

## Beleidsplan Kredietbank Midden-Groningen 2022-2026

De raad van de gemeente Midden-Groningen,

Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Midden-Groningen vastgesteld op 11 oktober 2022, gelet op artikel 2 lid 1 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en artikel 189 van de gemeentewet:

Besluit het beleidsplan Kredietbank Midden-Groningen 'Samen zorgen voor rust in geldzaken' 2022-2026 vast te stellen.

### Voorwoord

De Kredietbank Midden-Groningen geeft uitvoering aan de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (hierna Wgs). De Wgs vraagt van gemeenten een beleidsplan op te stellen over de wijze waarop integrale schulddienstverlening aan onze inwoners wordt vormgegeven. Dit beleidsplan is een uitwerking van dit vereiste.

De Kredietbank werkt vanuit de overtuiging dat iedereen in Midden-Groningen recht heeft op een toekomst zonder problematische schulden. Dit doen wij door laagdrempelige, professionele dienstverlening te bieden. Vertrouwen en een persoonlijke aanpak zijn de basis van deze dienstverlening. Klanten en ketenpartners hebben belangrijke input geleverd tijdens de totstandkoming van dit plan. Zo geven wij invulling aan onze belofte: 'Samen zorgen voor rust in je geldzaken'

### Samenvatting

Wat hebben we de afgelopen periode gedaan?

Wij hebben het beleidsplan 2018-2022 geëvalueerd. Uit deze evaluatie nemen wij een aantal conclusies mee richting ons nieuwe beleidsplan.

- Communicatie richting onze inwoners en klanten verdient onze blijvende aandacht;
- De klant staat centraal bij de Kredietbank Midden-Groningen, dit is een doorlopend proces;
- Wij vergroten de zelfredzaamheid van onze klanten en inwoners;
- Wij blijven inzetten op de samenwerking met onze partners;
- Het doorbreken van generatiearmoede is een proces van de lange adem.

Waar moeten we rekening mee houden?

De brede schuldenaanpak uit 2018 heeft een aantal wettelijke ontwikkelingen in gang gezet. Vroegsignalering, schulddienstverlening aan ondernemers, de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet en het Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind zijn ontwikkelingen die het meeste effect hebben gehad op onze dagelijkse praktijk. Alle wettelijke ontwikkelingen zijn of worden geïmplementeerd in onze werkwijze.

Financiële hulpverlening helpt mensen op meer leefgebieden dan alleen schulden. Dit blijkt uit het jubileumonderzoek van de Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (hierna NVVK). Investeren in schuldhulpverlening loont. Elke geïnvesteerde euro levert de maatschappij tot 2 euro op. 51% hiervan komt ten goede aan de gemeente.

Het NVVK Kwaliteitskader, de NVVK Belofte en het NVVK Arrangement zijn belangrijke nieuwe initiatieven van de NVVK. De Kredietbank Midden-Groningen volgt de koers van de NVVK en heeft zich aangesloten bij deze initiatieven. Zo kunnen wij inwoners sneller rust in geldzaken bieden.

Maatschappelijke en economische ontwikkelingen hebben invloed op onze inwoners. De gevolgen van de coronamaatregelen, stijgende energiekosten en de koopkrachtdaling zijn voor iedereen merkbaar. De Kredietbank-Midden Groningen zet zich in om inwoners die hierdoor financiële problemen ervaren passende ondersteuning te bieden.

Waar staan we nu?

'In Midden-Groningen heeft 1 op de 10 huishoudens geregistreerde problematische schulden. Ongeveer 1 op de 3 huishoudens heeft risico op problematische schulden. Vijf wijken vertegenwoordigen samen ruim 30% van het aantal huishoudens dat risico heeft op problematische schulden. Data geven ons waardevolle informatie. Wij weten in welke dorpen en wijken de schuldenproblematiek het grootste is. Wij willen data gebruiken om onze dienstverlening gericht aan te bieden. Hierbij volgen wij ook de interne ontwikkeling van het gebiedsgericht werken.

Inwoners komen via diverse kanalen bij ons binnen. Zij kunnen zichzelf melden. Ze kunnen ook benaderd worden via vroegsignalering of doorverwezen worden door een vrijwilligersorganisatie of ketenpartner. Alle inwoners uit Midden-Groningen kunnen bij ons terecht. Wij plannen zo snel mogelijk een eerste gesprek, uiterlijk binnen 10 werkdagen. In geval van een crisissituatie kunnen inwoners binnen 3 werkdagen bij ons terecht. Als wij schulden regelen willen wij inwoners zo snel mogelijk rust bieden. Dit doen wij door zo veel mogelijk in te zetten op het verstrekken van saneringskredieten (bijlage 5). Ondernemers maken zich zorgen over hun financiële toekomst. De Kredietbank Midden-Groningen staat voor ze klaar. Wanneer een schuldsaneringstraject noodzakelijk is worden zij overgedragen aan een externe samenwerkingspartner.

De budgetcoach heeft een belangrijke rol in onze dienstverlening. Door samen te werken aan een overzichtelijke financiële administratie komt er rust in geldzaken. Zo wordt het vertrouwen in eigen kunnen versterkt en gewerkt aan zelfredzaamheid.

De Kredietbank Midden-Groningen werkt actief aan preventie van financiële problemen. Dit doen wij onder andere door financiële educatie. Dit is een belangrijke bijdrage aan het doorbreken van generatiearmoede. Met de introductie van nieuwe initiatieven zetten wij in op een structurele inbedding van financiële educatie in het onderwijs.

Wij werken samen met schuldeisers. Bijvoorbeeld op gebied van vroegsignalering en het collectief schuldregelen. Samen willen wij tot een duurzame oplossing komen. Wanneer wij zelf schuldeiser zijn kijken wij samen met de inwoner naar de mogelijkheden.

De NPG-projecten 'Jongeren met Toekomst' en 'de IJsberg' zetten zich in om doelgroepen te ondersteunen die geen gebruik (kunnen) maken van onze reguliere dienstverlening. Op deze manier kunnen wij alle inwoners passende ondersteuning bieden.

Wij werken samen met vijf bewindvoeringskantoren op basis van een convenant. Inwoners ontvangen de best passende, minst ingrijpende maatregel. Daarnaast maken wij gebruik van het adviesrecht.

Waar willen we naar toe?

Onze doelen voor de komende beleidsperiode hebben wij verwoord in pijlers. Pijlers die het fundament van onze dienstverlening in de komende jaren zullen vormen. Iedere pijler geeft inzicht in onze doelen en de manier waarop wij onze doelen willen bereiken. Daarnaast hebben wij ook onze beleidsregels aangepast. Inwoners met fraudevorderingen of recidive werden in de praktijk niet uitgesloten van onze dienstverlening. Deze bepalingen zijn daarom uit onze beleidsregels verwijderd.

### **5 pijlers vormen het fundament van onze dienstverlening:**

- 1. Wij zetten de klant centraal;**
- 2. Wij werken samen met onze inwoners en ketenpartners;**
- 3. Wij hebben aandacht voor bijzondere doelgroepen;**
- 4. Wij zetten in op een duurzame oplossing;**
- 5. Wij zetten in op preventie en gaan 'erop af'!**

## SAMEN ZORGEN VOOR RUST IN JE GELDZAKEN

BELEIDSPAN 2022-2026 KREDIETBANK MIDDEN GRONINGEN

### WAT HEBBEN WE AFGELOPEN PERIODE GEDAAN?



### WAAR MOETEN WE REKENING MEE HOUDEN?



### WAAR STAAN WE NU?



### WAAR WILLEN WE NAAR TOE?



## Inleiding

In dit beleidsplan beantwoorden wij vier belangrijke vragen. In het hoofdstuk 'wat hebben we gedaan?' beschrijven wij de conclusies die wij hebben kunnen trekken uit de evaluatie van ons vorige beleidsplan. De conclusies uit de voorbijgaande periode hebben wij meegenomen in dit nieuwe beleidsplan. Het hoofdstuk 'waar moeten we rekening mee houden?' beschrijft relevante wettelijke, maatschappelijke

en economische ontwikkelingen die invloed hebben op de uitvoering van onze werkzaamheden. In 'waar staan we nu?' volgt een cijfermatige onderbouwing van onze dienstverlening en de schuldenpositie van de inwoners uit Midden-Groningen. Het laatste hoofdstuk is 'waar willen we naar toe?'. In dit hoofdstuk zetten wij 5 pijlers uiteen. Het Kompas van Midden-Groningen, het collegeprogramma Midden-Groningen 2022-2026, de strategische visie van het sociaal domein, de evaluatie van de startorganisatie en de NVVK-belofte zijn de grondslagen voor deze pijlers. Deze pijlers vormen het fundament voor onze dienstverlening de komende jaren. De financiële onderbouwing van deze pijlers zijn onderdeel van de bijlagen.

**In dit beleidsplan beantwoorden wij 4 belangrijke vragen:**

- **Wat hebben we de afgelopen periode gedaan?**
- **Waar moeten we rekening mee houden?**
- **Waar staan we nu?**
- **Waar willen we naar toe?**

### **Wat hebben we de afgelopen periode gedaan?**

Het beleidsplan 2018-2022 was gebaseerd op 6 pijlers. Daarnaast bevatte het beleidsplan als bijlage een preventieplan. Wij hebben beide plannen intern geëvalueerd. Deze evaluatie is als bijlage 1 toegevoegd aan dit beleidsplan.

Wat nemen wij uit deze evaluatie mee richting ons nieuwe beleidsplan?

#### **Communicatie richting onze inwoners en klanten verdient onze blijvende aandacht**

Wij hebben de afgelopen periode al onze communicatie vernieuwd. Onze brieven en folders zijn aangepast, onze website is vernieuwd. Ons communicatieplan geeft vorm aan de wijze waarop wij richting inwoners en klanten willen communiceren. Communicatie via sociaal media is een doorlopend proces waaraan wij de komende jaren blijven werken. Op deze manier werken wij ook aan de beeldvorming rondom de Kredietbank.

#### **De klant staat centraal bij de Kredietbank Midden-Groningen, dit is een doorlopend proces**

Bij de Kredietbank Midden-Groningen staat de klant centraal. Dit vereist aandacht voor stress-sensitief werken. Daarom zetten wij de komende jaren in op het werken volgens deze principes. De NVVK Belofte, de nieuwe basisnorm NVVK, beoogd maatwerk en een integrale aanpak van schulddienstverlening binnen alle Nederlandse gemeenten. De NVVK Belofte wordt in paragraaf 3.2.1 uitgelegd. Wij zijn ons bewust van de eisen die dit kwaliteitskader stelt en evalueren met regelmaat of wij volgens dit kader werken.

Onze dienstverlening aan ondernemers bevindt zich nog in een beginstadium. De komende jaren werken wij aan het doorontwikkelen van de werkprocessen rondom schulddienstverlening voor ondernemers. In een convenant hebben wij samenwerkingsafspraken gemaakt met vijf bewindvoeringskantoren. De komende periode werken wij samen met bewindvoeringskantoren om een snelle doorgeleiding van onze inwoners naar een schuldregeling te garanderen.

#### **Wij vergroten de zelfredzaamheid van onze klanten en inwoners**

Inwoners uit Midden-Groningen kunnen gebruik maken van een divers aanbod aan mogelijkheden om te werken aan financiële zelfredzaamheid. De komende periode gaan wij actief werken aan de zelfredzaamheid van onze eigen klanten. Wij streven ernaar om alle klanten van de Kredietbank op hun eigen niveau mee te laten doen aan hun financiën. Om dit te bereiken is de inzet van de budgetcoach en samenwerking met vrijwilligersorganisaties essentieel.

#### **Wij blijven inzetten op de samenwerking met onze partners**

Door de coronamaatregelen zijn veel netwerkbijeenkomsten niet, of in aangepaste vorm, doorgegaan. De mogelijkheden om op te trekken met onze samenwerkingspartners waren beperkt. Daarom blijven wij de komende periode aandacht houden voor deze samenwerking.

## Het doorbreken van generatiearmoede is een proces van de lange adem

Door middel van financiële educatie aan kinderen en volwassenen hebben wij ons de afgelopen periode ingezet om de vicieuze cirkel van generatiearmoede te doorbreken. Dit is echter een langdurig proces. Daarom blijven preventiespecialisten van de Kredietbank Midden-Groningen zich ook de komende jaren inzetten om een beweging op dit gebied te realiseren.

**‘Onze opgedane ervaringen zijn input voor dit nieuwe beleidsplan. Hierbij staan onze klanten centraal.’**

## Waar moeten we rekening mee houden?

### 3.1 Wettelijk kader en wettelijke ontwikkelingen

#### 3.1.1 Brede schuldenaanpak

De brede schuldenaanpak uit 2018 bevatte een reeks wetswijzigingen en maatregelen die de overheid voorstelde om problematische schulden terug te dringen en mensen met problematische schulden beter te helpen. Veel van de hieronder beschreven wettelijke ontwikkelingen vloeien voort uit deze brede schuldenaanpak.

#### 3.1.2 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

In 2012 is de Wgs in werking getreden. Deze wet verplicht gemeenten om inwoners met schulden te helpen. De Wgs is een kaderwet. Artikel 2 lid 1 Wgs bepaalt dat de gemeenteraad bevoegd is een plan vast te stellen wat richting geeft aan de uitvoering van schulddienstverlening binnen de gemeente.

