen tegen Armoede, zetten we in op het bestrijden van armoede in de Hoeksche Waard onder andere door een betere benutting van inkomensondersteunende regelingen. Het niet (goed) benutten van inkomensondersteunende regelingen is één van de oorzaken van armoede en schuldenproblematiek.

✓ **We zetten ons in voor betere benutting van voorliggende voorzieningen**

Op dit moment ondersteunt onze partner Humanitas, via de Formulierenhulp, inwoners met het invullen van aanvraagformulieren en het uitleggen van de inhoud van brieven die de inwoners ontvangen. Sinds 2019 is daarnaast ook het sociaal raadsliedenwerk actief binnen de gemeente. De sociale raadsvrouw ondersteunt de inwoner met advies of begeleiding bij problemen met instanties of regelgeving op sociaal-juridisch terrein. Aanvullend willen we de inwoner helpen om inzichtelijk te krijgen of alle voorliggende voorzieningen benut zijn en alle besparende maatregelen zijn genomen. Dit willen we doen, samen met onze partners in het wijkteam (team vroeg erop af), door de inwoner thuis te bezoeken. En vanzelfsprekend is dit ook een onderdeel van het intakegesprek van de schulddienstverlening. De applicatie 'De Voorzieningenwijzer' ondersteunt dit proces.

✓ **We spelen in op levensgebeurtenissen die gepaard gaan met financiële veranderingen**

Er zijn gebeurtenissen in het leven die een ingrijpend effect kunnen hebben op de financiële situatie van de betrokkenen. Denk daarbij aan de rechten en plichten bij het 18 jaar worden, de financiële consequenties als iemand zelfstandig gaan wonen, gaat samenleven of trouwen. Maar ook de geboorte of het overlijden van een gezinslid, een scheiding of verlies van werk heeft vaak grote invloed op de inkomsten van mensen. Samen met onze partners willen we rond dergelijke levensgebeurtenissen informatiefolders maken en workshops organiseren om met inwoners in gesprek te gaan over de financiële risico's die ze lopen en hoe ze goed omgaan met deze risico's, zodat financiële problemen kunnen worden voorkomen.

**4.2.2 Vroegsignalering**

Veel mensen met financiële problemen doen pas een hulpvraag, als het water hen aan de lippen staat. Dat is jammer en kostbaar, want hoe eerder je erbij bent, hoe sneller en beter schulden kunnen worden voorkomen of opgelost. Gemeenten zetten om die reden steeds meer in op algemeen preventieve maatregelen en op actieve vroegsignalering om inwoners.

Met vroegsignalering van schulden biedt de gemeente aan inwoners met beginnende betalingsachterstanden hulp aan op het moment dat de problemen nog - relatief eenvoudig - kunnen worden opgelost. Onderstaande figuur illustreert de plaats van vroegsignalering ten opzichte van curatie ('traditionele' schulddienstverlening) en preventie.



In dit figuur worden twee vormen van vroegsignalering onderscheiden: vroegsignalering op basis van betalingsachterstanden en vroegsignalering door ketenpartners in de gemeente. De gemeente Hoeksche Waard zet in de beleidsperiode in op beide vormen van vroegsignalering.



✓ **We bieden hulp aan inwoners met betalingsachterstanden op hun vaste lasten**

Vroegsignalering op basis van feitelijke meldingen van betalingsachterstanden door verhuurders, energie- en waterleveranciers en zorgverzekeraars is vanaf 1 januari 2021 wettelijk verplicht op grond van de Wgs en wordt in onze gemeente in twee fasen geïmplementeerd. Begin 2021 is een digitaal meldpunt vroegsignalering schulden ingericht, zodat de noodzakelijke gegevensuitwisseling veilig en geautomatiseerd kan plaatsvinden. Het gaat om honderden meldingen per maand. Alle meldingen worden opgevolgd met een schriftelijk hulpaanbod aan de inwoner.

De ervaring in andere gemeenten leert, dat persoonlijk contact aan de deur een veel grotere kans geeft op respons dan een schriftelijk hulpaanbod. In aanvulling op deze schriftelijke afhandeling van de signalen willen we daarom voor de hoog risico- groep; inwoners met een stapeling van betalingsachterstanden en/of hoge langdurige achterstanden een outreachende aanpak invoeren. De intentie is dat deze aanpak kan worden gepositioneerd binnen de wijkteams.

Vroegsignalering op basis van betalingsachterstanden is een korte interventie van maximaal vier weken. In die vier weken proberen hulpverleners om met de inwoners in contact te komen. Als dat lukt en de inwoner accepteert het hulpaanbod, dan inventariseert de hulpverlener met de inwoner wat er speelt en wat er nodig is om de problemen op te lossen. Dit kan een eenvoudige betalingsregeling zijn of een aanvraag inkomensverruimende maatregelen, zoals toeslagen Belastingdienst, lokale inkomensondersteunende regelingen etc. Soms is er meer nodig en leidt de korte interventie tot een intake schuldendienstverlening of een verwijzing voor vervolghulp van financiële of niet-financiële aard. Soms moeten eerst onderliggende problemen worden aangepakt, ook daar is oog voor. En soms is er helemaal geen hulp nodig, maar is het gesprekje aan de deur het zetje dat de inwoner nodig had om te onderkennen dat er problemen zijn en hiermee zelf aan de slag te gaan.



Per januari 2021 is vroegsignalering verplicht voor betalingsachterstand op huur, zorgpremie, energie en water. De wetwijziging biedt ook ruimte om te experimenteren met andere signalen, onder bepaalde voorwaarden. Gemeente Hoeksche Waard wil op iets langere termijn beoordelen of ook andere signalen kunnen worden gemeld in het meldpunt. Het inrichten van vroegsignalering vraagt om een projectmatige aanpak. Er is een projectleider aangesteld om vroegsignalering op basis van betalingsachterstanden te realiseren.

✓ **We stimuleren vroegsignalering door ketenpartners in de gemeente**

De gemeente zet in de beleidsperiode ook in op de tweede vorm van vroegsignalering, namelijk vroegsignalering door ketenpartners in de gemeente. In de Hoeksche Waard maken veel inwoners deel uit van sociale verbanden en kunnen (maatschappelijke) organisaties, scholen en werkgevers een belangrijke rol spelen in het herkennen van armoede of financiële problemen en het voeren van het juiste gesprek met de inwoner hierover.

Partners ervaren het voeren van een gesprek met inwoners over armoede of financiële problemen soms als lastig. Dit komt doordat het hebben van financiële problemen een gevoelig onderwerp is waarbij schaamte een grote rol speelt, maar ook doordat partners vervolgens niet goed weten waar zij mensen naar door kunnen verwijzen. Het is dan ook essentieel dat onze partners leren hoe zij signalen

herkennen, het juiste gesprek hierover kunnen voeren en de inwoner kunnen toeleiden naar hulp. Vanuit het convenant zetten we daarom in op het organiseren van workshops of bijeenkomsten voor onze (maatschappelijke) partners, gericht op de rol die zij kunnen spelen bij preventie en vroegsignalering.

#### **4.3 Integraal en samen**

Schulddienstverlening vraagt bij uitstek om een integrale aanpak, waarbij verschillende expertises bij elkaar komen om het eindresultaat “een duurzaam schuldenvrije toekomst” te kunnen behalen of dat zo dicht mogelijk te benaderen. De gemeente werkt daarvoor al samen met tal van partners. Het kan gaan om de samenwerking met professionals in de zorg (huisarts, wijkteam, jeugdteam), scholen, kinderopvang en werkgevers, maar ook om vrijwilligersorganisaties zoals kerken en het verenigingsleven. De gemeente heeft in de samenwerking een actieve regiefunctie.

Met het in 2020 afgesloten convenant “Samen werken aan het voorkomen van schulden en huissuitzettingen in de Hoeksche Waard 2020-2024” richten we ons vooral op preventie en vroegsignalering.

In veel gevallen gaat aan een traject van schuldbemiddeling een stabilisatiefase vooraf. In deze fase kan de dienstverlening van de gemeente bestaan uit (budget)advisering, budgetcoaching of inzet van flankerende hulp, zoals verwijzing naar verslavingszorg, psychologische zorg of maatschappelijk werk. Onze samenwerking met organisaties die deze hulp aanbieden is dan ook cruciaal om het einddoel te behalen. Als flankerende hulp geleid heeft tot gewenste gedragsverandering en de oorzaak is weggenomen of stabiel is, dan kunnen we starten met een schuldbemiddelingstraject om tot een duurzame oplossing te komen.

Vanuit het taakveld schulddienstverlening werken we in de wijkteams samen met verschillende professionals. De samenwerking in de wijkteams is met name gericht op inwoners met multiproblematiek. In het lokaal zorgnetwerk (LZN) richten we ons samen met onze partners op zorgwekkende, zorgmijdende inwoners met financiële problematiek. Met partnerorganisaties en andere gemeentelijke teams in het sociaal domein werken we samen op individueel casusniveau, maar ook bij doelgroepgerichte interventies.

##### **4.3.1 We versterken ons lokale en regionale netwerk en breiden dat verder uit**

Met de ontwikkeling van een uitgebreider productaanbod en meer activiteiten gericht op preventie en vroegsignalering, hopen we in de nieuwe beleidsperiode een grote slag te maken naar een sluitende en tijdige aanpak van schuldenproblematiek.

Dit kunnen en willen we als gemeente niet alleen. In deze beleidsperiode willen we de samenwerking met de huidige partners intensiveren en nieuwe samenwerkingspartners verwelkomen, zodat wij gezamenlijk nog beter in staat zijn om de inwoner de juiste hulp te verlenen en deze weer mee kan doen in onze inclusieve samenleving

##### **4.3.2 We houden themabijeenkomsten met en voor interne en externe professionals**

Vanuit het convenant in samenhang met de uitvoeringsagenda Samen tegen Armoede willen we jaarlijks één of enkele bijeenkomst(en) met onze maatschappelijke partners organiseren. Het doel van deze bijeenkomsten is om van elkaar te leren, ervaringen uit te wisselen en te komen tot afspraken over wat we van elkaar mogen verwachten. Ook houden we elkaar tijdens deze bijeenkomsten op de hoogte van ontwikkelingen op het terrein van armoedebestrijding en schulddienstverlening.