Op 1 januari 2021 is de Wgs gewijzigd. Door deze wetswijziging zijn wij beter in staat om gegevens uit te wisselen. Deze gegevens mogen wij uitwisselen in het kader van vroegsignalering. Ook kunnen wij sneller een besluit nemen over de toegang tot schulddienstverlening en het opstellen van een plan van aanpak. Tevens heeft de wetswijziging van 2021 verduidelijkt dat ondernemers ook in aanmerking komen voor schulddienstverlening vanuit de gemeente.

#### 3.1.3 Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Bgs)

Het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Bgs) beschrijft de signalen waarop het college uit eigen beweging, in het kader van vroegsignalering, schulddienstverlening aan inwoners moet bieden. Dit zijn signalen van achterstanden in huur, water, zorgverzekering, gas, elektra en warmte.

#### 3.1.4 Wet vereenvoudiging beslagvrije voet

De beslagvrije voet is het gedeelte van het inkomen of uitkering waarop schuldeisers geen beslag mogen leggen. Door de beslagvrije voet zijn inwoners verzekerd van een inkomen om in hun levensonderhoud te voorzien. Voorheen werd de beslagvrije voet vaak te laag vastgesteld, omdat inwoners niet altijd gegevens aanleverden. Met de invoering van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet op 1 januari 2021 (Wet vBvv) worden deze gegevens automatisch ingevuld. De gegevens worden niet meer door inwoners zelf aangeleverd. Op deze manier zal de beslagvrije voet vaker kloppen.

Daarnaast zijn de regels over beslaglegging aangepast zodat de inwoner minder nadelige gevolgen van het beslag zal ondervinden. De beslagvrije voet is vastgesteld op 95% van de toepasselijke bijstandsnorm (dit was eerst 90%).

#### 3.1.5 Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind

Op grond van de Wgs zijn gemeenten verplicht een aanbod te doen voor een eerste gesprek aan inwoners met schulden. Gemeenten waren niet op de hoogte wanneer de rechtbank schuldenbewind ten behoeve van een inwoner uitsprak. Gemeenten wensten daarom meer grip op de instroom in het schuldenbewind. Het adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind (Ags) is inwerking getreden op 1 januari 2021 en geeft gemeenten de mogelijkheid om een advies uit te brengen aan de rechtbank. Dit advies kan zijn het voortzetten van het bewind, of het instellen van een lichtere vorm van gemeentelijke ondersteuning. In paragraaf 4.2.10 gaan wij verder in op de manier waarop de Kredietbank Midden-Groningen invulling geeft aan het adviesrecht bij schuldenbewind.

#### 3.1.6 Wet aanpak meervoudige problematiek in het sociaal domein

Om inwoners met meervoudige problematiek passende ondersteuning te kunnen bieden is integrale samenwerking binnen het sociale domein essentieel. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft aangegeven dat een duidelijke wettelijke regeling om domein overstijgend persoonsgegevens uit te wisselen ontbreekt. Hierdoor worden de wetten in het sociaal domein met onvoldoende samenhang uitgevoerd. (Rijksoverheid, brochure Wetsvoorstel Aanpak meervoudige problematiek in het sociaal domein (WAMS),

juni 2021) De Wet aanpak meervoudige problematiek in het sociaal domein (WAMS) is een wet die het hiaat tussen praktijk en wetgeving kan overbruggen. Het geeft gemeenten een coördinerende rol in de aanpak van meervoudige problematiek. De wet biedt ook een grondslag om de persoonsgegevens die hiervoor nodig zijn te verwerken en uit te wisselen. Waarschijnlijk zal de wet op 1 januari 2023 in werking treden.

### **3.1.7 Wijziging artikel 60c Participatiewet**

Op 1 januari is de Verzamelwet SZW 2022 in werking getreden. In deze wet wordt onder andere de aanpassing van artikel 60c Participatiewet geregeld. Door deze wetsaanpassing mogen gemeenten, SVB en UWV ook meewerken aan een schuldenregeling tegen finale kwijting wanneer de inwoner de inlichtingsplicht heeft geschonden. Het medewerkingsverbod van artikel 60c Participatiewet wordt beperkt tot de gevallen waarin er sprake is van opzet of grove schuld, zoals beschreven in het Boetebesluit socialezekerheidswetten.

### **3.1.8 Wijziging van de Faillissementswet**

Dit wetsvoorstel zorgt voor een betere aansluiting tussen het gemeentelijke schulddienstverleningstraject en de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP). De criteria waaraan rechters toetsen bij een WSNP-verzoek worden versoepeld. Zo wordt de drempel voor inwoners om toegang tot de WSNP te krijgen verlaagd. Ook krijgen schuldeisers de mogelijkheid om hoger beroep in te stellen tegen de toelatingsbeslissing van de rechter.

### **3.1.9 Wettelijke ontwikkelingen in de praktijk**

Met de introductie van de brede schuldenaanpak (paragraaf 3.1.1) zijn diverse wettelijke ontwikkelingen in gang gezet. Niet alle ontwikkelingen hebben een directe invloed op de dagelijkse praktijk. Daarom bespreken we kort het effect van de belangrijkste wettelijke ontwikkelingen op onze werkzaamheden.

#### **Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)**

Vroegsignalering heeft een permanente plek in onze dienstverlening gekregen. De wettelijke verplichting die wij hebben om ondernemers passende ondersteuning te bieden wordt op dit moment gefinancierd vanuit tijdelijke (corona)gelden. Om aan onze wettelijke taak te kunnen voldoen is structurele financiering noodzakelijk.

#### **Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wet vBvv)**

Een correct vastgestelde beslagvrije voet is voor klanten met schulden noodzakelijk. De vereenvoudiging van deze wet zorgt voor een afname van het aantal gevallen waarin de beslagvrije voet verkeerd wordt vastgesteld. De bestedingscapaciteit van inwoners met schulden wordt hierdoor vergroot. De vereenvoudiging van de werkwijze draagt bij aan een efficiëntere werkwijze voor onze schulddienstverleners.

#### **Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind (Ags)**

Per 1 februari 2022 maakt de Kredietbank Midden-Groningen gebruik van de mogelijkheid om een advies te geven in het geval een schuldenbewind wordt ingesteld. Het effect van het adviesrecht is tweeledig: inwoners ontvangen de best passende, minst ingrijpende maatregel om financiële problemen aan te pakken. Daarnaast krijgen wij meer inzicht in het aantal ingestelde schulden bewinden en het verloop hiervan.

#### **Wet aanpak meervoudige problematiek in het sociaal domein (WAMS)**

De waarschijnlijke introductie van de Wet aanpak meervoudige problematiek in het sociaal domein (WAMS) zorgt ervoor dat de disciplines in het sociaal domein meer mogelijkheden krijgen om op dossierniveau samen te werken. Op deze manier kunnen wij inwoners eerder passende integrale ondersteuning bieden.

**‘Alle wettelijke ontwikkelingen zijn of worden geïmplementeerd in onze werkwijze.’**

## **Maatschappelijke en economische ontwikkelingen**

### **Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK)**

De Kredietbank Midden-Groningen is lid van de NVVK. Deze branchevereniging biedt mensen met schulden, via zijn leden, de beste mogelijke financiële hulp. Innovatieve instrumenten zorgen voor een hoge kwaliteitstandaard bij de aangesloten leden. Enkele nieuwe initiatieven lichten wij hieronder toe.

#### **NVVK Kwaliteitskader**

Het NVVK Kwaliteitskader (bijlage 2) beschrijft de kwaliteitsnormen die de basis zijn voor de toetsing van de leden. Hierbij zijn de resultaten van de dienstverlening richting de inwoner leidend boven de interne processen. Iedere drie jaar worden de leden geauditeerd. De Kredietbank Midden-Groningen

heeft op 20 april 2022 de hercertificering van de NVVK ontvangen. (bijlage 3) De auditor heeft heldere feedback en aandachtspunten meegegeven. Een plan van aanpak is opgesteld om deze aandachtspunten aan te pakken. Deze aandachtspunten waren veelal procesmatig, zoals het werken met versiebeheer van de gemaakte werkafspraken en het open gesprek van de intake terug laten komen in de verslaglegging in het plan van aanpak.

Uit het verslag van de auditor:

'De koers en ambities van de Kredietbank Midden-Groningen zijn helder en op veel fronten vertaald in doelen en ambities. Medewerkers worden hierbij actief betrokken. De Kredietbank Midden-Groningen onderschrijft de NVVK-belofte en gedragscodes en handelt hiernaar. Leidinggevende en medewerkers tonen eigenaarschap en werken resultaatgericht toe aan de realisatie van ambities. De medewerkers doen een goede uitvraag naar de mogelijkheden en noden van de klant. Professionals werken planmatig, klantgericht en resultaatgericht, nemen initiatieven tot verbetering, ontwikkelen hun vakbekwaamheid en leren van feedback.'

#### NVVK Belofte

De NVVK Belofte (bijlage 4), de nieuwe basisnorm van NVVK, beoogt maatwerk en een integrale aanpak van schuldhulpverlening binnen alle Nederlandse gemeenten. De belofte geeft weer wat organisaties en inwoners van de financiële zorg van een NVVK lid mogen verwachten. Wij leggen onze interne werkprocessen doorlopend langs de lat van deze belofte. Wanneer nodig zetten wij verbetering in.

#### NVVK Arrangement

De NVVK biedt drie instrumenten, 'procesversnellers', waardoor inwoners met schulden sneller en efficiënter worden geholpen (bijlage 5). In deze hulp staat het bieden van stress-sensitieve dienstverlening voorop. Door saneringskredieten ervaren inwoners eerder schuldenrust. Bij een saneringskrediet heeft de inwoner alleen nog een lening uitstaan bij de kredietbank. Schuldeisers ervaren minder administratieve last doordat de vordering direct kan worden afgewikkeld. De Kredietbank Midden-Groningen zet in op het bieden van zoveel mogelijk saneringskredieten.

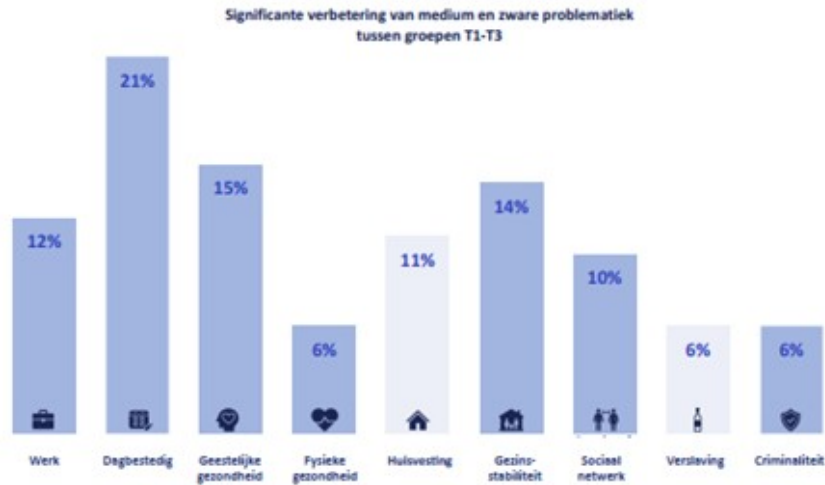
Door Collectief Schuldregelen wordt de administratieve last rondom het schuldregelen aanzienlijk beperkt. De aangesloten schuldeisers gaan op voorhand akkoord met het betalingsvoorstel, tenzij er sprake is van bijzonderheden. Het voordeel van collectief schuldregelen is tweeledig: de administratieve last voor de betrokken organisaties neemt af en de klant ervaart sneller rust in geldzaken. De Kredietbank Midden-Groningen is in 2021 bij dit initiatief aangesloten.

Het Schuldenknooppunt is een online portaal voor berichtenverkeer tussen schulddienstverleners en schuldeisers. Door berichten te standaardiseren wordt gezorgd voor een veilige en snellere manier van communiceren. Ook hierdoor ervaart de klant sneller rust in geldzaken. De Kredietbank Midden-Groningen is in 2021 aangesloten bij het schuldenknooppunt.

#### NVVK onderzoek

In april 2022 heeft de NVVK, in het kader van het 90-jarig bestaan, een onderzoek gepresenteerd: 'Meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening: een nieuw perspectief.' Uit dit onderzoek blijkt dat financiële hulpverlening inwoners op meer leefgebieden helpt dan alleen schulden. Inwoners die in het derde jaar van hun schuldenregeling verkeren hebben 12% vaker werk en ontvangen 10% minder vaak een uitkering. Lichamelijke en geestelijke gezondheidsproblemen komen minder vaak voor. In het derde jaar van een schuldsanering wordt er 13% minder beroep gedaan op de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Daarnaast wordt een positief effect gemeten op de stabiliteit van de gezinssituatie en het sociale netwerk (figuur 1). Deze vooruitgangen zorgen voor een besparing op maatschappelijke kosten. Elke geïnvesteerde euro in financiële hulpverlening levert de maatschappij tot 2 euro op. Deze besparingen komen voor 51% ten goede aan gemeenten. Besparingen hebben onder andere betrekking op bijstandsuitkeringen, maatschappelijke opvang en kosten met betrekking tot dakloosheid (Purpose en Hogeschool van Amsterdam, meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening: een nieuw perspectief, NVVK (april 2022).

Op alle leefgebieden staat de groep op T3 (3<sup>e</sup> jaar regulering) er een stuk beter voor dan de groep op T1 (start financiële hulpverlening)



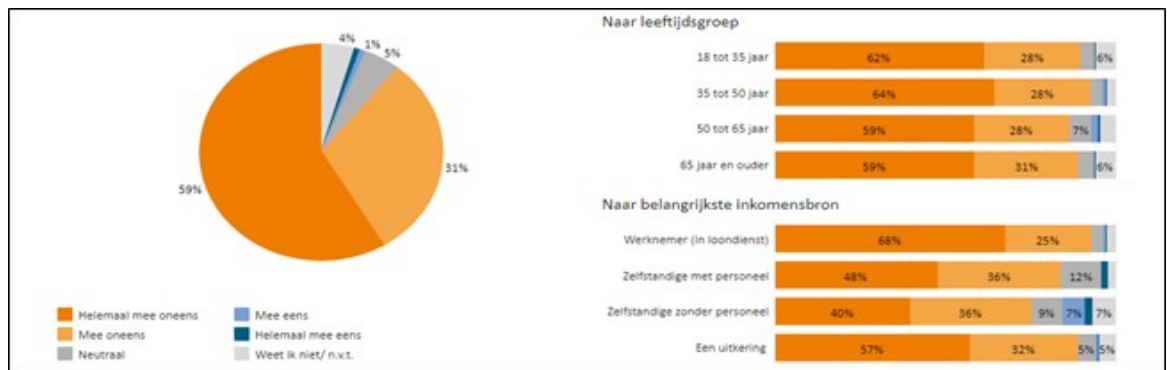
Figuur 1: verbetering van leefgebieden tijdens schuldenregeling

**‘Investeren in schuldhulpverlening loont. Elke geïnvesteerde euro levert de maatschappij tot 2 euro op. 51% hiervan komt ten goede aan de gemeente.’**

### Gevolgen van corona

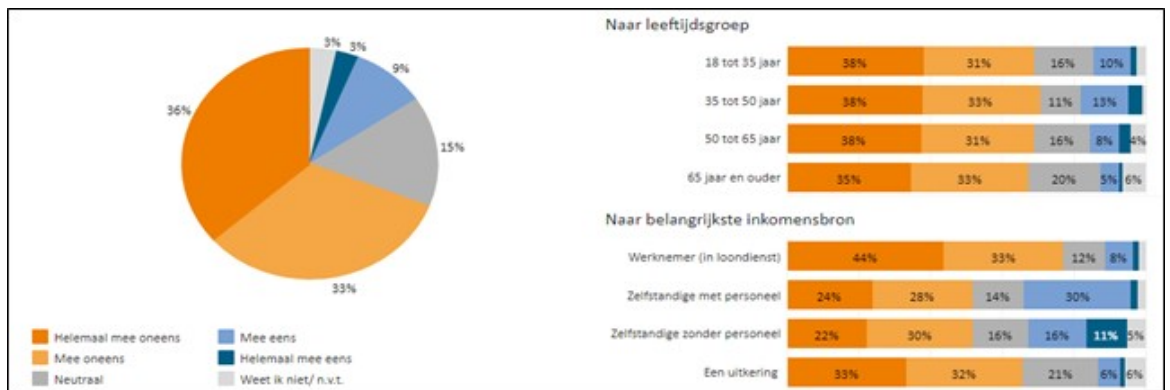
Iedere Nederlander heeft te maken gehad met de gevolgen van het uitbreken van de coronapandemie en de daaropvolgende maatregelen. Ook op financieel gebied hebben de lockdowns gevolgen gehad. Mensen konden minder werken of verloren zelfs hun baan. Het hebben van minder inkomen had voor sommige mensen ernstige gevolgen. Uit onderzoek van het Nibud (Groen, A. & van Gaalen, C., de coronacrisis en ons geld, Nibud (juli 2021) blijkt dat voor verreweg de meeste Nederlanders (63%) de coronapandemie geen financiële gevolgen heeft gehad. 34% van de Nederlanders kan moeilijker rondkomen dan voor de coronacrisis. Dit zijn voornamelijk jongeren, mensen met een laag inkomen en mensen zonder partner.

Het Sociaal Planbureau Groningen heeft onderzoek gedaan naar de gevolgen van de coronamaatregelen op de inwoners uit de provincie Groningen. (Sociaal Planbureau Groningen, herstel en perspectief (november 2021) Het onderzoek is gedaan onder het ‘Groninger panel’. Dit is een representatieve afspiegeling van de bevolking in de provincie Groningen. Uit dit onderzoek blijkt dat de inwoners van de provincie Groningen de invloed op de coronapandemie op hun inkomen anders inschatten. Slechts 10% geeft aan dat de coronapandemie invloed heeft gehad op hun inkomen. Op de vraag of ten gevolge van de coronapandemie schulden zijn opgebouwd antwoordt 2% bevestigend (figuur 2). Opvallend hierbij is dat zelfstandigen de grootste groep van inwoners zijn die kampen met schulden. Het aantal inwoners dat zich zorgen maakt over hun financiële situatie is 12%. (figuur 3) Ook hier valt weer op dat de zelfstandigen zich het meeste zorgen maken.



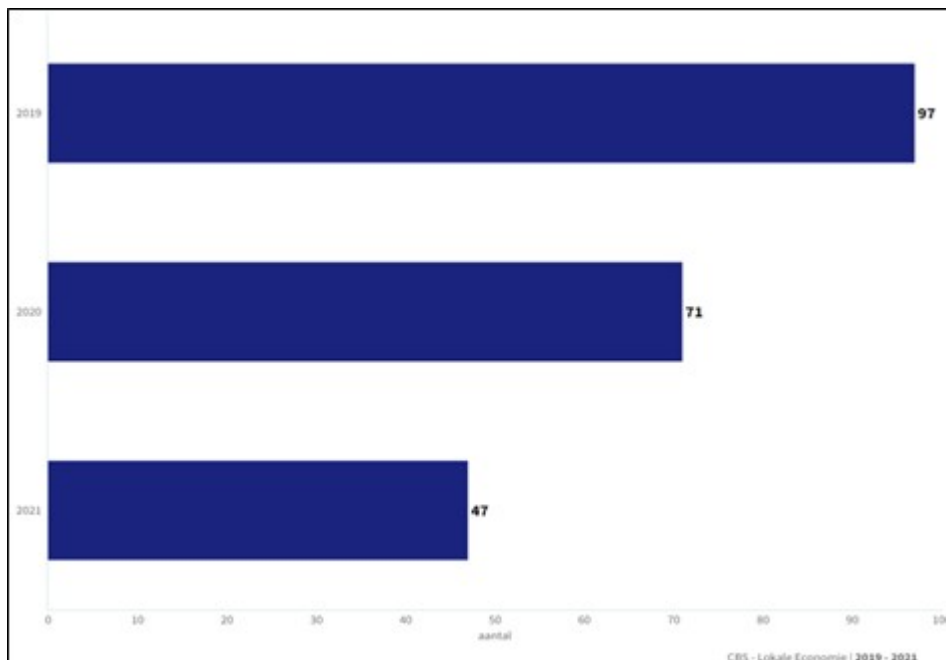
Figuur 2: Schulden opgebouwd door coronacrisis





Figuur 3: Zorgen over financiële situatie

Ondanks de financiële zorgen onder de zelfstandigen zien we een daling van het aantal faillissementen in de provincie Groningen. (figuur 4) Dit kan worden verklaard door de overheidssteun die gedurende de coronapandemie is geboden. De verwachting is dat het aantal ondernemers met financiële problemen zal stijgen wanneer de steunpakketten van de rijksoverheid stoppen. Het bieden van schulddienstverlening aan ondernemers is daarom één van de prioriteiten van de Kredietbank Midden-Groningen.



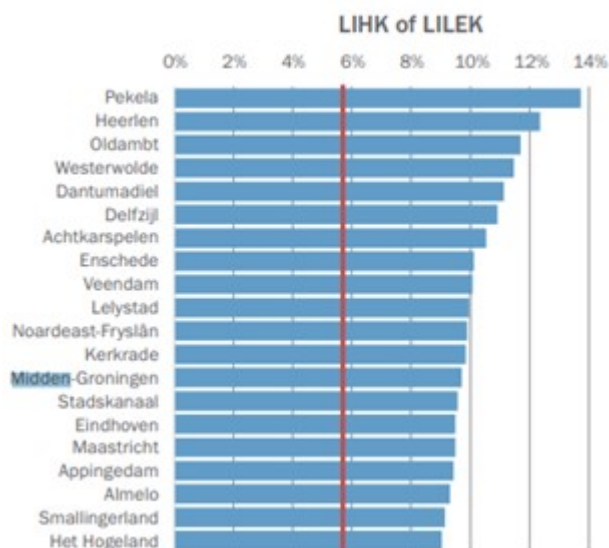
Figuur 4: Faillissementen van bedrijven en instellingen inclusief eenmanszaken

### Energiearmoede en inflatie

Door de crisis in Oekraïne, de toenemende vraag naar energie, het gastekort en de weersomstandigheden zijn de kosten voor gas en elektra de afgelopen periode flink gestegen. Ook de toenemende kosten van andere vaste lasten zoals voeding en brandstof hebben grote invloed op de financiële situatie van inwoners in Midden-Groningen. In een recent onderzoek van het Centraal Planbureau (hierna CPB) komt naar voren dat het aantal huishoudens dat onvoldoende inkomen heeft om vaste en noodzakelijke lasten te betalen sterk toeneemt. Geschat wordt dat het aantal huishoudens dat moeite heeft met het betalen van de vaste lasten tussen de 9% en 15% zal gaan bedragen. Ruim de helft van deze groep heeft voldoende financiële buffer om deze hoge prijzen een jaar te kunnen betalen zonder uitgaven te verlagen. (Schulenberg, R. & Vlekke, M., stresstest kosten van levensonderhoud, CPB (juni 2022)

Maar niet alleen hoge prijzen hebben invloed op energiearmoede. Ook de kwaliteit van de woning en de mogelijkheden om de woning te verduurzamen zijn factoren die de kans op energiearmoede vergroten. De gemeente Midden-Groningen staat op plaats 13 in de top 20 van Nederlandse gemeenten met de meeste energiearmoede. (figuur 5)(Della Longa, F. & Straver, K., de feiten over energiearmoede in Nederland. TNO (september 2021)

De gevolgen van deze stijgende lasten raken steeds meer van onze inwoners. In toenemende mate ervaren budgetbeheerders van de Kredietbank dat een sluitend budget onmogelijk wordt doordat de kosten van gas en elektra stijgen. De rijksoverheid biedt een tegemoetkoming (de energietoeslag voor lage inkomens) om de stijgende kosten van gas en elektra te compenseren. Het CPB geeft aan dat deze tegemoetkoming slechts deels effectief is en voor een groot deel van de doelgroep onvoldoende is. In bijlage 7 is een uitleg van het CPB toegevoegd. Wij volgen de ontwikkelingen op dit gebied en bieden ondersteuning waar mogelijk. Dit doen wij door laagdrempelige dienstverlening te bieden en die actief onder de aandacht te brengen bij onze inwoners.



Figuur 5: Top 20 van gemeenten met hoogste energiearmoede

**‘De gevolgen van de coronapandemie, stijgende energiekosten en koopkrachtdaling zijn voor iedereen merkbaar. Wij zetten ons in om inwoners die hierdoor financiële problemen ervaren passende ondersteuning te bieden.’**

### 3.3.1 Kompas Midden-Groningen

Het Kompas Midden-Groningen stamt uit 2016 en beschrijft de richting waarin de fusiegemeenten zich wensten te ontwikkelen. Het kompas wordt door de Kredietbank gebruikt om richting te geven aan de invulling van onze plannen. ‘Ieder mens telt’, is één van de uitgangspunten dat in het kompas wordt omschreven. De Kredietbank Midden-Groningen streeft ernaar om, zoals beschreven in het kompas, aandacht te hebben voor de inwoner en ervoor te zorgen dat niemand ‘buiten de boot’ valt.

Een ander uitgangspunt is de kwaliteit van dienstverlening. ‘De gemeente levert dienstverlening van uitstekende kwaliteit. Wij zijn goed bereikbaar, toegankelijk en klantvriendelijk’. Al deze uitgangspunten komen overeen met de NVVK Belofte. De Kredietbank Midden-Groningen zet zich ook de komende jaren in om deze laagdrempelige, kwalitatieve dienstverlening te blijven bieden. In hoofdstuk 5 worden onze plannen voor de komende jaren verder uitgewerkt.

### 3.3.2 Evaluatie van de startorganisatie

De evaluatie van de startorganisatie uit zich in vier toekomstperspectieven voor de gemeente Midden-Groningen. Perspectieven waar ook de Kredietbank Midden-Groningen zich aan wil committeren.

#### Gebiedsgericht werken

Dit toekomstperspectief streeft naar een werkstructuur die recht doet aan de diversiteit in de diverse gebieden. Wij hebben inzicht in diverse databronnen. Deze kunnen ons veel leren over de financiële problematiek in de diverse dorpen en wijken. De komende jaren zullen wij deze data gaan gebruiken om gebiedsgerichte activiteiten te ontplooiën.