##### **4.3.3 We stimuleren werkgevers en docenten om armoede en financiële problemen te signaleren en bespreekbaar te maken**

Werkgevers en onderwijsinstellingen zijn belangrijke samenwerkingspartners. Deze beleidsperiode richten we ons op de versterking van de samenwerking met deze partners, gericht op hun rol bij het vraagstuk armoede en problematische schulden.

Werkgevers hebben volgens onderzoek regelmatig te maken met personeel dat in financiële problemen is gekomen. Een werknemer met zorgen over schulden ervaart veelal stress en concentratieverlies en meldt zich vaker ziek. Dit komt de arbeidsproductiviteit niet ten goede. Het is in het belang van zowel de werkgever als de werknemer dat de werkgever in staat is zelf laagdrempelige hulp te verlenen of zijn werknemer op het juiste moment doorverwijst naar gemeentelijke schulddienstverlening. Vaak zien we bij grote bedrijven dat zij binnen hun afdeling HRM het gesprek aangaan, maar bij kleine bedrijven is dit niet altijd het geval. Voor kleine werkgevers is het vaak onduidelijk waarheen zij medewerkers met (financiële) problemen kunnen doorverwijzen. Ook zouden zij graag willen weten welke signalen, behalve loonbeslagen, er nog meer duiden op financiële problematiek. Gemeente Hoeksche Waard wil in deze beleidsperiode werkgevers beter informeren en ondersteunen bij het signaleren en bespreekbaar maken van financiële problematiek.

Uit onderzoek van DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs) in 2019, is gebleken dat leven in armoede invloed heeft op de leerprestaties en de sociaal-emotionele ontwikkeling van kinderen. Kinderen die in armoede opgroeien, bereiken vaak een lager opleidingsniveau dan zij hadden kunnen bereiken als ze niet in armoede opgroeiden. Deze achterstand houden ze ook later tijdens hun beroeps carrière. Preventie en vroegtijdig signaleren van armoede bij kinderen is daarom van groot belang. Docenten merken vaak wel signalen van armoede op bij kinderen in hun klas, zoals slecht zittende of kapotte kleding of schoenen, vulling van de broodtrommel of juist geen eten bij zich hebben, niet betalen van schoolgeld, niet meegaan op schoolkamp/werkweek of niet kunnen deelnemen aan de gesprekken over wat er gedaan is in de vakanties. Het aangaan van het gesprek met ouders wordt als lastig ervaren. Het dilemma is vaak: Kan ik mij bemoeien met deze privékwestie? Wat doet dit met mijn relatie als docent met kind en ouder? Gemeente Hoeksche Waard wil deze beleidsperiode in samenhang met de uitvoeringsagenda Samen tegen armoede invulling geven aan de Rijksambitie betreffende kinderarmoede en kansarmoede. Daarnaast verzorgen wij of een van onze partners voorlichting aan docenten om signalen over armoede te herkennen en bespreekbaar te maken.

#### **4.3.4 We versterken onze samenwerking met schuldeisers**

Deze beleidsperiode wordt ingezet op het collectief schuldenregelen. We gaan met de grootste schuldeisers in gesprek om collectief schulden te regelen. Dat betekent dat niet meer per klant met de afzonderlijke schuldeisers onderhandeld hoeft te worden. De schuldeisers krijgen periodiek een overzicht van nieuwe klanten, hun openstaande schulden en een schuldregelingsvoorstel. De schuldeisers verifiëren het schuldenoverzicht en gaan in de meeste gevallen direct akkoord met het voorstel. Dit scheelt veel (doorloop)tijd. Het heeft de voorkeur om deze gegevensuitwisseling tussen schulddienstverleners en schuldeisers via het Schuldenknooppunt te laten plaatsvinden.

Het Schuldenknooppunt is een centrale digitale voorziening voor gestandaardiseerd berichtenverkeer tussen schulddienstverleners en schuldeisers. Er zijn minder handmatige handelingen nodig. Dit maakt schuldregelen sneller en efficiënter en er is minder ruimte voor fouten. Het systeem is veilig en de AVG is geborgd. Door deze digitale berichtenuitwisseling en standaardafspraken worden kosten bespaard én mensen met schulden sneller geholpen om een oplossing voor hun problematische schuldsituatie te vinden. Dit is positief voor schuldeisers, voor mensen met schulden en de maatschappij als geheel.

Schuldeisers zijn gebaat met schuldbemiddeling door de gemeente. Dit omdat de gemeente vanuit zijn intermediaire taak zowel naar de beste oplossing voor de inwoner met schulden als de schuldeiser kijkt. Uiteindelijk worden er afspraken gemaakt over de aflossing van de vordering en kan de schuldeiser stoppen met het dure incassotraject. Voor deze schuldbemiddeling zal vanaf 2022 bij de schuldeiser een vergoeding in rekening worden gebracht. Met deze vergoeding worden de uitvoeringskosten enigszins beperkt. De hoogte van de vergoeding wordt jaarlijks vastgesteld door de NVVK, met dien verstande dat het gemaximeerd is op een bedrag van €50,- per maand (€ 600 op jaarbasis). Wij gaan de schuldeisers hierover informeren

#### **4.3.5 We nemen meer regie op schulden- en beschermingsbewind**

Schuldenbewind en beschermingsbewind zijn in principe hetzelfde. Het verschil is de grondslag waarop de rechtbank het bewind uitspreekt. Bij schuldenbewind is het hebben van een problematische schuldsituatie de grondslag, terwijl een beschermingsbewind wordt uitgesproken vanwege een medische indicatie. Soms is iemand door een psychische of lichamelijke beperking tijdelijk of langdurig niet in staat om zijn of haar eigen financiën te regelen. Dan kan onder voorwaarden een beroep worden gedaan op bewindvoering. Een bewindvoerder neemt de financiële beslissingen voor de persoon die onder bewind is gesteld. De betrokkene zelf, zijn naaste(n), zorginstelling of de gemeente kunnen dit verzoek doen.

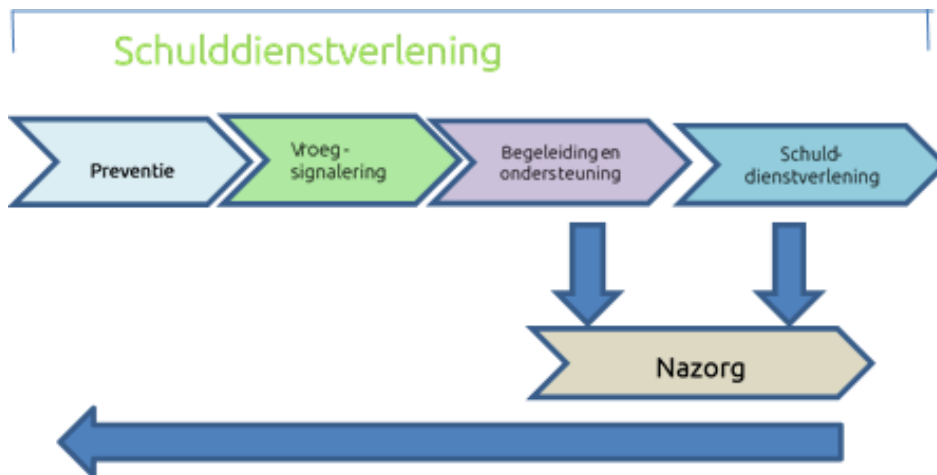
Gemeente Hoeksche Waard is voornemens om deze beleidsperiode meer regie te nemen op de bewindvoering, met de doelstelling dat dit instrument effectiever en efficiënter en niet onnodig wordt ingezet. We doen dit door gebruik te maken van het adviesrecht. Beschermingsbewind of schuldenbewind is een kostbaar en zwaar middel. Onze gemeente heeft in 2019 voor 179 inwoners de kosten van beschermingsbewindvoering vergoed voor een totaalbedrag van € 266.471,-. Dat is gemiddeld bijna € 1500 per persoon. Op 1 januari 2021 is het 'Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind' in werking getreden. Gemeenten krijgen in concrete gevallen adviesrecht bij de rechtbank. Zij mogen de rechter adviseren of een inwoner het beste geholpen is met (voorzetting van) het bewind of door een lichtere vorm van gemeentelijke ondersteuning. Hiermee kunnen gemeenten hun regierol in de gemeentelijke schulddienstverlening beter uitvoeren. Daarnaast kan schuldenbewind alleen nog voor bepaalde tijd worden ingesteld. Dat is om te voorkomen dat het bewind onnodig lang duurt.

Ook gaan we nauwer samenwerken met bewindvoerders om inwoners zo goed en zo spoedig mogelijk weer financiële zelfredzaam te maken. Inwoners die bijzondere bijstand voor beschermingsbewind

aanvragen of ontvangen, leiden we door naar de schulddienstverlening. Dit bespoedigt en vergemakkelijkt de toegang tot de gemeentelijke schulddienstverlening. De schulddienstverlener beoordeelt of zij de noodzaak voor beschermingsbewind weg kan nemen, door bijvoorbeeld het aanbieden van een budgetcursus of coaching.

#### 4.4 Uitbreiding Productaanbod

Onderstaande figuur illustreert de samenhang tussen de diverse activiteiten die vallen onder de noemer schulddienstverlening.



In de beleidsperiode 2021-2024 willen we ons productaanbod op het gebied van begeleiding en ondersteuning verbreden, om meer maatwerk te kunnen leveren. Samen met preventie en vroegsignalering draagt dit bij aan onze ambitie om meer naar voren te komen in onze dienstverlening en kostbare, ingrijpende schuldbemiddelingstrajecten zoveel mogelijk te voorkomen.

##### 4.4.1 Budgetcursussen als preventief instrument

Inwoners in een schulddienstverleningstraject krijgen van de gemeente een budgetcursus aangeboden. Dit aanbod wordt uitgebreid in preventieve zin, door periodiek budgetcursussen te geven aan instromers in de Participatiewet. We zetten bij voorkeur deskundigen in om een budgetcursus te geven die wetenschappelijk getest is op effectiviteit. Extra aandacht zal er zijn voor statushouders. De begeleiding van Vluchtelingenwerk blijft voor deze doelgroep onmisbaar.

Daarnaast wordt jaarlijks tijdens de "Week van het geld" door onze convenantpartners gastlessen gegeven op scholen. Tijdens deze beleidsperiode wordt er samenwerking gezocht met onderwijs, de jongeren en het jongerenwerk, om aanvullend meer(dere) preventie activiteiten te ontplooiën.

Ook zal minimaal eens per jaar, vanuit het convenant, een workshop met het thema 'Voor hetzelfde geld' worden georganiseerd. Deze workshop is preventief van aard en wordt opengesteld voor alle inwoners.

##### 4.4.2 De geldcoach ter voorkoming of als alternatief voor bewindvoering

Inwoners vanaf 27 jaar kunnen terecht bij een geldcoach voor vragen over geldzaken en advies bij (beginnende) geldproblemen. Deze coach houdt zich daarnaast ook bezig met het adviseren of aanleren van vaardigheden of gedragingen die bijdragen om schuldenproblematiek te voorkomen. De inzet van een geldcoach draagt bij aan het voorkomen of verminderen van geldproblematiek onder inwoners. Daarnaast kan de geldcoach mogelijk als alternatief voor bewindvoering worden ingezet, of kan deze ondersteunend zijn tijdens de bewindvoering om de inwoners, naar vermogen, financieel zelfredzaam te maken. Deze beleidsperiode starten we met het aanbieden van geldcoach om inwoners te ondersteunen of te begeleiden bij het financieel gezond worden of blijven. De pilot is succesvol wanneer minder inwoners een beroep moeten doen op, langdurige, bewindvoering

##### 4.4.3 We starten samen met vrijwilligers een maatjesproject.

Landelijke cijfers tonen aan, dat het na afloop van een geslaagd schulddienstverleningstraject voor veel mensen moeilijk is om uit de schulden te blijven. Na vijf jaar blijkt bij 40% van de mensen weer sprake van een problematische schuld. Om dit tegen te gaan, bieden we nazorg. Het huidige nazorgtraject is maatwerk en bestaat in ieder geval uit een aantal contactmomenten. De ervaring leert echter dat inwoners na het afronden van een schulddienstverleningstraject terughoudend zijn in dit contact. Na een kleine vier jaar van zeer beperkte bestedingsruimte, vinden zij het fijn om eindelijk weer zeggenschap

over hun volledig inkomen te hebben. Juist dan blijkt dat een deel van deze groep nog niet financieel zelfredzaam is of kan worden.

In de nieuwe beleidsperiode starten we een project, waarbij vrijwilligers en ervaringsdeskundigen getraind worden om inwoners die in een schuldentraject zitten of schuldevrij zijn verklaard zijn, te begeleiden en te ondersteunen naar het zelfstandig voeren van de financiële huishouding. Hiervoor willen we samenwerken met onze partners, waarbij er aandacht zal zijn om juist ervaringsdeskundigen in te zetten als vrijwilliger in dit maatjesproject.

Het idee is om inwoners te koppelen aan een vrijwilliger tijdens het schuldentraject of bij een nazorgtraject. Dit soort dienstverlening is in andere domeinen heel succesvol gebleken en er zijn aanwijzingen dat dit ook bijdraagt aan duurzame gedragsverandering op financieel gebied. De persoonlijke situatie van de inwoner is bepalend voor de inzet van deze dienstverlening. Ook kan er gedurende het nazorgtraject nog gebruik gemaakt worden van overige producten, zoals budgetcursus, coaching of flankerende hulp.

#### **4.4.4 We bieden saneringskrediet aan als nieuw product voor schuldsanering**

Schulden kunnen op twee manieren gesaneerd worden: via bemiddeling of via een saneringskrediet. Gemeente Hoeksche Waard heeft in het verleden alleen regelingen geboden gebaseerd op schuldbemiddeling, maar gaat dit nu uitbreiden met saneringskredieten. Deze beleidsperiode zal de gemeente zich aansluiten bij de Stichting Kredietbank Nederland.

Het is bekend dat mensen met schulden veel stress ervaren. Langdurige stress heeft gevolgen voor hun dagelijkse functioneren. Het is daarom het beste om de stress zo veel mogelijk te reduceren. Als de stress daalt zal iemand weer meer regie krijgen over zijn leven en beter in staat zijn om actief deel te nemen aan de maatschappij. Het aanbieden van een saneringskrediet heeft in de meeste gevallen, meer dan bij het aanbieden van een minnelijke of wettelijke schuldregeling, een positieve invloed op het verminderen van stress. Dit komt doordat bij saneringskredieten de schuldeisers direct na een akkoord op de bemiddeling het aangeboden bedrag uitbetaald krijgen. En niet zoals bij een minnelijke- of een wettelijke schuldregeling nog 3 jaar lang administratieve kosten hebben vanwege de jaarlijkse uitbetalingen en hercontroles. Na uitbetaling van het aangeboden bedrag zal de schuldeisers het restant van de vorderingen afboeken waarmee de vordering op de schuldenaar komt te vervallen. De schuldenaar heeft vanaf het moment dat een saneringskrediet is afgesloten nog maar één schuld, namelijk bij de Kredietbank, die bovendien aanzienlijk lager is dan zijn oorspronkelijke schuldenlast, omdat het deel boven zijn aflossingscapaciteit al is kwijtgescholden. Vanaf dat moment lost de schuldenaar drie jaar lang maandelijks af op deze ene schuld. Bij een minnelijke of een wettelijke schuldregeling, blijft de schuldenaar onder toezicht staan en moet zich aan de vele regels houden die aan het minnelijke of wettelijke bemiddelingstraject vasthangen. De oorspronkelijke vordering blijft bestaan totdat de driejarige schuldregeling is afgerond. Het inzetten van een saneringskrediet zorgt voor minder administratieve lasten voor alle betrokkenen, bevordert een snellere participatie van de inwoner en bespaart maatschappelijke kosten. Ook hebben andere indirecte betrokkenen, zoals werkgever, uitkeringsinstantie, hulpverlening en sociaal netwerk baat bij het snel oplossen van schuldenproblematiek doormiddel van een saneringskrediet.

Saneringskrediet verstrekken is dus een efficiënte manier van schuldregelen. We kijken per situatie, naar welk soort schuldregeling het meest passend is om ervoor te zorgen dat participatie in de samenleving (scholing of arbeid) zo snel mogelijk weer opgepakt kan worden. Een saneringskrediet is niet in alle gevallen een beter alternatief. Als iemand een sterk wisselend inkomen heeft of nog geen baangarantie heeft, kan een vaste aflossingsverplichting gebaseerd op het saneringskrediet te hoog uitvallen en voor stress zorgen. Ook voor inwoners die naar verwachting een veel hoger inkomen kunnen genereren, dan op het moment van bemiddeling is het saneringskrediet niet de juiste regeling een minnelijke regeling is dan passend.

Saneringskredieten zetten we ook in daar waar voorheen geen alternatief was en waar zicht is op duurzame economische zelfstandigheid, bijvoorbeeld bij ondernemers.

De belangrijkste voordelen van het saneringskredieten.

- Eén schuldeiser, dus overzichtelijk.
- Minder stress voor de inwoner met schulden (schuldenaar).
- Minder administratieve verplichtingen (wijzigingen doorgeven).
- Schuldeisers krijgen direct hun deel en niet pas na drie jaar.

#### **4.4.5 We nemen extra maatregelen vanwege de coronacrisis (Covid-19)**

Het is nog lastig te voorspellen hoeveel huishoudens en ondernemers in de Hoeksche Waard ten gevolge van de coronacrisis in financiële problemen komen of verkeren. Landelijk zijn er vele maatregelen genomen om met name de ondernemers die ten gevolge van de coronacrisis geen of weinig omzet kunnen genereren financieel te ondersteunen. In de gemeente Hoeksche Waard is 16,8% van de werkzame beroepsbevolking zelfstandig ondernemer. Deze ondernemers konden of kunnen gebruik maken van de tijdelijke maatregelen die het Rijk genomen heeft, zoals de Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW), Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo), Tegemoetkoming Ondernemers Getroffen Sectoren COVID-19 (TOGS) en Tegemoetkoming Vaste Lasten MKB (TVL). Daarnaast heeft het Rijk de maatregel Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten (TONK) ten uitvoer gelegd bij de gemeente. Deze laatste regeling is bedoeld om inwoners, waaronder ook de ondernemers die door de coronacrisis een aanzienlijk inkomen verlies hebben een vergoeding te verstrekken voor hun (privé)woonkosten.

Gemeente Hoeksche Waard heeft ook zelf aanvullende ondersteunende maatregelen genomen voor de ondernemer in financiële nood. Ondernemers kunnen een voucher krijgen om in gesprek te gaan met een financieel adviseur. Ook is er een aanbod voor één jaar professionele coaching. Daarnaast wordt onder voorwaarden financiële noodsteun geboden in de vorm van een geldlening of garantstelling. Met deze maatregelen beoogt de gemeente om zoveel mogelijk ondernemers te helpen hun bedrijf levensvatbaar te houden en problematische schuldensituatie te voorkómen. Het beleidsteam Ondernemen is verantwoordelijk voor de uitvoering van deze maatregelen.

Ondanks deze landelijke en lokale maatregelen, heeft de NVVK (branchevereniging) aangegeven dat zij een landelijke stijging van 30% aan hulpvragen verwacht. Onze dienstverlening heeft zich op een mogelijke stijging voorbereid.

#### **4.5 Doelgroepenbeleid**

Alle inwoners van de Hoeksche Waard van 18 jaar of ouder, met een algemene budgetvraag of (problematische) schuldensituatie, kunnen een beroep doen op schulddienstverlening.

In dit hoofdstuk wordt de aanpak voor specifieke doelgroepen beschreven.

##### **4.5.1 Jongeren**

Uit diverse landelijke onderzoeken blijkt, dat houding en financiële vaardigheden van grote invloed zijn op het ontstaan van schulden. Een impulsieve, verleidings- en statusgevoelige houding vergroot de kans dat jongeren in een schuldensituatie terecht komen. De invloed van reclame en het willen meedoen met trends speelt hierin een grote rol. Jongeren in een schuldensituatie verzuimen vaker van school of stoppen zelf met school. Kortom, het hebben van schulden kan jongeren belemmeren om een goede toekomst op te bouwen. Om jongeren voor te bereiden op de financiële uitdagingen die zij tegenkomen, is het belangrijk dat zij tijdig goed leren omgaan met geld.