#### Van aanbod naar behoeftegericht werken

Dit toekomstperspectief richt zich onder andere op het verkleinen van de afstand naar de inwoner en plaats onafhankelijk werken. Wij streven ernaar om inwoners met financiële problemen zo snel mogelijk passende ondersteuning te bieden. Daarom liggen onze doorlooptijden onder de wettelijke norm. Daar waar nodig en mogelijk bieden wij maatwerk richting onze klanten.

Interne samenwerking en integraliteit

De evaluatie beschrijft het ontbreken van echte gezamenlijkheid en integraliteit. In de uitvoering van onze werkzaamheden streven wij ernaar om, daar waar wij raakvlakken zien met andere teams, proactief contacten te leggen. Schuldienstverlening raakt diverse taakgebieden binnen de organisatie. Om onze taak op correcte wijze uit te voeren is interne samenwerking vereist. Wanneer andere teams onze expertise of input vragen kunnen zij op onze inzet en medewerking rekenen.

Mentaliteit en verantwoordelijkheidsgevoel

Uit de NVVK audit in maart 2022 is gebleken dat de Kredietbank Midden-Groningen eigenaarschap laat zien voor de realisatie van de ambities van de organisatie. Deze mentaliteit blijkt ook uit ons merkhuus en onze belofte: 'Samen met de klant zorgen wij voor rust in geldzaken.' (Figuur 17, hoofdstuk 5)

**'De visie van de Kredietbank Midden-Groningen sluit naadloos aan op de visie van de gemeentelijke organisatie en de NVVK.'**

## Waar staan we nu?

### 4.1.1 Armoede en schulden in Midden-Groningen

Om armoede en schulden in Midden-Groningen in perspectief te kunnen zetten is het belangrijk om deze termen te verklaren.

'Mensen zijn arm wanneer ze gedurende lange tijd niet de middelen hebben voor de goederen en voorzieningen die in hun samenleving als minimaal noodzakelijk gelden' (Sociaal Cultureel Planbureau 2019)

'Een problematische schuldsituatie is de situatie waarin te voorzien is dat een natuurlijke persoon schulden niet zal kunnen blijven afbetalen of is gestopt met afbetalen. In ieder geval een situatie waarin niet binnen 36 maanden alle openstaande vorderingen betaald kunnen worden (met een betalingsregeling).' (Definitie NVVK 2021)

**'In Midden-Groningen heeft 1 op de 10 huishoudens geregistreerde problematische schulden. Ongeveer 1 op de 3 huishoudens heeft risico op problematische schulden.'**

**'Bron: NSR en CBS en sociaal planbureau Groningen'**

De Nederlandse Schuldhulproute (NSR)

De Kredietbank Midden-Groningen is aangesloten bij de Nederlandse Schuldhulproute (NSR). De NSR biedt Nederlanders hulp bij schulden. Door middel van geldtesten, informatieverstrekking en een telefonische hulplijn kunnen Nederlanders de juiste route vinden naar een oplossing voor hun schulden.

De NSR is ook een belangrijke informatiebron om lokale schuldenproblematiek inzichtelijk te maken. Huishoudens worden ingedeeld in 10 risiconiveaus. De hoogste risiconiveaus (8 tot en met 10) hebben de meeste risico op problematische schulden. Van de 26.680 huishoudens in Midden-Groningen heeft ongeveer 1 op de 3 huishoudens het risico op schuldenproblematiek. Dit komt met 37% neer op ongeveer 9800 huishoudens (figuur 6). (Bron: Nederlandse schuldhulproute (NSR), postcode-analyse, Q4 2021) 1 op de 10 huishoudens in Midden-Groningen heeft al een geregistreerde problematische schuldsituatie. (Bron: CBS, geregistreerde problematische schulden 2020. Bewerking: Sociaal Planbureau Groningen, 2020). Hiervan is slechts een deel in beeld bij de Kredietbank Midden-Groningen.

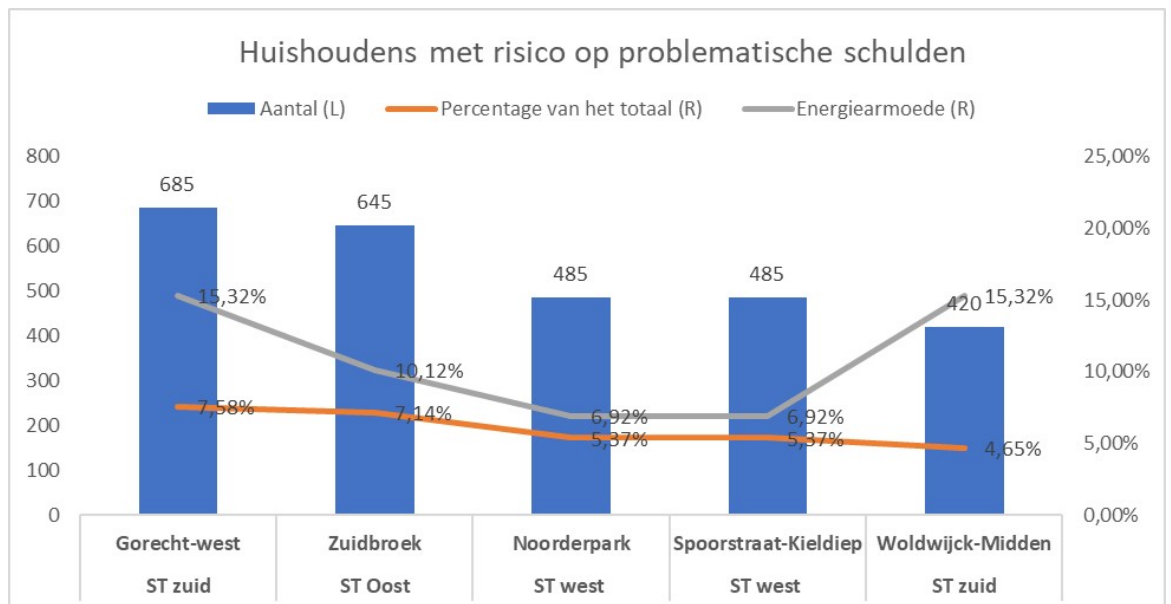


Figuur 6: Huishoudens per risiconiveau (NSR)

#### Schulden per wijk

Gebiedsgerichte analyse van data geeft ons waardevolle informatie. De Nederlandse Schuldhulproute (NSR) geeft ons een beeld waar inwoners met schulden wonen. Onderstaande grafiek geeft de top 5 wijken aan waar inwoners met problematische schulden in Midden-Groningen wonen (figuur 7) (Bron: Nederlandse schuldhulproute (NSR), postcode-analyse, Q4 2021). Samen vertegenwoordigen deze wijken ruim 30% van het totaal aantal huishoudens met een risico op problematische schulden. In de wijken waar veel inwoners met problematische schulden wonen bieden vroeg- en laatsignaleerders van team 'erop af' intensievere dienstverlening. Wanneer deze cijfers gekoppeld worden aan de cijfers over energiearmoede blijkt dat veel van deze inwoners ook kampen met energiearmoede (TNO, energiearmoede in kaart). De komende beleidsperiode zetten wij data-analyses in om gebiedsgerichte activiteiten te ontplooiën.

**'Data geeft ons waardevolle informatie. Wij weten in welke dorpen en wijken de schuldenproblematiek het grootste is. De komende periode gebruiken wij deze data om gebiedsgerichte activiteiten te ontplooiën.'**



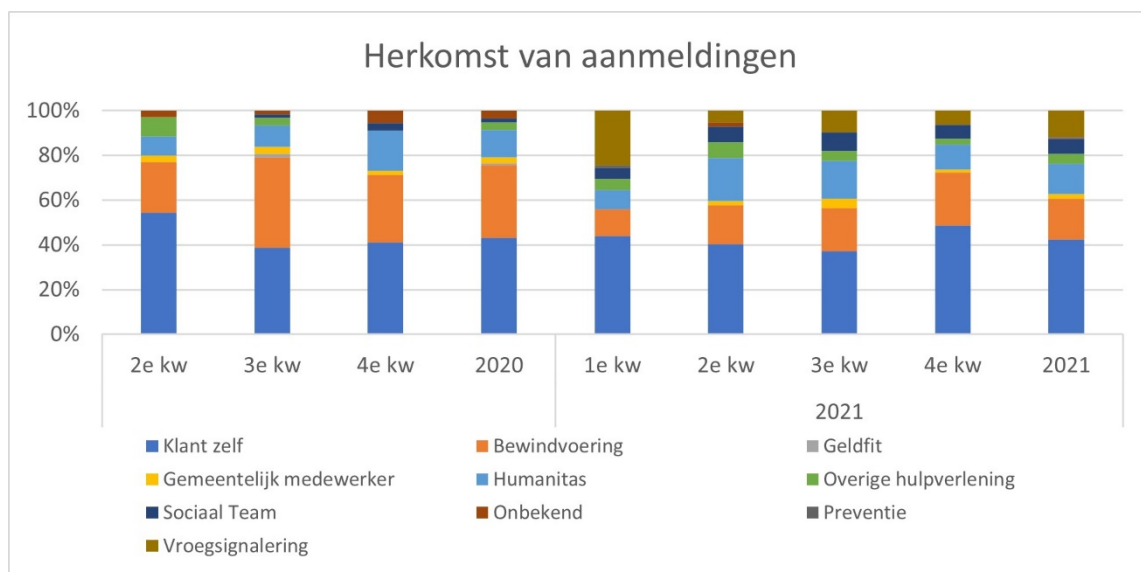
Figuur 7: Huishoudens met risico op problematische schulden

**'Vijf wijken vertegenwoordigen samen ruim 30% van het aantal huishoudens dat risico heeft op problematische schulden'**

## Dienstverlening

### Intake en aanmeldprocedure

Een inwoner kan op verschillende manieren een aanvraag doen voor schulddienstverlening. Een aanvraagformulier is niet noodzakelijk. Een melding via de website, telefoon, e-mail, in persoon of via een ketenpartner is voldoende (figuur 8). Na ontvangst van een aanmelding willen wij onze inwoners snel rust in hun geldzaken bieden. Daarom zorgen wij ervoor dat wij binnen tien dagen een gesprek plannen (figuur 9). Na één of meerdere gesprekken geven wij een beschikking en een plan van aanpak af. Daarna starten wij met de stabilisatieperiode: een periode van gewoonlijk 4 maanden (met een eventuele verlenging naar 8 maanden) waarin wij de situatie inventariseren en stabiliseren.