##### **✓ Jongeren schuldencoach**

Jongeren tot 27 jaar kunnen terecht bij een schuldencoach voor vragen over geldzaken of advies bij (beginnende) geldproblemen. We organiseren dat vanuit de uitvoeringsagenda Samen tegen armoede. Veel jongeren hebben nog een lagere verdien capaciteit of zijn studierend, waardoor er sneller risico is op problematische schulden. Dit vraagt een andere aanpak dan de reguliere SDV. Aan jongeren die zich in een schuldensituatie bevinden bieden we ondersteuning op maat

##### **✓ Jongeren bereiken we door ze mee te laten denken en praten**

Deze beleidsperiode willen we jongeren betrekken bij beleidsontwikkelingen. Daarnaast is er aandacht voor alternatieve vormen of methodieken om jongeren educatie aan te bieden op het gebied van omgaan met budget. Om het taboe op armoede onder jongeren te doorbreken, willen we samen met jongeren preventieactiviteit(en) ontwikkelen die jongeren aanspreken en bijdragen aan het leren van financiële vaardigheden.

##### **4.5.2 Gezinnen met minderjarige kinderen**

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening vraagt speciale aandacht voor gezinnen met minderjarige kinderen. Uit het rapport 'Kinderen in armoede in Nederland' van het Verwey-Jonker Instituut (2020) blijkt dat kinderen die lange tijd in armoede leven angst ontwikkelen over uit huis gezet worden en geen eten of spullen hebben. Zij kunnen fysieke of psychische klachten krijgen of in een sociaal isolement terecht komen. Het is dus in het belang voor de ontwikkeling van het kind om het gezin dat in armoede leeft adequate hulp te bieden. Wij doen dit door:

- gezinnen met minderjarige kinderen voorrang te geven als er sprake is van een wachtlijst;
- huisuitzettingen zoveel mogelijk te voorkomen;
- hulp in te roepen vanuit de juiste ketenpartner(s) op het maatschappelijk vlak;
- inwoners te begeleiden met de aanvragen van mogelijke financiële tegemoetkomingen.

De Meedoenregeling (minimabeleid) is ook opengesteld voor huishoudens met kinderen die, door deelname aan een minnelijke of wettelijke schuldregeling, een besteedbaar inkomen hebben ter hoogte van het vrij te laten bedrag.

#### 4.5.3 Kwetsbare inwoners

Onder de kwetsbare inwoners vallen inwoners die bijvoorbeeld verslavings- en psychische problematiek of een licht verstandelijke beperking hebben. Ook inwoners die analfabeet of laaggeletterd zijn, hebben extra ondersteuning nodig hebben zien wij als kwetsbare inwoners. Vanwege deze kwetsbaarheden is er vaak meer tijd nodig om goed te kunnen inschatten of schuldbemiddeling een haalbare oplossing is. Voor kwetsbare inwoners, wordt daarom een stabiliseringsfase van zes maanden gehanteerd, waar deze termijn normaal gesproken drie maanden bedraagt. Dit geeft ruimte om eerst de onderliggende problemen op te lossen. Mocht binnen deze zes maanden deze kwetsbare inwoner nog niet in staat zijn om een schuldbemiddelingstraject te volgen, dan moet uit het plan van aanpak blijken wat nodig is om de situatie alsnog stabiel te krijgen en schuldbemiddeling wel mogelijk te maken.

Ook voor kwetsbare inwoners is het uitgangspunt: meedoen naar vermogen in onze maatschappij. Wat iemand zelf kan doen, doet hij ook zelf.

- ✓ **We trainen onze professionals in het herkennen van laaggeletterdheid, analfabetisme en lichtverstandelijke beperkingen**

Om hulp te verlenen aan inwoners die niet beschikken over vaardigheden zoals lezen, schrijven en rekenen, moet het ontbreken van deze vaardigheden op tijd herkend worden. Dit is niet eenvoudig. Het is bekend dat een deel van de mensen hun laaggeletterdheid of lichtverstandelijke beperking goed kan verbergen. In het opleidingsplan van het team Schulddienstverlening is er aandacht voor trainingen gericht op deze doelgroep(en). De medewerkers zullen na het volgen van een of meerdere trainingen beter in staat zijn om te beoordelen of een inwoner over de vaardigheden beschikt die nodig zijn voor de medewerking aan het schuldentraject en of aangepaste vormen van communicatie of dienstverlening nodig zijn.

- ✓ **We zorgen voor aangepaste communicatie voor inwoners die niet goed (Nederlands) kunnen lezen, schrijven of spreken**

Als we vermoeden dat inwoners kampen met laaggeletterdheid, analfabetisme of een lichtverstandelijke beperking, kan het gebruik van pictogrammen of filmpjes tijdens contactmomenten een passend hulpmiddel zijn. Dit geldt ook voor inwoners waarbij er een taalbarrière is, zoals bij nieuwe Nederlanders, waaronder statushouders. Voor deze doelgroep kunnen we ook een tolkdienst inzetten. Het inzetten van aangepaste communicatie kan als kwetsend worden ervaren. Daarom gaan we hier behoedzaam mee om.

Statushouders hebben een bovengemiddelde kans op het ontwikkelen van problematische schulden. Een belangrijke oorzaak is dat zij de Nederlandse taal niet of onvoldoende vaardig zijn en in veel gevallen onbekend zijn met de regels en gewoonten van het land. Daarnaast komt het voor dat statushouders onvoldoende financieel zelfredzaam zijn. Vanuit het Rijk wordt hier extra aandacht voor gevraagd. Vanaf 1 januari 2022, als de nieuwe Inburgeringswet van kracht wordt, zijn gemeenten verantwoordelijk voor het volledige inburgeringsproces van statushouders. Gemeenten bieden maatwerk om iedere statushouder te begeleiden richting scholing, werk, activering en financiële zelfredzaamheid, zodat statushouders zo snel mogelijk deel kunnen nemen aan onze inclusieve samenleving. Vluchtelingenwerk begeleidt en coacht de statushouder bij het beheren van zijn budget, om schuldenproblematiek te voorkomen.

#### 4.5.4 (Ex-)ondernemers

Gemeenten zijn verplicht om schulddienstverlening te bieden aan alle natuurlijke personen met problematische schulden. Naast particulieren behoren tot deze groep ook ondernemers die in persoon aansprakelijk zijn voor hun bedrijf, zoals eenmanszaken (waaronder zzp'ers), vennootschappen onder firma, maatschappen, commanditaire vennootschappen en ondernemers met een BV die privé verantwoordelijk zijn voor een lening.

Ondersteuning van complexe schuldsituatie bij (ex-)ondernemers vraagt om specifieke deskundigheid. Voor nog niet beëindigde ondernemingen bestaat de ondersteuning uit advies vragen bij het Regionaal

Bureau Zelfstandigen (RBZ). Het RBZ voert voor onze gemeente de regeling Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz) en Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ) uit. Zij richten zich voornamelijk op startende ondernemers, ondernemers met een levensvatbaar bedrijf, ondernemers in financiële nood en oudere ondernemers die hun bedrijf willen beëindigen. Als een ondernemer niet volledig ondersteund kan worden vanuit de Bbz-regeling, maken we een plan van aanpak voor schuldbemiddeling. Een onderdeel van het plan van aanpak kan zijn dat het bedrijf beëindigd moet worden. De ondersteuning die voorafgaand aan een schuldbemiddelingstraject voor deze groep wordt ingezet, is het op orde brengen van de boekhouding en het doen van belastingaangiftes. Deze ondersteuning wordt uitgevoerd door derden, in principe voor rekening de (ex-)ondernemer zelf. Blijkt dit niet mogelijk, dan biedt de gemeente de (ex-)ondernemer een vergoeding voor de kosten, die uit de boedel moeten worden terugbetaald. Is de boedel hier niet toereikend voor, dan zetten we de vergoeding om in een lening die wordt meegenomen in het schuldbemiddelingstraject.

Soms is de complexiteit bij (ex-)ondernemers zo groot dat er meer deskundigheid nodig is. Wij willen gedurende deze beleidsperiode een pilot starten met een gespecialiseerde organisatie op gebied van hulpverlening aan ondernemers in een schuldsituatie. Tijdens deze pilot wordt duidelijk of de dienstverlening aan ondernemers in de gemeentelijke organisatie geborgd kan worden, of dat het inkopen van deze dienstverlening noodzakelijk blijft.

#### **4.5.5 Dak- en thuislozen**

Dak- en thuislozen kunnen ook te maken hebben met schulden. In de meeste gevallen moet eerst de oorzaak die geleid heeft tot dak- of thuisloosheid worden opgelost. Wij verwijzen hiervoor door naar flankerende hulp. Als flankerende hulp succesvol is en de dak- en thuisloze een (post)adres en een inkomen heeft, kan er hulp worden verleend bij het oplossen van de schuldenproblematiek. Het hebben van een (post)adres en inkomen is noodzakelijk om een schuldregeling te kunnen aanbieden.

Het gaat bij deze doelgroep vaak vooral om het wegnemen van de oorzaak van de financiële problemen. Het is belangrijk om onderscheid te maken naar de aard van de dak- of thuisloosheid. Inwoners die tijdelijk economisch dakloos zijn (wel een baan maar geen huis), hebben een andere aanpak nodig dan dak- en thuislozen met geestelijke gezondheidsproblematiek.

### **5. Kwaliteit & monitoring**

In de Wgs (artikel 2, lid 4b) staat dat de gemeente zorgt voor maatregelen om de kwaliteit van de uitvoering van integrale schulddienstverlening te borgen. Het is van essentieel belang dat zowel schuldenaren als schuldeisers vertrouwen hebben in de wijze waarop de gemeente schulddienstverlening biedt en hun belangen behartigt. Voor de uitvoering moet de gemeente kunnen beschikken over voldoende expertise en capaciteit.

#### **5.1 Lidmaatschap NVVK**

Wij werken volgens de gedragscodes en richtlijnen van de NVVK (Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet), de brancheorganisatie voor schulddienstverlening en sociaal bankieren. De NVVK is een belangenbehartiger voor haar leden. Dat doet zij onder andere door continu aandacht te vragen voor schulddienstverlening bij de landelijke politiek en door als beleidsinitiator op te treden. De NVVK fungeert ook als kennisorganisatie voor zowel haar leden als voor schuldeisers, ministeries, gemeenten en instellingen voor maatschappelijk werk. Het werken volgens de gedragscodes geeft de inwoner duidelijkheid over het verloop van een schuldentraject. Het lidmaatschap wordt door schuldeisers gezien als een keurmerk voor schulddienstverlening en velen willen alleen medewerking verlenen als de schulddienstverlening wordt uitgevoerd door een lid van de NVVK. De NVVK verplicht haar leden om eenmaal per drie jaar een audit te ondergaan. De NVVK-audit heeft voor het laatst plaatsgevonden in juli 2017 en de certificering is behaald. De opvolgende audit had plaats moeten vinden in het jaar 2020, maar vanwege de coronacrisis is deze vooralsnog uitgesteld naar het jaar 2021. In bijlage 3 staat meer informatie over het lidmaatschap van de NVVK.

#### **5.2 Interne kwaliteitscontrole**

Al onze klantmanagers Schulddienstverlening hebben een HBO werk- en denkniveau en een opleiding genoten gericht op Schulddienstverlening. Zij zijn breed geschoold en kijken naar ondersteunende inkomensregelingen en zorgen ervoor dat deze volledig benut worden door de schuldenaar. Onze budgetbeheerders en administratieve ondersteuner hebben een MBO werk- en denkniveau. De medewerkers van het team schulddienstverlening krijgen jaarlijks cursussen aangeboden op het doorontwikkelen van vaardigheden en kennis gericht op schulddienstverlening. De medewerkers werken vanuit de kernwaarden van de gemeente “vakmanschap, persoonlijk, gericht op 100% dienstverlenend, en durf”.



De medewerkers zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen werk. Zij maken gebruik van elkaars expertise en passen het vier ogen principe toe. Dit wordt geregistreerd in de vak applicatie.

Gedurende deze beleidsperiode wordt door de kwaliteitsmedewerkers een audit ontwikkeld, een zogenoemde kwaliteitstoets om steekproefsgewijs de kwaliteit van de schulddienstverlening te monitoren. De kwaliteitsnorm zal worden afgestemd op uitvoering van de Wgs, het beleidsplan en de richtlijnen en gedragscodes van de NVVK.

De audit moet nog nader worden beschreven, in ieder geval moeten de volgende doelstellingen worden geformuleerd:

- De effectiviteit en efficiency van de bedrijfsprocessen;
- De betrouwbaarheid van de financiële informatieverzorging;
- De naleving van relevante wet- en regelgeving, beleidsrichtlijnen en procedures.

De uitkomsten voortvloeiend uit een interne kwaliteitscontrole dragen bij aan het optimaliseren van de behaalde resultaten en de kwaliteit.

✓ **We beschrijven ons interne proces voor kwaliteitscontrole.**

Er wordt gewerkt aan het ontwikkelen van een gemeentelijke audit schulddienstverlening.

### 5.3 Kwaliteitsborging

Wij borgen onze kwaliteit door:

- lid te blijven van de NVVK, volgens de gedragscodes en richtlijnen van de NVVK werken en de audits te ondergaan;
- zorg te dragen voor goed en gekwalificeerd personeel;
- kwaliteitsafspraken vast te leggen;
- de regels van de AVG in acht te nemen en met de juiste overeenkomsten uitwisseling van persoonsgegevens mogelijk te maken.

### 5.4 Kwalitatieve monitoring

We voeren jaarlijkse evaluatiegesprekken met onze sociale partners vanuit het accounthouderschap bij subsidiepartijen of op basis van andere afspraken.

✓ **We meten de tevredenheid van inwoners over onze dienstverlening**

Daarnaast wil de gemeente Hoeksche Waard in deze beleidsperiode de inwoners die zich melden voor schulddienstverlening vragen om een enquête in te vullen, zes maanden na het afgeven van de beschikking met plan van aanpak. Dit om de tevredenheid te meten en knelpunten in beleid en uitvoering te achterhalen. Het afnemen van de enquêtes gebeurt anoniem, waarbij een beperkt aantal demografische kenmerken wordt vermeld.

### 5.5 Kwantitatieve monitoring

Het is relevant om het beleidsplan continu te monitoren zodat de dienstverlening waar nodig bijgestuurd kan worden. De belangrijkste kwantificeerbare resultaten van het beleidsplan worden jaarlijks gerapporteerd aan de raad.

Voor de kwantitatieve monitoring gebruiken we tevens de vragen en resultaten uit de benchmark Schulden & Armoede van Divosa. Hieruit volgt een jaarlijkse rapportage. Deze rapportage geeft inzicht in de kwaliteit en resultaten van de gemeentelijke schulddienstverlening in de Hoeksche Waard in vergelijking tot andere gemeenten. De resultaten worden geanalyseerd en vanuit deze analyse worden verbetervoorstellen gedaan. Goede resultaten van een gemeente kunnen andere gemeenten helpen om zaken anders te organiseren. Meedoen aan een benchmark betekent dus niet alleen vergelijken, maar vooral ook leren van elkaar. Daarnaast worden de landelijke resultaten als input gebruikt voor landelijke onderzoeken.

De benchmark Schulden & Armoede vergelijkt wacht- en doorlooptijden, de uitgaven aan preventie, vroegsignalering, curatie en nazorg, de formatie, de verschillende soorten schuldentrajecten, de uitval- en succespercentages, het aantal crisismeldingen, aanmeldingen, buitenbehandelingstellingen, toewijzingen, afwijzingen en de gemiddelde schuldenlast. Daarnaast is het ook noodzakelijk om inzicht te verkrijgen in de resultaten van de schulddienstverlening, zoals beschreven in paragraaf 5.4. Hiervoor wordt vanuit het programma Inclusieve Samenleving gewerkt aan een datalab voor het sociaal domein gewerkt.

## 5.6 Resultaten

Deze beleidsperiode zetten we in op meer preventie en vroegsignalering. Daarmee kan zware problematiek worden voorkomen. Om de doeltreffendheid van onze schulddienstverlening te kunnen meten hebben we de volgende meetbare doelen geformuleerd:

Doel	Streefwaarden			
	2021	2022	2023	2024
1. Inwoners vragen eerder om hulp. De aanvragen voor een lichtere vorm van ondersteuning stijgen.  Het hulpaanbod advies stijgt ten opzichte van het jaar 2020.	5%	8%	10%	15%
2. We bereiken meer mensen door de inzet van een outreachende aanpak vroegsignalering op meervoudige achterstandsmeldingen.  Het aantal mensen wat een outreachend hulpaanbod krijgt.	50	100	100	100
3. Meer mensen accepteren het hulpaanbod door de outreachende aanpak.  Het percentage van het aantal mensen dat op basis van de outreachend aanpak (zie punt 2) hulp accepteert.	50%	60%	70%	70%
4. We spreken mensen snel na aanmelding, zodat de hulpvraag vastgesteld kan worden.  Na aanmelding volgt een gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld (max. 4 weken).	3 weken	3 weken	3 weken	3 weken
5. We versnellen het hulpaanbod voor mensen die zich in een crisissituatie bevinden.  Bij een crisisaanmelding wordt actie ondernomen binnen een aantal dagen.	3 dagen	3 dagen	3 dagen	3 dagen
6. Door preventie en nazorg neemt het aantal recidive aanmeldingen af.  Het aantal jaarlijkse recidive aanmeldingen van het totaal aantal aanmelden is niet hoger dan...	10%	8%	6%	5%
7. Inwoners worden snel, efficiënt en effectief geholpen. De beoordeling hiervan zal plaatsvinden door middel van een frequent klanttevredenheidsonderzoek vanaf 2022.  Wij verwachten een voldoende maar streven naar de beoordeling ruim voldoende.	X	6	7	7,5

Het effect van deze resultaten meten we doordat we de registratie op deze kenmerken laten vastleggen, ook vragen wij onze partners om te registreren en deze informatie met ons te delen. Daarnaast wordt gedurende deze beleidsperiode op de experimenten die ingezet worden effectiviteitsmetingen gehouden. En in het laatste jaar van dit beleidsplan wordt op de volledige inzet van onze preventieve- en curatieve dienstverlening een effectiviteitmeting uitgevoerd. De gemeenteraad wordt over de resultaten van de effectiviteitsmetingen te allen tijde geïnformeerd.

## 5.7 Planning & control

Het beleidsplan voor schulddienstverlening wordt minimaal eenmaal per vier jaar geëvalueerd.

De opgaven uit de uitvoeringsagenda worden via deelplannen vormgegeven en vervolgens op aangegeven momenten geëvalueerd. Ook zal met regelmaat inhoudelijk verantwoording worden afgelegd aan gemeenteraad en bestuurders via themabijeenkomsten en dergelijke.

### 5.8 Privacywetgeving (AVG)

Een organisatie mag niet zomaar persoonsgegevens verwerken of doorgeven aan personen of andere organisaties. De algemene regel is dat verstrekken van persoonsgegevens alleen mag als dat verenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld. Dat doel moet vooraf uitdrukkelijk omschreven zijn. De persoon van wie de gegevens worden verwerkt of worden doorgegeven moet op de hoogte zijn dat dit kan gebeuren, met wie en voor welk doel.

Vanuit de Wgs is de gemeente bevoegd om persoonsgegevens vast te leggen. Het delen of verwerken van deze gegevens is aan strikte regels gebonden. Dit vraagt meestal om het sluiten van (verwerking) overeenkomsten of toestemming van de betreffende persoon. Tot nu toe was het zonder specifieke overeenkomst niet toegestaan dat partners aan de gemeente signalen over schuldsituaties van inwoners doorgeven of dat wij deze gegevens mogen verwerken. Met de gewijzigde Wgs per 1 januari 2021 is er een wettelijke grondslag voor het delen van signalen van betalingsachterstand op huur, zorgpremie, energie en water. Daarnaast biedt de wetwijziging de mogelijkheid om als gemeente in- en externe data over de inwoner te raadplegen, vanaf het moment dat de inwoner hulp heeft aanvaard.