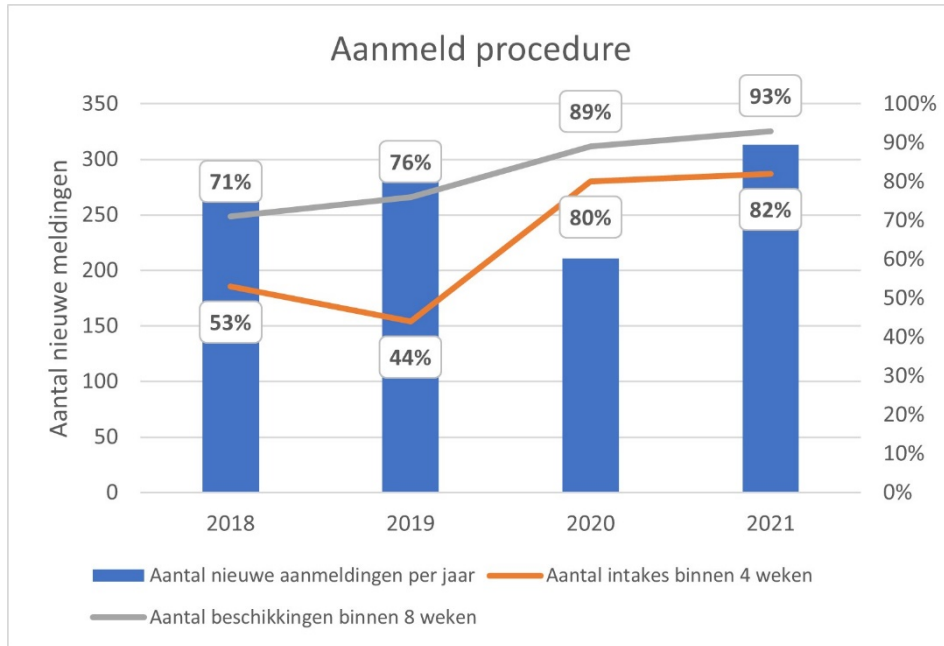


Figuur 8: herkomst van aanmeldingen

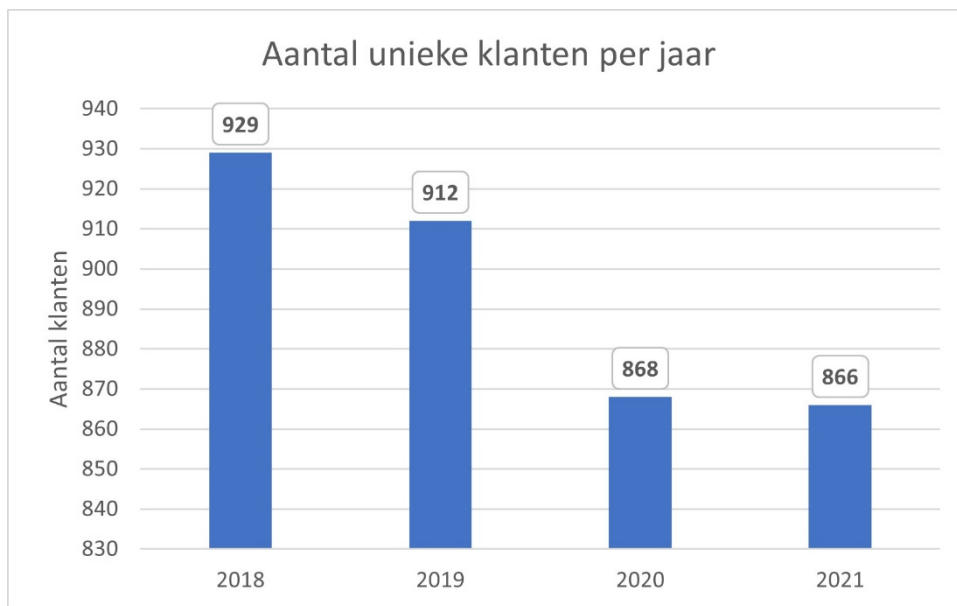


Figuur 9: Aanmeldproces

De afgelopen 4 jaar is (met uitzondering van coronajaar 2020) het aantal aanmeldingen gestegen (figuur 10). Het aantal unieke klanten in de jaren 2020 en 2021 is stabiel gebleven. (figuur 11). Steeds meer inwoners kunnen binnen 4 weken terecht voor een intakegesprek en ontvangen binnen 8 weken hun beschikking. 4 weken is de wettelijke termijn waarin een inwoner een intakegesprek mag verwachten. Sinds 2021 hanteert de Kredietbank echter een termijn van 10 werkdagen. Op deze manier bieden wij inwoners sneller rust in geldzaken.



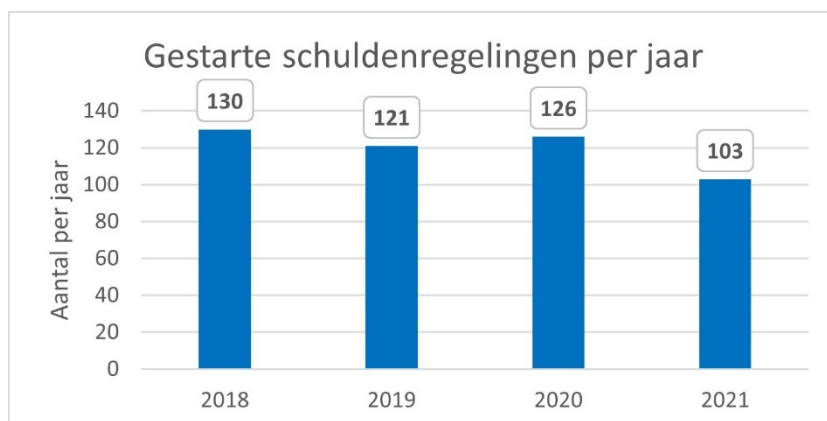
Figuur 10: Aanmeldprocedure



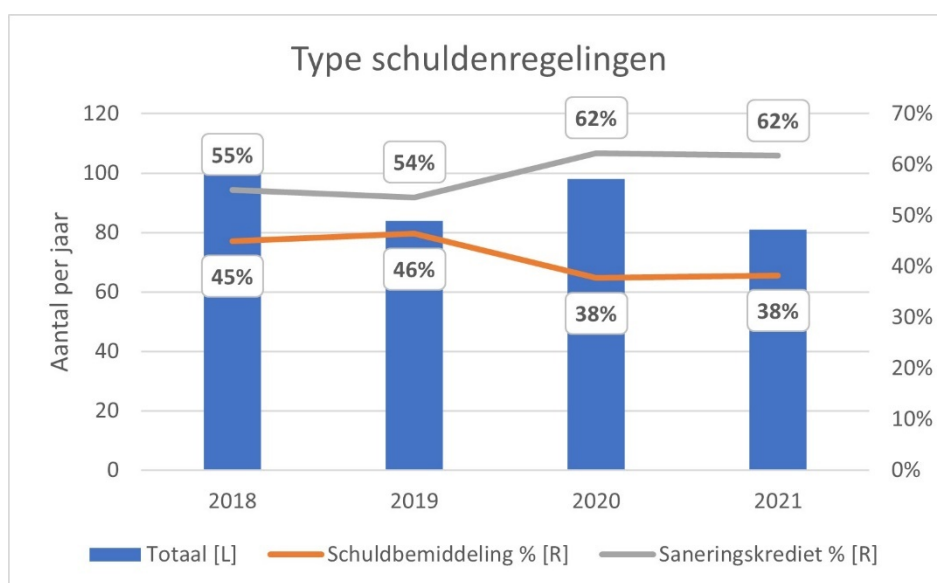
Figuur 11: aantal unieke klanten

## Schuldregelingen

Wanneer een schuldenlast problematisch is kan een schuldregeling een passende oplossing bieden. (figuur 12) Hierin zijn twee mogelijkheden. De eerste mogelijkheid is een schuldbemiddeling. Hierin lost een klant maandelijks naar vermogen af. Schuldeisers krijgen ieder jaar een percentage van hun vordering uitbetaald. De tweede mogelijkheid is een saneringskrediet. Schuldeisers krijgen dan een eenmalige uitbetaling van hun vordering tegen finale kwijting. De Kredietbank is de enige resterende schuldeiser. Maandelijks lost de klant het krediet af. Steeds vaker bieden wij een saneringskrediet aan in plaats van een schuldbemiddeling (figuur 13). Een saneringskrediet biedt voordelen voor alle partijen. Klanten ervaren sneller rust in geldzaken doordat alleen de Kredietbank als schuldeiser overblijft. Schuldeisers ontvangen direct een aflossing en kunnen overgaan tot sluiting van het dossier. Inwoners die een saneringskrediet krijgen, tonen vooruitgang op het gebied van werk en dagbesteding (Purpose en Hogeschool van Amsterdam, meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening: een nieuw perspectief, NVVK (april 2022)). Het bieden van zoveel mogelijk saneringskredieten is ook een voorwaarde voor deelname aan het 'collectief schuldregelen' van de NVVK. (paragraaf 3.2.1).



Figuur 12: gestarte schuldregelingen per jaar



Figuur 13: Type schuldregelingen

### Sociale leningen

De Kredietbank verstrekt sociale leningen aan inwoners. Hierbij houden wij rekening met de maatschappelijke en financiële situatie van de inwoner. Door de daling van de koopkracht en de stijgende energieprijzen hebben inwoners minder te besteden. Inwoners met een laag inkomen hebben minder mogelijkheden om te reserveren voor noodzakelijke uitgaven. Daarom willen wij het rentepercentage op onze sociale leningen verlagen van 8% naar 2%. Op deze manier komen wij inwoners die een noodzakelijke uitgave moeten doen tegemoet. Een uitleg van de gehanteerde rentepercentages op onze producten is toegevoegd als bijlage 8.

### Schulddienstverlening aan ondernemers

Ondernemers hebben geleden onder de coronapandemie. 34% van de ondernemers uit de provincie Groningen geeft aan dat het inkomen van de onderneming sterk gedaald is door de coronacrisis. 27% van de ZZP'ers maakt zich zorgen over hun financiële situatie. Daarom staan wij klaar voor deze doelgroep (Bron: Sociaal Planbureau Groningen 2021)

De wetwijziging van de Wgs op 1 januari 2021 heeft verduidelijkt dat ook ondernemers recht hebben op schulddienstverlening van de gemeente. Binnen de Kredietbank Midden-Groningen werken schulddienstverleners daarom nauw samen met de accountmanagers Bbz (Besluit bijstandsverlening zelfstandigen) om ondernemers met schulden passende dienstverlening te bieden. Schulddienstverlening aan ondernemers vereist echter specifieke bedrijfskundige en juridische kennis. Wanneer ondernemers aangewezen zijn op een schuldsaneringstraject worden zij daarom doorverwezen naar een externe samenwerkingspartner. De verwachting is dat het aantal ondernemers met financiële problemen zal

stijgen wanneer de steunpakketten van de rijksoverheid stoppen. Wij zetten ons de komende jaren in om de schulddienstverlening aan ondernemers een structurele plek in onze dienstverlening te geven.

**‘Ondernemers maken zich zorgen over hun financiële toekomst. De Kredietbank Midden-Groningen staat voor ze klaar’**

### Budgetcoaching

Budgetcoaching is een belangrijk middel om schulden te voorkomen. De budgetcoach werkt samen met de inwoner aan het ontwikkelen van vaardigheden die bijdragen aan financiële stabiliteit en het voorkomen van schulden. De budgetcoach van de Kredietbank Midden-Groningen helpt inwoners om orde in hun financiële situatie te brengen. Daarnaast ondersteunt deze ook klanten van de Kredietbank die hun financiën graag weer zelfstandig willen beheren.

Ruim 36% van onze budgetbeheer klanten maakt al langer dan 6 jaar gebruik van deze dienst. 18% zelfs langer dan 12 jaar. Door het versterken van zelfvertrouwen en financiële redzaamheid stromen klanten duurzaam uit. De budgetcoach maakt samen met de klant een stapsgewijs plan om het budgetbeheer af te bouwen. De budgetcoach is daarom een waardevolle toevoeging aan onze dienstverlening.

Een speciale rol is weggelegd voor de budgetcoach statushouders. De inburgeringswet 2021 verplicht gemeenten om statushouders gedurende 6 maanden financieel te ontzorgen en te werken aan financiële redzaamheid. De budgetcoach statushouders biedt budgetcoaching en budgetcursussen aan statushouders in Midden-Groningen. Doel is om de financiële redzaamheid van deze doelgroep te bevorderen. Het financieel ontzorgen is met de komst van de inburgeringswet 2021 gedurende de eerste 6 maanden in Nederland een verplichting. In Midden-Groningen worden statushouders al enkele jaren financieel ontzorgd. Dit wordt uitgevoerd door de Kredietbank in samenwerking met Humanitas.

**‘De budgetcoach heeft een belangrijke rol in onze dienstverlening. Door samen te werken aan een overzichtelijke financiële administratie komt er orde. Zo wordt het vertrouwen in eigen kunnen versterkt.’**

### Preventie

Preventie richt zich op het voorkomen van problematische schulden. Bijvoorbeeld door doelgerichte communicatie uitingen richting inwoners. Alle basisscholen krijgen een vorm van financiële educatie aangeboden voor alle leerjaren. Het voortgezet onderwijs krijgt in het derde leerjaar een aanbod om mee te doen aan ‘discussiëren kan je leren.’ Op deze manier werken wij aan het doorbreken van generatiearmoede. Vanwege de coronapandemie zijn deze lessen vaak niet doorgegaan. Daarom hebben zij gewerkt aan initiatieven met een structureler karakter. In 2022 hebben alle basisscholen het boek ‘spaarvarken geeft leergeld’ ontvangen. Dit lesmateriaal kan door de docenten in groep 3 en 4 worden gebruikt. Voor het voortgezet onderwijs is op dit moment een ‘QR-game’ in ontwikkeling. Een poster met een QR-code zal worden verspreid op middelbare scholen. Achter deze QR-code zit een spel over armoede en schulden. Op deze laagdrempelige manier kunnen jongeren leren over dit onderwerp.

### VoorzieningenWijzer

In 2021 is de VoorzieningenWijzer in Midden-Groningen van start gegaan. De adviseur van de VoorzieningenWijzer geeft tijdens een gratis adviesgesprek aan welke toeslagen/regelingen er voor de inwoner gelden. Daarnaast checkt de adviseur of het energiecontract en de zorgverzekering passen bij de situatie van de inwoner. De adviseur van de VoorzieningenWijzer is in dienst van Kwartier Zorg en Welzijn. De Kredietbank onderhoudt nauwe contacten met de adviseur van de VoorzieningenWijzer en verwijst inwoners actief door.

**‘Financiële educatie is een belangrijke manier om generatiearmoede te doorbreken. Met de introductie van nieuwe initiatieven zetten wij in op een structurele inbedding van financiële educatie in het onderwijs.’**

### Samenwerking met schuldeisers

Vroegsignalering

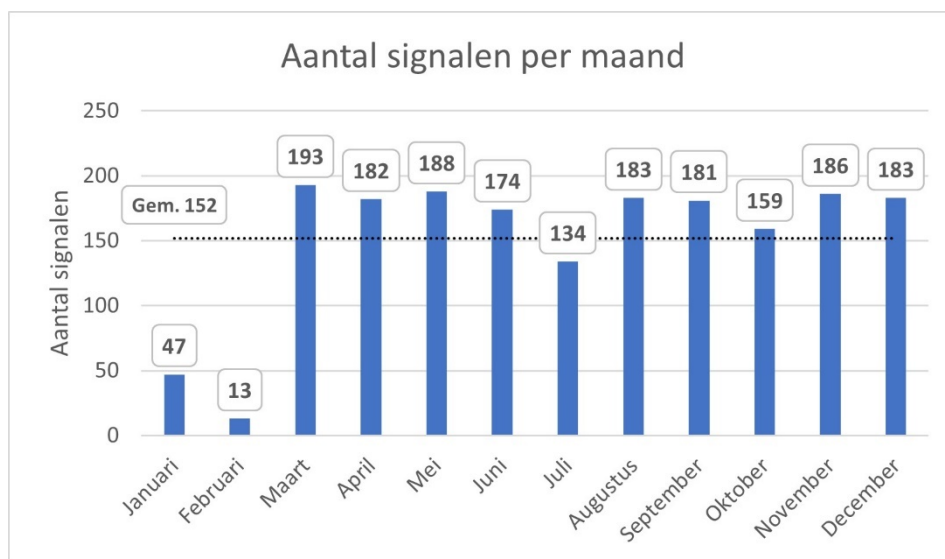


Gemeenten moeten inwoners een aanbod doen tot een eerste gesprek, wanneer zij een signaal van schuldeisers ontvangen dat er betalingsachterstanden zijn (Artikel 3 lid 1 sub b Wgs) De gemeente Midden-Groningen is aangesloten bij het ‘Landelijk convenant vroegsignalering’ en heeft daarom afspraken met zogenoemde ‘signaalpartners’ over het aanleveren van signalen. Het betreft signalen van:

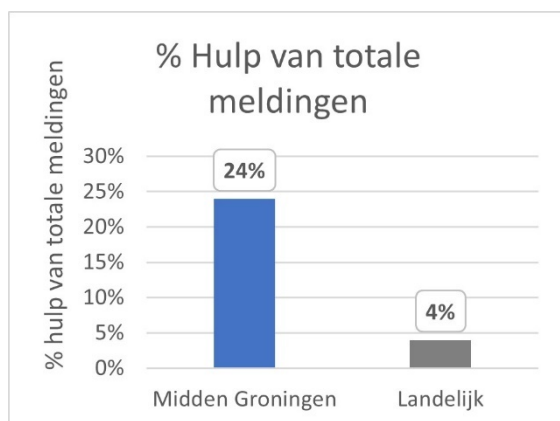
- Huur; ( Lefier, Groninger Huis)
- Drinkwater; (waterbedrijf Groningen)
- Zorgverzekering; (Menzis, Zilveren Kruis, VGZ, etc.)
- Energieleveranciers. (Essent, Eneco, Greenchoice, etc.)
- Gemeentelijke belastingen (pilot vanuit rijksoverheid)

Alle inwoners waarvan wij een signaal ontvangen krijgen een brief met een aanbod tot hulp. Wanneer er over één inwoner meerdere signalen worden ontvangen (een zogenoemde ‘match’) volgt een huisbezoek. Samen met de inwoner wordt gezocht naar een oplossing. Dit kan een directe oplossing zijn, zoals een betalingsregeling. Deze directe oplossing wordt ook wel een ‘quickfix’ genoemd. Het is ook mogelijk dat een inwoner wordt doorverwezen naar Humanitas, Schuldhulpmaatje of de Kredietbank. In 2021 zijn er gemiddeld 152 signalen per maand ontvangen (figuur 14). 24% van de inwoners die een hulpaanbod hebben ontvangen hebben deze hulp aanvaard (figuur 15). Wanneer er succesvol contact is gelegd met de inwoner ligt dit percentage nog vele malen hoger (Landelijke monitor vroegsignalering, Divosa, Jaarrapportage 2021) (Figuur 16).

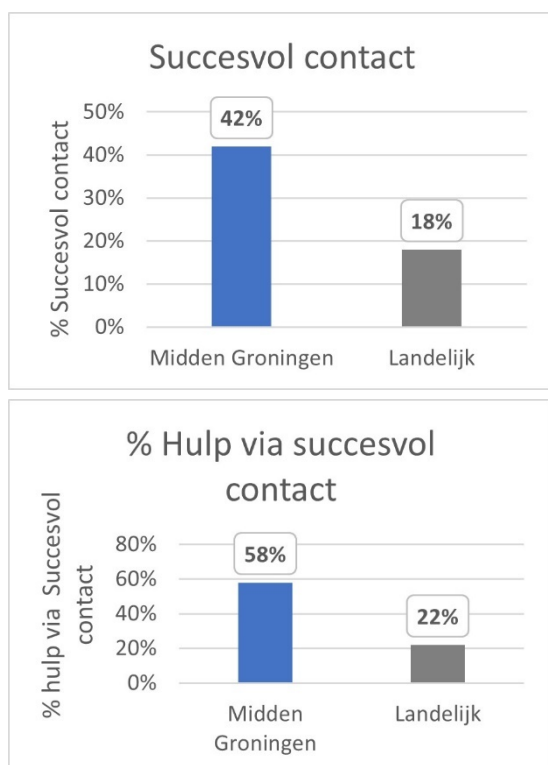
**‘Vroegsignaleerders in Midden-Groningen leggen succesvolle contacten. Het aantal inwoners dat hulp aanvaardt ligt ver boven het landelijk gemiddelde.’**



Figuur 14: Aantal signalen per maand



Figuur 15: Hulp aanvaard van totale aantal meldingen



Figuur 16: Hulp aanvaard na succesvol contact

#### Samenwerking bij schuldregelen

De Kredietbank is aangesloten bij het ‘Schuldenknooppunt’ en bij ‘Collectief Schuldregelen’ van de NVVK. (paragraaf 3.2.1) Deze projecten verminderen de administratieve last en bevorderen de communicatie rondom het proces van schuldregelen. Inwoners ervaren door deze initiatieven sneller rust in hun geldzaken. Op lokaal niveau zijn samenwerkingsafspraken met woningbouwcoöperaties gemaakt om uithuiszettingen te voorkomen.

#### Incassobeleid Midden-Groningen

In 2020 is een start gemaakt voor één gemeentelijk incassobeleid door het opstellen van de ‘incassovisie’. De Kredietbank Midden-Groningen is betrokken geweest bij het opstellen van deze visie. Inzet van deze incassovisie is duidelijke communicatie, persoonlijk contact, maatwerk en samenwerking. Executoriaal beslag wordt beperkt ingezet. De Kredietbank Midden-Groningen is terughoudend in het inzetten van incassomaatregelen. In het geval van betalingsproblemen kijken wij samen met de klant naar de mogelijkheden.

**‘Wij werken samen met schuldeisers en inwoners om tot een duurzame oplossing te komen. Wanneer wij zelf schuldeiser zijn kijken wij samen met de inwoner naar de mogelijkheden.’**

#### Jongeren met een Toekomst (NPG)

De gemeente Midden-Groningen ligt in de Veenkoloniën. Generatiearmoede is in dit gebied een bekend begrip. 18% van de uitwonende jongeren tussen de 22 en 26 jaar met een laag inkomen uit de Veenkoloniën hebben een moeder die ook een laag inkomen had. 13% van deze jongeren heeft een vader met een laag inkomen (Bron: Microdata CBS 2021, bewerking: Sociaal Planbureau Groningen). ‘Arme’ jongvolwassenen hebben vaker ‘arme’ ouders.

Het project ‘jongeren met Toekomst’ is een project in het kader van het Nationaal Programma Groningen (NPG). Doel van het project is om deze jongeren van 18 tot 27 jaar een kans te geven op een betere toekomst. Jongeren worden geholpen om grip te krijgen op hun financiële situatie en krijgen ondersteuning in het oplossen van de schulden. Door middel van scholing en/of werk wordt een basis gelegd

voor een stabiele en (financieel) gezonde toekomst. Het project ontwikkelt een werkwijze die uiteindelijk kan worden geïmplementeerd in de reguliere dienstverlening.

### **Laatsignalering / project 'IJsberg' (NPG)**

In project 'IJsberg' benaderen medewerkers van de Kredietbank inwoners die te maken hebben met vergevorderde schuldenproblematiek. Iedere inwoner die wordt benaderd, ontvangt een brief. Daarna volgt een huisbezoek. Bij het project is een ervaringsdeskundige betrokken. Deze kan inwoners vanuit eigen ervaring adviseren.

De uitdaging van het project is het motiveren van de inwoner en deze te bewegen richting een oplossing. Doel van het project is om een werkwijze te ontwikkelen en deze te implementeren binnen het sociale domein. Hierbij zal in de toekomst een koppeling worden gemaakt met vroegsignalering. Deze koppeling zal mogelijk leiden tot één integrale werkwijze op het gebied van schuldsignalering.

### **Beschermingsbewind**

De gemeente Midden-Groningen heeft op 25 januari 2022 met 5 bewindvoeringskantoren, werkzaam in de gemeente Midden-Groningen, een convenant getekend. Deze samenwerking zorgt ervoor dat onze inwoners de best passende en minst ingrijpende maatregel ontvangen. De betrokken bewindvoerders en de gemeente zetten in op het vergroten van financiële redzaamheid. Indien mogelijk werken ze naar uitstroom uit beschermingsbewind of ondersteuning in de vorm van een lichtere maatregel, bijvoorbeeld budgetbeheer of budgetcoaching. Toeleiding naar een schulddienstverleningstraject vindt, indien mogelijk, plaats binnen een jaar na de uitspraak onderbewindstelling. Het bereik van het convenant is groot. 59 % van de inwoners die (gedeeltelijk) bijzondere bijstand ontvangen voor de kosten van het beschermingsbewind staan onder bewind bij één van de convenantpartners.

Per 1 februari 2022 maakt de gemeente Midden-Groningen gebruik van het adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind. Deze wet regelt dat gemeenten drie maanden nadat schuldenbewind is ingesteld de rechter mogen adviseren of een inwoner het beste kan worden geholpen door voortzetting van het bewind, of door een lichtere vorm van gemeentelijke ondersteuning. Op deze manier kunnen wij onze regierol bij de aanpak van problematische schulden beter vervullen. Wanneer een bewindvoeringskantoor is aangesloten bij het convenant wordt het adviesrecht al eerder toegepast. In dat geval wordt ons advies meegestuurd met het verzoekschrift onderbewindstelling.

**'Wij werken samen met 5 bewindvoeringskantoren op basis van een convenant. Inwoners ontvangen de best passende, minst ingrijpende maatregel.'**

### **Schulddienstverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen**

De Wgs vraagt van gemeenten om in het beleidsplan aan te geven op welke manier schuldhulp aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen is geregeld (Artikel 2 lid 4 sub e Wgs)

8,7% van de kinderen in Midden-Groningen woont in een huishouden met een laag inkomen (Bron: CBS 2021 / Sociaal Planbureau Groningen 2022). Daarom is het van belang dat wij speciale aandacht hebben voor deze doelgroep. Wanneer een gezin inwonende minderjarige kinderen heeft en er sprake is van ernstige schuldenproblematiek zetten wij ons in om zo snel mogelijk tot een passende oplossing te komen. Hierbij leveren wij maatwerk en betrekken wij onze samenwerkingspartners. Gezinnen met kinderen worden daarnaast gewezen op de mogelijkheden voor inkomensverruimende maatregelen gericht op kinderen, zoals het kindpakket. De Kredietbank Midden-Groningen is aangesloten bij 'de goede start'. Dit is een initiatief van 'kans voor de veenkoloniën'. Een groot aantal samenwerkingspartners zet zich in voor een goede, gezonde start voor de volgende generatie. Door deelname zetten wij ons in om de cirkel van generatiearmoede te doorbreken.

**'Wij hebben speciale aandacht voor gezinnen met kinderen en zetten ons in om de cirkel van generatiearmoede te doorbreken.'**

## Communicatieplan

In 2021 hebben wij ons nieuwe communicatieplan vormgegeven. Samen met een communicatiebureau hebben wij een merkhuis ontwikkeld. 'Samen zorgen voor rust in je geldzaken' is de belofte die wij richting onze inwoners doen. Wij willen zichtbaar zijn in de samenleving. Dit doen wij onder andere door een marketing- en communicatie campagne en een socialmediastrategie. Onze folders, brieven en website zijn aangepast.

## Kwaliteitsborging

De gemeenteraad en het college worden geacht maatregelen te nemen om de kwaliteit van de integrale schulddienstverlening te borgen (Artikel 2 lid 4 sub b Wgs) De kwaliteit van de dienstverlening van de Kredietbank Midden-Groningen wordt op diverse manieren getoetst:

- NVVK audit: in het kader van dit lidmaatschap wordt er driejaarlijks een audit uitgevoerd door een gecertificeerde instelling;
- Interne audit: interne audit door de gemeente in het kader van de jaarlijkse accountantscontrole.
- Benchmark van Divosa: de Kredietbank Midden-Groningen neemt deel aan de benchmark van Divosa. De resultaten van de benchmark worden jaarlijks met Divosa besproken.
- Caseloadgesprekken: uitgevoerd door de kwaliteitsmedewerker. Deze gesprekken bestaan uit een dossiercontrole en een overleg met de uitvoerend medewerker.
- Kwartaalrapportages: ieder kwartaal wordt de dienstverlening in kaart gebracht in een kwartaalrapportage. Deze rapportage wordt intern besproken. Daar waar nodig passen wij onze werkwijze hierop aan.
- Klanttevredenheidsonderzoek: één maal per twee jaar wordt er een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

## Klachtenafhandeling

Wanneer wij een klacht ontvangen gaat de betrokken medewerker of kwaliteitsmedewerker een persoonlijk gesprek aan met de klant die een klacht heeft. Insteek van dit gesprek is een oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden. Klanten kunnen ook gebruik maken van de officiële klachtenprocedure bij de klachtencoördinator. Hier zijn in de afgelopen periode geen formele klachten ontvangen. Wanneer een klant het niet eens is met een besluit wat is genomen in het kader van de Wgs worden de procedures van de Algemene wet bestuursrecht (hierna Awb) gevolgd. Hier staat de mogelijkheid tot bezwaar en beroep open.