#### ✓ We laten ons beleid en de uitvoering van schulddienstverlening toetsen aan de AVG

In deze beleidsperiode wordt aan de functionaris gegevensbescherming gevraagd om onze uitvoering van schulddienstverlening te toetsen aan de AVG. Ook vragen wij haar om advies over onze beleidsontwikkelingen en innovatieve aanpak in relatie tot de AVG.

## 6 Financiën

De gemeente ontvangt geen structurele specifieke middelen voor de schulddienstverlening van het Rijk. De uitvoering van de gemeentelijke schulddienstverlening moet bekostigd worden uit de algemene middelen die de gemeente ontvangt middels de algemene uitkering.

Financiële gevolgen uitvoering wettelijke taak en doorontwikkeling lokaal beleid.

	2021	2022	2023	2024	TOTAAL
Benodigde middelen uitvoering wettelijke en bestaande taken	138.525	190.225	100.225	100.225	529.200
Totaal geraamde kosten doorontwikkeling SDV	-	148.300	140.800	5.300	294.400
<b>Totaal benodigde middelen SDV</b>	<b>138.525</b>	<b>338.525</b>	<b>241.025</b>	<b>105.525</b>	<b>823.600</b>
Beschikbare middelen in begroting	-93.525	-93.525	-93.525	-93.525	-374.100
<b>Aanvullend benodigde middelen ten opzichte van begroting</b>	<b>45.000</b>	<b>245.000</b>	<b>147.500</b>	<b>12.000</b>	<b>449.500</b>
Extra baten ivm vergoeding schuldeisers bij schuldbemiddeling		-12.000	-12.000	-12.000	-36.000
Resultaat (saldo baten/lasten en mutatie reserve)	45.000	233.000	135.500	-	413.500

### 6.1 Risicoparagraaf

Structurele toename van het aantal aanmeldingen zorgt voor een risico bij het ontstaan van langere doorlooptijden variërend van geen aanmeldingen binnen drie weken een eerste gesprek, maar binnen de wettelijke vier weken. Als dit binnen vier weken niet haalbaar is dient de uitvoeringscapaciteit te worden uitgebreid om de wettelijke termijn te handhaven en wachtlijsten te voorkomen. Maar gelet op de uitvoeringsresultaten 2020 is het niet de verwachting dat er sprake zal zijn van een structurele toename. Echter is het effect hierop van corona nog niet te voorspellen.

Verder zijn er risico's met betrekking tot de raming van de kosten van de uitvoeringsagenda. We gaan uit van uitvoering binnen de aangegeven budgetten, maar mochten de budgetten voor de ontwikkeling niet beschikbaar komen dan is er een tegenvallende dekking. Uiteraard zal er alles aan gedaan worden om dit te voorkomen.

Voor het afgeven van garantstellingen ten aanzien van het verstrekken van saneringskredieten via de Kredietbank dient er in het weerstandsvermogen een bedrag van € 600.000 te worden opgenomen. Het verstrekken van saneringskredieten moet wel aangewezen zijn als een maatschappelijk belang.

Ten aanzien van de, wettelijk voorgeschreven, schulddienstverlening aan actieve ondernemers, dient er rekening te worden gehouden dat op basis van de uitkomst van de tweejarige pilot in 2023 deze dienstverlening structureel geborgd moet worden. De middelen op lange termijn zijn hiervoor nog niet beschikbaar gesteld.

## 7 Uitvoeringsagenda

De ambities die neergelegd zijn in dit beleidsplan vergen tijd en inspanning. Daarom is gekozen voor een uitvoeringsagenda. De betrokkenheid van professionele en maatschappelijke organisaties als mede-uitvoerders van het beleid is van groot belang. Tijdens de routing naar colleges en raden heeft een bijeenkomst plaatsgevonden met onze convenantpartners. Met deze partners - naast organisaties in het maatschappelijk middenveld -, en nog te betrekken professionals en inwoners gaan we met de ambities aan de slag. Dit zal planmatig gebeuren, vandaar de uitvoeringsagenda zie bijlage 1.

**Bijlage 1 Uitvoeringsagenda Schulddienstverlening 2021-2024**

	Omschrijving	Wat doen we?	Start-jaar
<b>Toe- gang en be- reik- baar- heid</b>	Eenmaal gemeld dan is snelheid geboden.	Alle inwoners, van 18 jaar en ouder, met financiële problemen kunnen een beroep doen op de schulddienstverlening. Iedereen die zich meldt krijgt binnen vier weken een vrijblijvend, persoonlijk gesprek. Dit kan op een van onze servicepunten, op het gemeentehuis of bij de inwoner thuis. Dit betreft een eerste verkenning, waar de hulpvraag centraal staat en de aanvraag kan worden ingediend. Uitvoering is hierop ingericht.	2021
	Inwoners ontmoeten en hen informeren en adviseren.	Samen met onze convenantpartners wordt hier deze beleidsperiode vorm aan gegeven. We willen de inwoners ontmoeten daar waar hun leven zich afspeelt, denk daarbij aan zorgcentra, verenigingen, scholen, werkgevers en de voedselbank. Op deze plek willen we de inwoners informeren en adviseren, maar ook willen we onze kennis overdragen aan de betreffende organisatie van deze ontmoetingsplaats.	2021
	Wegwijs in de gemeente. Voor zowel de inwoner als voor professionals.	De inwoner die hulp nodig heeft moet eenvoudig en snel de juiste hulpverlening kunnen vinden. Ook voor professionals is het belangrijk om te weten welke organisaties hulp kunnen bieden aan inwoners met schuldenproblematiek.  De Nederlandse schuldhulproute (NSR) en geldfit hebben bewezen effectief te zijn om wegwijs te worden in route naar de juiste hulpverlening. Deze beleidsperiode willen wij ons aansluiten op de NSR. Dit helpt de inwoner en professional de weg te vinden naar de juiste hulpverlening. Samen met onze partners zullen we zorgdragen voor de inrichting van de schuldhulproute.  De werking en kwaliteit van de route en het hulpaanbod is geborgd in SchuldenlabNL. Dit is een onafhankelijke partij die valideert en accrediteert.	2022
	Informeren en communiceren afstemmen op de doelgroep, zodat de weg naar hulpverlening eenvoudig bereikbaar is. Voor de uitwerking wordt samengewerkt met de opgave "samen tegen armoede"	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website is toegankelijk en alle informatie is eenvoudig vindbaar en duidelijk voor verschillende doelgroepen. Met aandacht voor laaggeletterdheid, analfabetisme of lichtverstandelijke beperking.</li> <li>2. Brieven en aanvraagformulieren worden vereenvoudigd. Geen moeilijke woorden en vakjargon meer.</li> <li>3. Website beschikbaar stellen waar alle informatie over geldzaken, inkomensondersteunende regelingen en schulddienstverlening, van ons en onze partners, te vinden is. En waar inwoners vragen kunnen stellen of een afspraak kunnen maken.</li> </ol>	2021

	Omschrijving	Wat doen we?	Start-jaar
<b>Sa- men- wer- king</b>	Regie op schuldenbewind	We gaan contacten leggen met bewindvoerders om een bijdrage te leveren aan het effectief en efficiënt inzetten van het instrument schuldenbewind. Schuldenbewind is in principe tijdelijk. De inwoners onder schuldenbewind moeten begeleiding krijgen van hun bewindvoerder bij het leren beheren van het budget en inzicht verkrijgen over de gevolgen van de financiële keuzes die gemaakt worden.	2022
	Intensiveren van de samenwerking met onze partners en nieuwe partners verwelkomen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Versterken ons lokale en regionale netwerk.</li> <li>2. Themabijeenkomsten om van elkaar te leren en ervaringen uit te wisselen.</li> </ol>	2022

		3. Stimuleren werkgevers en docenten om financiële problemen te signaleren en bespreekbaar te maken. 4. Versterken van onze samenwerking met schuldeisers.	
--	--	---	--

	Omschrijving	Wat doen we?	Start-jaar
<b>Pre-ventie</b>	Inwoners participatie	Inwoners, zo ook jongeren, mee laten praten over veel verschillende onderwerpen gericht op armoede en schuldenproblematiek. Om samen te denken (ideeën ophalen en samenvoegen) en samen te doen.	2022
	Preventieve activiteiten vanuit het convenant.	1. Bijeenkomsten organiseren gericht op levensgebeurtenissen. 2. Bijeenkomsten organiseren met docenten en werkgevers over armoede en financiële problemen en over hoe dit bespreekbaar kan worden gemaakt. 3. Workshops "voor hetzelfde geld", budgetcursussen organiseren.	2022
	Bestaande preventieactiviteiten:	Thuisadministratie/ Mesis (inzicht in zelfredzaamheid)/startpuntgeldzaken (informatiewebsite over geldzaken) budgetcursus voor inwoners in een schulddienstverleningstraject en jaarlijks tijdens de "week van het geld" voorlichting op scholen. Dit zijn doorlopende activiteiten.	2021
	Schuldencoach voor jongeren	Eind 2021 kunnen jongeren tot 27 jaar terecht bij een jongeren schuldencoach voor vragen over financiën of advies bij (beginnende) schulden. In 2021 onderzoeken we welke partners(s) dit op zich kunnen nemen.	2021
	Armoede en schuldenproblematiek voorkomen door het benutten van voorliggende voorzieningen. <i>Experimenteel 2022/2023.</i>	In de wirwar van wetten en regels is het lastig voor de inwoners om te weten wat voor hen de voorliggende voorzieningen zijn en waar zij deze kunnen aanvragen. Tijdens het intakegesprek schulddienstverlening, maar ook bij de outreachende vroegsignalering, waar we de inwoners thuis bezoeken, willen we voor de inwoners inzichtelijk maken op welke voorzieningen zij recht hebben en welke besparende maatregelen genomen kunnen worden. We willen hiervoor gebruik maken van het instrument De Voorzieningenwijzer. De Voorzieningenwijzer is een praktisch instrument, waar landelijke en lokale regelgeving samen zijn gebracht, waardoor de gemeente haar inwoners kan helpen voorliggende voorzieningen beter te benutten. Tijdens de pilot periode wordt de mate van effectiviteit gemeten en zal hierover gerapporteerd worden.	2022
	Meldpunt vroegsignalering schulden - uitvoering	Achterstandssignalen worden opgevolgd door middel van een schriftelijk aanbod. Het ontsluiten van deze meldingen vindt plaats in een daarvoor beschikbare applicatie van Inforing.	2-2021
<b>Vroegsignalering</b>	Vroeg erop af (Outreaching)	Outreaching werken door zware en/of meervoudige achterstandssignalen op te volgen met een persoonlijk bezoek aan het adres van de inwoner. Wordt nader uitgevoerd volgens uitvoeringsagenda Samen tegen armoede.	8-2021
	vroegsignalering door ketenpartners in de gemeente.	Partners delen signalen van mogelijke armoede of schuldenproblematiek.	2023