## Waar willen we naar toe?

Op het gebied van financiële hulpverlening zijn de afgelopen jaren veel ontwikkelingen geweest. Wij hebben hard gewerkt om deze ontwikkelingen toe te passen in onze dienstverlening. In de periode 2022-2026 ligt onze focus daarom op het doorontwikkelen hiervan. Door de wetwijziging van de Wgs heeft de wetgever geïnvesteerd in het verduidelijken en verbeteren van de processen rondom schulddienstverlening. Onze taak is om deze processen optimaal in onze dienstverlening in te passen. Samen met onze klanten en ketenpartners evalueren wij onze werkprocessen. Waar nodig worden deze werkprocessen aangepast.

Onze doelen voor de komende beleidsperiode hebben wij verwoord in pijlers. Pijlers die het fundament van onze dienstverlening in de komende jaren zullen vormen. Iedere pijler zal inzicht geven in onze doelen en de manier waarop wij onze doelen willen bereiken. Deze pijlers zijn gebaseerd op de uitgangspunten van de gemeente Midden-Groningen. Een toegankelijke, klantvriendelijke organisatie die uitgaat van de 'eigen kracht' van onze inwoners. Dit wordt ook onderschreven door ons merkhuis en ons merkverhaal (figuur 17).

## Het merkhuis van de Kredietbank



Figuur: merkhuis Kredietbank Midden-Groningen

### Merkverhaal

**“We zijn de Kredietbank Midden-Groningen. Samen met onze klanten zorgen we voor rust in geldzaken. We zijn betrouwbare, professionele dienstverleners die heel persoonlijk dingen aanpakken. We delen de ambitie om ons iets meer naar buiten te richten, door klantgerichter en toegankelijker te zijn. We willen onze deur als het ware wagenwijd openzetten. Dat doen we vanuit de overtuiging dat iedereen in Midden-Groningen recht heeft op een toekomst zonder geldzorgen.”**

### 5.1 Pijler 1: ‘wij zetten de klant centraal’

Armoede en schulden zijn een belangrijke bron van stress (Haushofer, J. & Fehr, E. On the psychology of poverty. Science (2014). doi:10.1126/science.1232491). Onder mensen met schulden heeft bijna de helft last van stress, terwijl dit geldt voor 10% van de mensen zonder schulden (Madern, T., Teeffelen, L. van & Jungmann, N. De impact van financiële problemen. de curatoren de failliet 2019 : Insolad jaarboek 2019). Mensen ervaren stress door de complexiteit van de samenleving en het contact met instanties (Hosper, K, van Loenen, T. Leven met ongezonde stress. Uitgave van Pharos (2021). Het is de taak van de Kredietbank Midden-Groningen om in onze dienstverlening rekening te houden met deze stress. Daarom is het eerste gesprek met een inwoner een ‘open’ gesprek. Het aanleveren van formulieren en stukken is in deze fase niet nodig.

Onze klanten kunnen ons waardevolle informatie geven om onze processen te verbeteren. Toch merken wij in de praktijk dat er voor het bestaande klantpanel weinig animo is. Daarom zetten wij ons de komende periode in om een werkwijze te ontwikkelen waarmee wij onze klanten meer betrekken in de ontwikkeling van onze dienstverlening.

In het klanttevredenheidsonderzoek van 2020 gaven onze klanten onze dienstverlening een 8,2. Uit het onderzoek blijkt dat klanten tevreden zijn over de manier waarop zij door de medewerkers van de Kredietbank geholpen worden. Wij streven ernaar in het klanttevredenheidsonderzoek van 2022 hetzelfde resultaat te behalen. Dit doen wij door maatwerk te bieden en rekening te houden met de stress die onze klanten ervaren. Stress-sensitieve dienstverlening aan mensen met schulden werkt het efficiëntste

als dit breed gedragen wordt binnen het gehele sociale domein. Daarom zetten wij in op integrale samenwerking op het gebied van stress-sensitieve dienstverlening.

Uit onderzoek van het CPB komt naar voren dat het aantal huishoudens dat onvoldoende inkomen heeft om vaste en noodzakelijke lasten te betalen sterk toeneemt. Wij willen inwoners die hierdoor geraakt worden tegemoetkomen. Bijvoorbeeld door het tarief van € 6,- wat gevraagd wordt aan inwoners in budgetbeheer te laten vervallen. Inwoners starten dan pas met betalen nadat zij schuldenvrij zijn en langer dan 3 jaar gebruik maken van budgetbeheer. Een overzicht van de kosten budgetbeheer is toegevoegd als bijlage 9.

Een andere maatregel om inwoners tegemoet te komen is het verlagen van het rentetarief op sociale leningen van 8% naar 2%. Op deze manier komen wij inwoners tegemoet die een noodzakelijke uitgave hebben maar hier vanwege oplopende lasten niet voor hebben kunnen sparen.

Wat willen wij bereiken?	Hoe willen wij dit bereiken?	Hoe maken wij dit meetbaar?	Wat zijn de kosten (per jaar)?
Integrale stress-sensitieve dienstverlening bieden.	Wij zetten ons in om een traject van scholing en bewustwording binnen het sociale domein te implementeren. Hierbij haken wij aan bij het NPG-project 'bevordering sociale veerkracht'	Wanneer een selectie van medewerkers binnen het sociale domein geschoold zijn en gezamenlijke casusbespreking voeren.	€ 22.000 (incidenteel, gedekt uit POK gelden)
Wij gaan een 'open gesprek' aan met onze klanten. De basis hierbij is vertrouwen.	Wanneer een klant zich bij ons meldt gaan we een 'open gesprek' aan. Het aanleveren van formulieren of stukken is in deze fase niet nodig.	De verplichting om een aanmelding met een aanmeldformulier te doen wordt uit onze beleidsregels verwijderd. Benodigde informatie wordt waar mogelijk samen met de klant verzameld.	€ 15.000 voor Training 'motiverende gesprekstechnieken' voor medewerkers binnen de Kredietbank. (Incidenteel)
Onze klanten geven input en kijken kritisch naar de processen binnen de Kredietbank. Opsporen waar er ruimte is voor verbetering door via de bril van de klant naar het proces te kijken.	Wij ontwikkelen een werkwijze waardoor klanten betrokken worden bij de ontwikkeling van onze processen.	In 2022 hebben wij met minimaal 6 klantencontact over onze dienstverlening en processen.	Reeds voorzien in het budget van de Kredietbank.
Wij komen inwoners met weinig mogelijkheid tot sparen tegemoet.	Wij verlagen het rentepercentage op onze sociale leningen van 8% naar 2%.	Wanneer het voorstel is goedgekeurd passen wij het percentage aan.	€ 2.500 (inkomstenderving)
Wij komen inwoners met een beperkt budget tegemoet.	Wij laten het tarief van €6,- voor budgetbeheer vervallen.	Wanneer het voorstel is goedgekeurd passen wij het percentage aan.	€ 22.000 (inkomstenderving)
Onze klanten zijn tevreden over onze dienstverlening.	Wij voeren tweemaaljaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit.	Het onderzoek meet de tevredenheid van onze klanten.	€ 10.000 (2024 en 2026)

## Pijler 2: 'wij werken samen met onze ketenpartners'

In Midden-Groningen heeft 1 op de 10 huishoudens geregistreerde problematische schulden. Ongeveer 1 op de 3 huishoudens heeft risico op problematische schulden (Bron: CBS, geregistreerde problematische schulden 2020. Bewerking: Sociaal Planbureau Groningen, 2020). Wij staan daarom voor een grote opgave. Hierin willen wij gezamenlijk optrekken met onze ketenpartners. Bijvoorbeeld op het gebied van duurzame uitstroom (pijler 4)

In Midden-Groningen gaan we uit van de sociale veerkracht van onze inwoners. Wanneer financiële ondersteuning nodig is zetten wij in op de best passende, minst ingrijpende maatregel. Om dit te bereiken hebben wij een convenant met de 5 grootste bewindvoeringskantoren gesloten. De komende jaren monitoren wij de gemaakte samenwerkingsafspraken.

Wat willen wij bereiken?	Hoe willen wij dit bereiken?	Hoe maken wij dit meetbaar?	Wat zijn de kosten (per jaar)?
Wij werken samen met maatschappelijke organisaties.	Wij zetten ons in om de nauwe banden met maatschappelijke organisaties te onderhouden en waar nodig uit te breiden.	Wij spreken de maatschappelijke organisaties periodiek tijdens bijeenkomsten van het armoedepact. Met individuele organisaties zijn werkafspraken gemaakt.	Fte gedekt, financiering niet van toepassing
Bewindvoeringskantoren leiden inwoners sneller door richting gemeentelijke schulddienstverlening.	Wij maken afspraken met onze convenantpartners over de toeleiding naar schulddienstverlening en monitoren dit.	Wij monitoren de tijdsduur waarbinnen een beschermingsbewindvoerder een schuldenregeling aanvraagt. Wanneer de vastgestelde termijn wordt overschreden, gaan we met elkaar in gesprek.	Reeds voorzien in het budget van de Kredietbank.

### Pijler 3: 'wij hebben aandacht voor onze inwoners en bijzondere doelgroepen'

In de uitvoering van onze werkzaamheden hebben wij extra aandacht voor kwetsbare inwoners. Inwoners die, op het gebied van financiële hulpverlening, een zetje in de rug kunnen gebruiken. Dit doen wij in eerste instantie door laagdrempelige dienstverlening te bieden, 'de klant centraal'. Maar ook door deze doelgroepen actief te benaderen. Hierbij zetten wij in op de zelfredzaamheid van onze inwoners. Inwoners behouden zelf de regie en verantwoordelijkheid over hun financiële situatie, maar ontvangen van de Kredietbank Midden-Groningen de ondersteuning die zij nodig hebben.

Met de invoering van de Inburgeringswet op 1 januari 2022 hebben gemeenten de plicht om nieuwe statushouders financieel te ontzorgen. Daarnaast vereist de Inburgeringswet dat er gewerkt wordt aan de financiële zelfredzaamheid van de statushouder. Een budgetcoach wordt ingezet om deze laatste taak te vervullen. De budgetcoach start voor 20 uur per week. 2022 zal inzichtelijk maken of dit aantal uren voldoende is. Dit is onder andere afhankelijk van het opleidingsniveau, achtergrond en taalvaardigheid van de statushouders die ontzorgd gaan worden.

Schulddienstverlening aan ondernemers heeft een structurele plek binnen de Wgs gekregen. Hiermee heeft het ook een structurele plek in onze dienstverlening gekregen. 27% van de ondernemers in de provincie Groninger heeft financiële zorgen als gevolg van de coronapandemie. Schulddienstverlening aan ondernemers is niet alleen een wettelijke taak. De Kredietbank Midden-Groningen voelt ook een maatschappelijke verantwoordelijkheid om ondernemers met financiële zorgen en problemen te helpen.

Binnen de Kredietbank besteden wij aandacht aan het omgaan met inwoners die een lichte verstandelijke beperking hebben. Wij zijn ons bewust van de mogelijkheden van deze doelgroep zodat wij onze dienstverlening hierop kunnen aanpassen. Daarnaast blijven wij ons bewust dat onze dienstverlening voor alle inwoners toegankelijk moet zijn. Daarom hebben wij ook aandacht voor inwoners die niet (of verminderde) lees, schrijf en digitale vaardigheden hebben.

Jongeren met een inkomen uit studiefinanciering hebben door de huidige richtlijnen geen tot weinig afloscapaciteit. Hierdoor is het voor deze groep niet mogelijk gebruik te maken van de reguliere dienstverlening van de Kredietbank. Door het verstrekken van een saneringskrediet tegen een rentepercentage van 0% komt de volledige ruimte in het budget van jongeren ten gunste van schuldeisers. Dit verhoogt de kans van slagen van het schuldentract.