	Omschrijving	Wat doen we?	Start-jaar
<b>Uitbreiding</b>	Budgetcursus	Naast de inwoners die deelnemen aan een schulddienstverleningstraject, krijgen ook de inwoners die een bijstandsuitkering ontvangen een budgetcursus aangeboden. Voor jon-	2022

product-aanbod		geren wordt jaarlijkse de activiteit “de week van het geld” gehouden. Nader zal worden onderzocht of andere activiteiten aanvullend kunnen worden ingericht om de jongeren te leren hoe zij met geld en financiële uitdagingen kunnen omgaan. Het onderzoek doen we samen met de jongeren en het jongerenwerk.	
	Geldcoach <b>Experimenteel 2022/2023.</b>	Geldcoach (voor volwassenen) ondersteunt en begeleidt de inwoner om financieel gezond te worden en/of te blijven. Dit ter voorkoming van schuldenproblematiek en noodzakelijke onder bewindstellingen. Uitvoering in samenwerking met onze partners. Tijdens de pilot periode wordt de mate van effectiviteit gemeten en zal hierover gerapporteerd worden.	2022
	Schuldhelpmaatje. <b>Experimenteel 2022/2023.</b>	In aanvulling op thuisadministratie, ondersteuning bieden op gebied van advisering, nazorg, etc. Maar ook persoonlijke aandacht en naast iemand blijven staan bij het op orde houden van de financiële situatie van deze persoon. Tijdens de pilot periode wordt de mate van effectiviteit gemeten en zal hierover gerapporteerd worden	2022
	Wettelijke taak schuldhulp aan actieve ondernemers. <b>Experimenteel 1e en 2e jaar. Daarna borging noodzakelijk.</b>	Voor hulp aan de actieve ondernemers die inwoners zijn van onze gemeente, is specifieke kennis en vaardigheden nodig. Zoals op gebied van de regeling Bbz, bedrijfsvormen en aansprakelijkheden. Deze kennis en capaciteit zal eerst ingekocht worden bij een externe organisatie. Gedurende een pilotfase zal vervolgens worden beoordeeld of de uitvoering hiervan ingepast kan worden binnen de gemeentelijke organisatie of dat structureel inkopen van dit product de voorkeur heeft.	8-2021
	Saneringskredieten/samenwerking aan te gaan met een kredietbank	Naast een minnelijke schuldregeling kan ook een bemiddeling gericht op het verstrekken van een saneringskrediet aan worden geboden. Dit is bestemd voor de schuldenaar die geen perspectief heeft op het genereren van een veel hoger inkomen. De gemeente staat garant voor 600K	8-2021
Opbrengst	Vergoeding voor schuldbemiddeling	Schuldeiser betaald mee aan de schuldbemiddeling. Op het aanbod aan de schuldeisers wordt een vergoeding in mindering gebracht voor de uitvoering van de schuldbemiddeling. Dit is een percentage dat jaarlijks wordt vastgesteld, met een maximaal in rekening gebrachte vergoeding van € 600,- op jaarbasis.	2022

## Bijlage 2 Evaluatieverslag Beleidsplan Schulddienstverlening 2016-2020

### **Integraliteit**

Het hebben van een schuld wordt problematisch wanneer de betalingsafspraken niet meer kunnen worden nagekomen. Dit brengt vaak stress met zich mee. Vaak worden dan de onjuiste financiële keuzes gemaakt. Ook laaggeletterdheid, onwetendheid, verslaving, lichamelijk of verstandelijke beperking zijn dikwijls oorzaken die leiden tot onjuiste bestedingskeuzes. De meeste mensen met een financiële hulpvraag hebben dus ook andere problemen die opgelost moeten worden. Deze multiproblematiek vraagt om een integrale aanpak. In de vorige beleidsperiode is door de gemeente ingezet op samenwerking binnen het sociaal domein. Medewerkers van de vakteams schulddienstverlening en Inkomen nemen deel aan het lokaal zorgnetwerk en de wijkteams. Daar wordt met de aangesloten partners casuïstiek besproken en samengewerkt om de multiproblematiek op te lossen. Ook op het gebied van preventie en vroegsignalering is er gezocht naar een integrale aanpak. De aanpak heeft geleid tot een samenwerkingsconvenant 'Samen werken aan het voorkomen van schulden en huissuitzettingen in de Hoeksche Waard'. Dit is een eerste aanzet, maar preventie en vroegsignalering moet nog sterk verbeterd worden.

### **Preventie en vroegsignalering**

Uitgangspunt is om problemen 'voor te zijn' of er zo vroeg mogelijk bij zijn om zwaardere zorg te voorkomen.

### **Preventiebijeenkomst**

Gemeente Hoeksche Waard organiseert samen met het UWV driemaal per jaar een bijeenkomst. De doelgroep zijn inwoners met een WW-uitkering die op korte termijn eindigt. Het doel van de bijeenkomsten is het geven van voorlichting over omgaan met de te verwachte inkomensdaling en informatie delen over de gemeentelijke inkomensregelingen, de reïntegratieregeling en de gemeentelijke schulddienstverlening.

### **Ontsluiting informeel netwerk**

In 2016 /2017 is aan het bedrijf "Hart voor regelen" de opdracht gegeven om het informele hulpverleningsnetwerk te ontsluiten en te verbinden met het formele netwerk. Ook is gewerkt aan de toeleiding van inwoners met (financiële) problemen naar gemeente.

Het resultaat is dat er meer bekendheid is ontstaan over de regelingen en dienstverlening waar de inwoners aanspraak kunnen maken.

In 2018 heeft een vervolgonderzoek plaatsgevonden. Dit onderzoek was erop gericht om samenwerking tussen het informele netwerk en formele netwerk te verstevigen en te verbinden. Gesproken is met onderwijsinstellingen, werkgevers, kerken, sportverenigingen, de voedselbank, Stichting De Overbrugging. Ook is contact geweest met enkele sociale initiatieven zoals buurtcirkels, tassenactie en adopteer een opa en oma.

Het resultaat vanuit dit onderzoek geeft aan dat de bereidbaarheid om mee te werken aan het onderzoek niet erg groot was. Slechts 13.6% van genodigden hebben hun medewerking verleend. Deze partijen hebben wel dezelfde ondersteuningsvraag. Zij willen graag meer informatie van de gemeente, willen weten waar zij hun signalen kunnen melden en hoe zij het best het gesprek aan kunnen gaan. Dit onderzoek heeft geleid tot de volgende aanbevelingen: contact onderhouden met formeel en informeel netwerk; ontwikkelen van informatiemateriaal; op locatie werken en het beschikbaar stellen van een sociale kaart. Deze aanbevelingen zullen worden beschreven in de ontwikkeling voor de komende beleidsperiode.

### **Convenant**

In 2018 is het convenant 'Preventie huissuitzettingen' vervangen door een nieuw convenant 'Samen werken aan het voorkomen van schulden en huissuitzettingen in de Hoeksche Waard'. Binnen dit nieuwe convenant werken HW Wonen, Dienst Gezondheid & Jeugd, Humanitas, Welzijn Hoeksche Waard, Rabobank en de gemeente actief samen aan nieuwe interventies op gebied van preventie en vroegsignalering. Dit convenant heeft een dynamisch karakter en staat open om meerdere partijen toe te laten treden. Inwoners van de Hoeksche Waard met een hulpvraag staan centraal in deze samenwerking. Door deze samenwerking zorgen de partners onderling voor voorlichting, vroegsignalering en hulp bij problematiek. De partners kijken verder dan hun eigen expertise en zorgen dat professionals in contact komen met elkaar. Kennis wordt uitgewisseld en onderhouden.

De activiteiten die deze partners tot op heden ondernomen hebben zijn: gezamenlijk vormgegeven aan een voorlichtingscampagne genaamd "Voor hetzelfde geld". De campagne richt zich op een brede doelgroep: ondernemers, ouderen, kinderen, etc. Het doel is sturen op eigen verantwoordelijkheid om geldzaken te regelen en zo nodig hulp te zoeken. In de vormgeving is rekening gehouden met de doelgroep door herkenbaarheid, leesbaarheid en doelgerichtheid. Inmiddels zijn er een drietal folders verschenen: "Voor hetzelfde geld"; "Voor hetzelfde geld, houd je wel iedere maand iets over" en "Voor hetzelfde geld ben je ook als ondernemer zeker van je zaak".



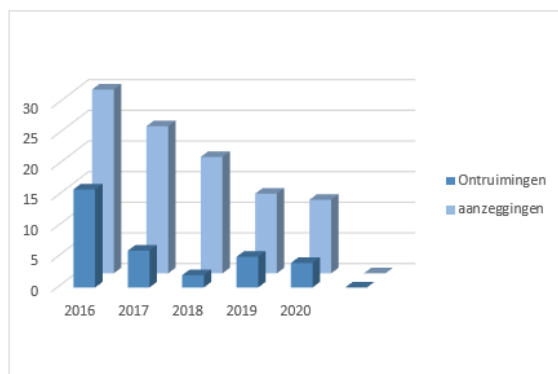
Er wordt jaarlijks uitvoering gegeven aan budgetvoorlichting op scholen, zoals de Week van het Geld op de basisschool.

Ook hebben we in samenwerking met onze maatschappelijke partners Kwadraad en ME, een keer gastlessen mogen geven op het Wellantcollege. Het Wellantcollege heeft de wens uitgesproken om dit in de toekomst jaarlijks vorm te geven. De komende beleidsperiode moet hier aandacht voor zijn, initiatieven mogelijk vanuit het convenant.

Onze partner Humanitas geeft uitvoering aan thuisadministratie en formulierenhulp. Zij ondersteunen de inwoners bij het op orde brengen van hun geldzaken, hun administratie, het invullen van formulieren en het aanvragen van toeslagen.

Bij onze partner HW Wonen zien we de afgelopen beleidsperiode dat er jaarlijks minder ontruiming plaatsvinden. Een persoonlijker benadering en maatwerk zorgen ervoor dat het aantal huurders met een huurachterstand daalt. Het resultaat laat zien dat het aantal aanzeggingen en ontruiming sinds 2016 sterk is gedaald. In 2016 was er nog sprake van 20 aanzeggingen en 16 ontruiming, in 2020 waren dit nog slechts 12 aanzeggingen en 4 ontruiming. Belangrijk om hierbij op te merken is dat de verhuurder en schulddienstverlener in het traject van het zoeken naar een oplossing altijd afhankelijk is van de medewerking van de huurder. Ontruiming zijn in de meeste gevallen het gevolg van een huurachterstand. Er kan ook sprake zijn van een overlastsituatie die de ontruiming noodzakelijk maakt.

De ontruiming hebben niet geleid tot dakloosheid. De huurders hebben zelf voor andere woonruimte gezorgd.



### Startpunt geldzaken

In 2017 heeft de gemeente zich aangesloten bij "Startpunt Geldzaken". Dit is een online preventie tool. Inwoners kunnen thuis in hun eigen omgeving de website bezoeken en de geldplannen inzien. Ook kunnen zij, anoniem, een geldplan invullen en hiermee overzicht en inzicht krijgen in hun financiële zaken. Momenteel zijn de volgende geldplannen beschikbaar: Kom uit de geldzorgen; Beter rondkomen voor huishoudens; Sparen, aflossen of beleggen; Rondkomen met kinderen; Studie; Bijna 18; Pensioen en het geldplan ZZP.

### Vroegsignalering

De "Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas", heeft energiebedrijven verplicht om als laatste onderdeel van hun incassoprocedure een melding te maken van de achterstand bij de gemeente waar betrokkene woont. Deze meldingen worden door het team schulddienstverlening gebruikt om schriftelijk of telefonisch in contact te treden met betrokkene. Ook aan signalen van de zorgverzekeraar VGZ wordt maandelijks opvolging gegeven. Opvallend is dat de opvolging van deze meldingen niet altijd gewaardeerd wordt. Inwoners zien het als een inbreuk op hun privacy en slechts in enkele gevallen hebben inwoners een hulpvraag ingediend.

### Communicatie

Teksten en communicatie zijn verbeterd en vereenvoudigd. Binnen het convenant is een communicatieplan gemaakt en is er een communicatiecampagne geweest. Binnen de gemeentelijke organisatie zijn de teksten op de website en het foldermateriaal aangepakt. Toch heeft eenvoudig en laagdrempelig taalgebruik, waarbij rekening wordt gehouden met laaggeletterdheid, blijvend aandacht nodig.

### Screeningsinstrument

Er wordt nu naar tevredenheid gewerkt met het screeningsinstrument Mesis. Mesis is een screeningsinstrument in de vorm van een vragenlijst, speciaal ontwikkeld voor schulddienstverlening en beschermingsbewind. De vragenlijst wordt door de cliënt ingevuld. Mesis is een wetenschappelijk onderbouwd instrument en biedt inzicht in het gedrag, de motivatie, de vaardigheden en leerbaarheid van de persoon.

Doordat inzicht wordt verkregen in wat een persoon kan en wat er van hem verwacht kan worden, kan de juiste ondersteuning worden ingezet. Hierdoor heeft het traject meer kans van slagen.

### Ondersteuning aan zelfstandigen

Zelfstandigen worden altijd doorverwezen naar Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ). Zij voeren voor onze organisatie de Bbz en de IOAZ regeling uit. Zij beoordelen of het bedrijf kan worden voortgezet of niet. Als het bedrijf niet kan worden voortgezet dan is er hulp nodig voor het oplossen van de problematische schuldensituatie. Deze hulpverlening is nu nog onvoldoende. De komende beleidsperiode zal hier extra aandacht aan moeten worden besteed.

### Resultaten schulddienstverlening

Het resultaat van de afgelopen beleidsperiode laat zien dat onze schulddienstverlening verbeterd is. Het lukt steeds vaker om een minnelijke schuldregeling tot stand te brengen en deze succesvol af te ronden. Wel moet opgemerkt worden dat de situatie waar de aanmelders zich in bevinden steeds complexer wordt.

Steeds vaker is er sprake van multi-problematiek. Een stabilisatieperiode is hierbij vaak noodzakelijk, zodat adequate (flankerende) hulp kan worden ingezet, voordat er met een schuldbemiddeling gestart kan worden. Ook steeds vaker komt het voor dat aanmelders onvoldoende zelfredzaam zijn en/of dat er schulden zijn die niet meegenomen kunnen worden in de bemiddeling. De aanvrager heeft dan ondersteuning nodig bij o.a. bij het oplossen van de oorzaak van de schuldsituatie, het oplossen van een niet regelbare schuld, het ordenen van zijn/haar administratie, of er is schulden beschermingsbewind of verplicht budgetbeheer noodzakelijk voordat er gestart kan worden met een schuldbemiddelingstraject. De lange wachtlijsten in de psychologische zorg, verslavingszorg etc. zorgen er vaak voor dat de situatie lange tijd instabiel is.

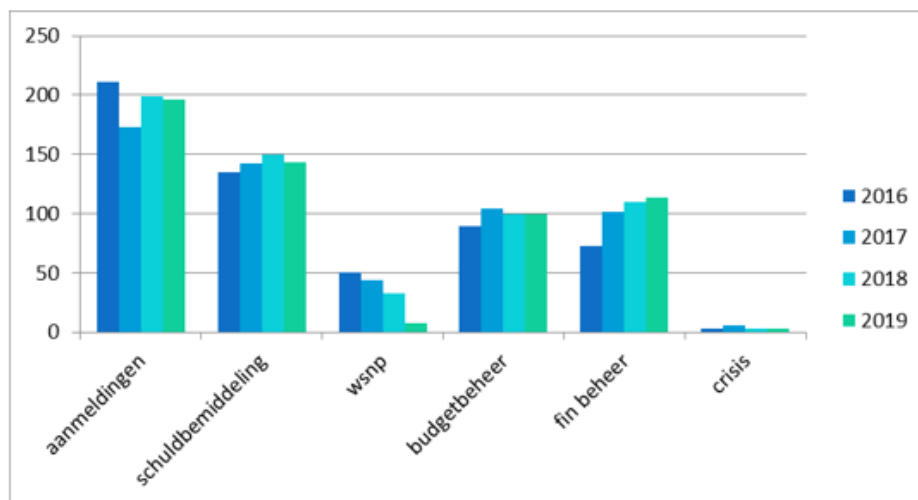
De cijfers over de afgelopen beleidsperiode laten zien dat het beroep op onze schulddienstverlening en het aanbod van producten gemiddeld gelijk zijn gebleven.

Uit de kenmerken van aanmelders, zien we dat vooral de alleenstaande vaker financiële problemen hebben of beter de weg kunnen vinden naar de schulddienstverlening dan gezinnen. Gemiddeld 60% van de aanmelders zijn alleenstaande, 15% alleenstaande ouders, 18% gezinnen met kinderen en 7% gezinnen zonder kinderen.

Er is ook een verschuiving op te merken in de inkomenscategorieën. Voorgaande jaren was er nog sprake van 50% aanmelders met een minimuminkomen en 50% met een hoger inkomen, nu heeft 65% van de aanmelders een minimuminkomen.

De resultaten van de schuldbemiddelingen zijn gunstig. In 90% van de trajecten lukt het om de minnelijke schuldregeling succesvol af te ronden. Personen zijn vervolgens schuldenvrij.

Als schuldeisers niet akkoord gaan in het minnelijke traject dan wordt er vervolgens een beroep gedaan op de Wettelijke schuldregeling Natuurlijke Personen (WSNP). Gemiddeld wordt 45% van de aanmelders toegelaten tot de WSNP en voor 40% wordt alsnog de minnelijke schuldregeling uitgesproken.



### **Bijlage 3 NVVK lidmaatschap**

Het NVVK-lidmaatschap biedt een groot aantal voordelen.

- Vanuit zijn unieke positie is de NVVK de gesprekspartner op het gebied van financiële dienstverlening in het sociale domein
- Sterke lobby en beleidsbeïnvloeding bij politiek en ministeries
- Medevorming van het werkveld en ordening van de markt.
- Unieke samenwerkingsafspraken en convenanten met de belangrijkste schuldeisers.
- Verschillende convenanten met grote landelijke schuldeisers zorgt voor vergemakkelijken van het tot stand brengen van een minnelijke schuldregeling.
- Werken volgens een uniforme gedragscode.
- Belangrijke functie van de gedragscode is dat de dienstverlening zowel de belangen van de schuldenaar(cliënt) dient als de belangen van de schuldeiser.
- Samenwerkingsovereenkomst met een grote bank om het openen van bankrekeningen te faciliteren.
- Kwaliteitsborging van de NVVK-leden: elke 3 jaar voeren zij een audit uit.
- Inhoudelijk netwerk met andere schulddienstverleningsorganisaties.
- Kennisbank.
- Kennis- en casusuitwisseling met andere leden via online community.
- Kennis over sociale kredietverlening en standaard bankreglement.
- Participatie in vereniging via kernteams.
- Elk half jaar normenoverzicht.
- Een collectieve AFM-vergunning voor (aangesloten) budgetbeheerders.
- Verenigingsbureau dat faciliteert in beantwoording van vragen.

**Bijlage 4 Procedure intake en beschikking schulddienstverlening**

Binnen acht weken na het kenbaar maken van de hulpvraag moet er een beschikking worden afgegeven.