Wat willen wij bereiken?	Hoe willen wij dit bereiken?	Hoe maken wij dit meetbaar?	Wat zijn de kosten (per jaar)?
Wij werken aan de financiële zelfredzaamheid van statushouders.	Wij werken aan de financiële zelfredzaamheid van statushouders.	Op dit moment worden 83 statushouders financieel ontzorgd door de Kredietbank Midden-Groningen. In de periode 2022-2026 verwachten wij een toename van 250 statushouders. Dit aantal is een schatting. Onvoorziene gebeurtenissen op het wereldtoneel kunnen deze aantallen sterk beïnvloeden. Wij zetten in om op een uitstroom van 30% in 2026.	Jaarlijks kosten ad. €6.000 voor inzet tolk.
Schulddienstverlening aan ondernemers krijgt een structurele plek binnen onze dienstverlening.	Na afsluiting van de lopende pilot zetten wij een aanbesteding uit om een geschikte samenwerkingspartner te vinden.	Wij meten het aantal ondernemers wat schulddienstverlening ontvangt. Wij verwachten hierin, met het oog op de gevolgen van de coronapandemie, een stijgende lijn.	Voor 2022 is dit gedekt uit incidentele middelen (coronagelden). Vanaf 2023 zijn aanvullende middelen nodig. De inzet van schulddienstverleners kost € 15.000 per jaar. De uitvoeringskosten van de externe partij schatten wij op € 50.000 per jaar. ( <u>wettelijke taak</u> )
Wij zetten beschikbare data in om de resultaten van onze dienstverlening te monitoren.	Wij ontwikkelen een werkwijze waardoor wij op basis van beschikbare data onze dienstverlening monitoren.	Wij zien een daling in het aantal inwoners met problematische schulden op wijkniveau.	Fte gedekt <u>middels</u> interne data team.
Wij hebben aandacht voor inwoners met een licht verstandelijke beperking.	Wij raken bewust van de mogelijkheden van deze doelgroep.	Alle medewerkers van de Kredietbank volgen een training over dit onderwerp.	€ 7000,- (incidenteel)
Wij bieden maatwerk aan jongeren met schulden en een inkomen uit studiefinanciering.	Wij verstrekken saneringskredieten tegen een vergoeding van 0%.	Wij meten het aantal jongeren dat een krediet ontvangt.	De Kredietbank heeft <u>reeds</u> een voorziening voor deze kosten.
Onze dienstverlening is toegankelijk voor alle inwoners.	Wij hebben in de uitvoering van onze werkzaamheden aandacht voor inwoners die (niet of verminderde) lees, schrijf en digitale vaardigheden hebben.	Onze dienstverlening vindt plaats per telefoon, in persoon en via digitale kanalen.	Fte gedekt, financiering niet van toepassing.

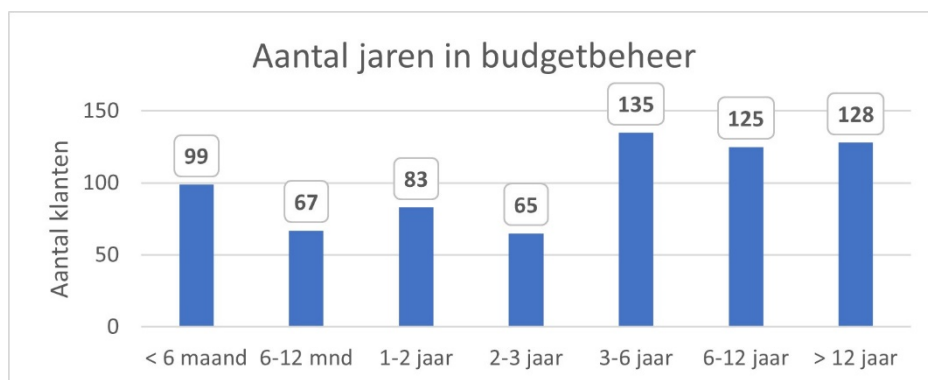
#### Pijler 4: 'wij zetten in op een duurzame oplossing'

De Kredietbank Midden-Groningen werkt volgens de NVVK Belofte. Onderdeel van deze belofte is dat wij ondersteuning en nazorg bieden: zo kort als kan, zo lang als nodig'. De belofte vraagt ook van ons klanten te ondersteunen bij gedragsverandering en het voorkomen van terugval. In 2021 is het recidivecijfer gestegen ten opzichte van vorige jaren. Dit kan worden verklaard door de inzet van vroegsignalering. Wij bereiken meer inwoners met beginnende financiële problemen. Klanten die in het verleden gebruik hebben gemaakt van onze dienstverlening zetten eerder de stap richting hulp.

Eind 2021 hadden 699 klanten budgetbeheer van de Kredietbank Midden-Groningen. 125 klanten zaten tussen de 6 en 12 jaar in budgetbeheer. 128 klanten langer dan 12 jaar (figuur 18). Ruim 36% van onze budgetbeheer klanten maakt al langer dan 6 jaar gebruik van deze dienst. 18% zelfs langer dan 12 jaar.

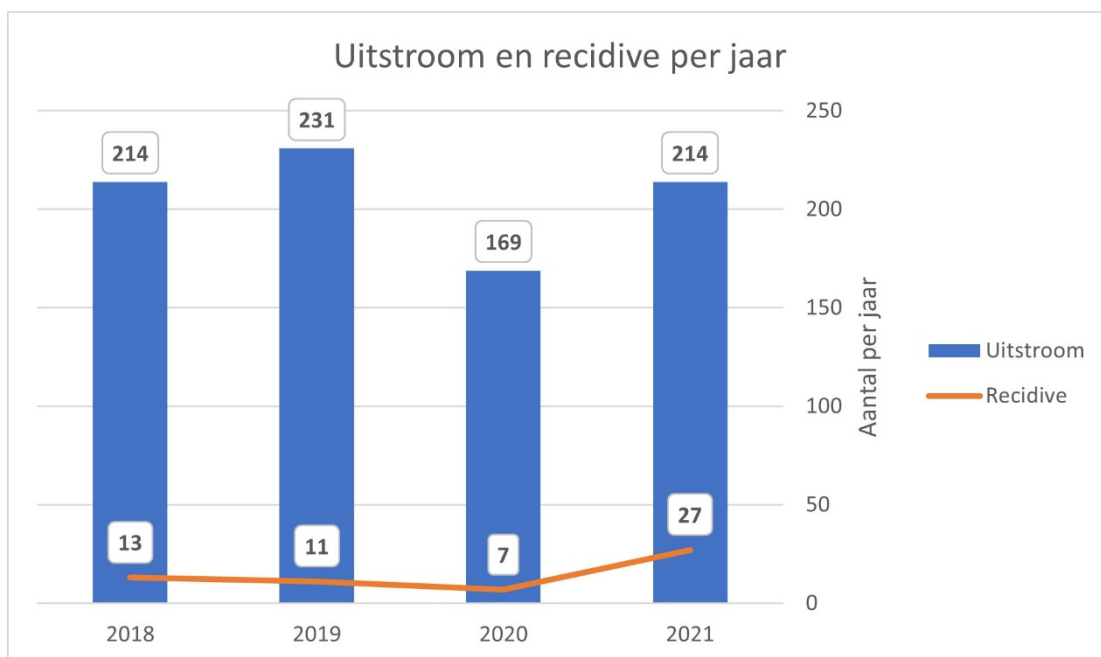


De komende jaren willen wij ons daarom inzetten om onze klanten op hun eigen niveau te laten meedoen met hun financiële administratie. De budgetcoach speelt in dit proces een belangrijke rol. Zoals omschreven in de strategische visie willen wij het eigenaarschap van onze inwoners bevorderen. De NVVK-belofte sluit hier naadloos op aan door in te zetten op het zo goed mogelijk schuldenzorgvrij krijgen en houden van onze klanten. De budgetcoach werkt, waar nodig, aan gedragsverandering en zet in op het voorkomen van terugval in oude gewoonten. Wij trekken gezamenlijk op met maatschappelijke organisaties. Deze duurzame oplossing draagt bij aan de opkomende beweging waarin wij ons naast curatieve diensten steeds meer richten op preventieve dienstverlening. Om deze beweging te versterken zetten wij een budgetcoach in. Deze helpt inwoners met het verbeteren van financiële vaardigheden en het voorkomen van schulden.



Figuur 18: aantal jaren in budgetbeheer

Wat willen wij bereiken?	Hoe willen wij dit bereiken?	Hoe maken wij dit meetbaar?	Wat zijn de kosten (per jaar)?
Iedere klant van de Kredietbank Midden-Groningen doet op zijn eigen niveau mee aan zijn financiële administratie.	Wij ontwikkelen in 2022, in samenspraak met ons klantpanel, een werkwijze waarin wij in een vroeg stadium (na het slagen van een schuldenregeling) samen met de klant gaan werken aan zelfredzaamheid. Dit leggen wij vast in het plan van aanpak. Hierbij houden wij ook rekening met de klanten die verminderd zelfredzaam zijn. Met behulp van de budgetcoach wordt ook ons huidige klantenbestand in dit proces meegenomen. Vanaf 2023 implementeren wij deze werkwijze.	In november 2021 zaten 699 klanten in budgetbeheer. 36% was langer dan 6 jaar klant. 18% zelfs langer dan 12 jaar. In 2026 is het aantal klanten in deze categorieën met 30% gedaald.	Inzet van de budgetcoach (zie punt 3)
Klanten die uitstromen hebben een goed vangnet en laagdrempelig nazorgcontact. Zo voorkomen wij recidive.	Wij vernieuwen ons nazorgtraject. Hierbij houden wij rekening met de ontwikkelingen binnen ons vakgebied. In 2022 ontwikkelen wij een werkwijze. Vanaf 2023 implementeren wij deze werkwijze.	In 2021 was het recidivecijfer 27 (figuur 19). Vanaf 2023 is het recidivecijfer hetzelfde of lager.	Fte gedekt, financiering niet van toepassing.
Wij gaan mee in de opkomende beweging van curatieve naar preventieve dienstverlening.	Een budgetcoach is beschikbaar voor alle inwoners uit Midden-Groningen.	In 2021 heeft de budgetcoach 30 inwoners begeleid. Vanaf 2023 is het aantal inwoners dat coaching ontvangt hetzelfde of hoger.	Loonkosten budgetcoach, €60.000 per jaar.



Figuur 19: uitstroom en recidive per jaar

#### Pijler 5: 'wij zetten in op preventie en we gaan erop af!'

Binnen het domein van schulddienstverlening is al langere tijd een trend gaande waarin schulddienstverleners inwoners met financiële problemen actief benaderen. We wachten niet langer op het moment dat inwoners zich bij de Kredietbank melden, vaak zijn de problemen dan al groot. De verankering van vroegsignalering in de Wgs heeft deze trend versneld. Onze vroeg- en laatsignaleerders spelen een actieve rol in het bereiken van onze inwoners. Ze gaan er letterlijk 'op af'.

Financiële educatie is een belangrijk middel om generatiearmoede te doorbreken. 9,7% van de kinderen in Midden-Groningen woont in een huishouden met een laag inkomen. Financiële educatie draagt bij aan een gezonde financiële toekomst. Daarom stellen wij financiële educatie beschikbaar voor alle minderjarigen in Midden-Groningen.

Wat willen wij bereiken?	Hoe willen wij dit bereiken?	Hoe maken wij dit meetbaar?	Wat zijn de kosten (per jaar)?
Financiële educatie is beschikbaar voor alle minderjarigen in Midden-Groningen.	De financiële educatiecirkel heeft een aanbod voor iedere leeftijdscategorie.	Het aantal scholen dat wij bereiken met ons aanbod is zo hoog mogelijk.	Reeds voorzien in het preventiebudget.
Wij bereiken inwoners met problematische en beginnen de schulden eerder.	Vroeg en laatsignaleerders werken op locatie bij de sociale teams. In 2021 zijn wij gestart met een pilot. In 2022 breiden wij deze pilot uit naar alle sociale teams.	Het aantal inwoners met een verhoogd risico problematische schulden daalt. Dit kunnen wij meten via de dashboards van de Nederlandse Schuldhulp Route (NSR)	Het project 'de IJsborg' heeft een looptijd tot 2024. Binnen het project wordt onderzocht hoe dit structureel kan worden geïmplementeerd in de organisatie.

### 5 pijlers vormen het fundament van onze dienstverlening:

1. Wij zetten de klant centraal;
2. Wij werken samen met onze inwoners en ketenpartners;
3. Wij hebben aandacht voor bijzondere doelgroepen;
4. Wij zetten in op een duurzame oplossing;
5. Wij zetten in op preventie en gaan 'erop af'!

#### **Terugblik beleidsplan 2018-2022**

Het beleidsplan 2018–2022 was gebaseerd op 6 focuspunten. Ieder focuspunt beschreef concrete, praktische voorstellen waar de Kredietbank Midden-Groningen zich op wenste te richten. Insteek hierbij was dat financiële problematiek onze inwoners niet mocht belemmeren. Iedere inwoner binnen onze gemeente moet kunnen meedoen en iedere inwoner telt.

De uitdagingen waar de Kredietbank Midden-Groningen voor stond waren groot. Het aantal aanmeldingen was stabiel, maar de complexiteit van de schuldenproblematiek werd groter. Zowel het gemiddelde schuldbedrag als het gemiddeld aantal schuldeisers groeide. De uitbraak van de coronapandemie begin 2020 vergde veerkracht van zowel inwoners als medewerkers van de Kredietbank. Door de coronamaatregelen konden geplande preventieactiviteiten niet doorgaan. Onze dienstverlening is, ondanks de pandemie, onverminderd doorgestaan.

#### **Wettelijk kader**

Binnen het wettelijke kader zijn grote veranderingen geweest. Dit startte in 2018 met de introductie van de 'brede schuldenaanpak' door de rijksoverheid. De 'brede schuldenaanpak' bevatte een reeks maatregelen die de overheid voorstelde om problematische schulden terug te dringen en mensen met problematische schulden beter te helpen. Eén van deze maatregelen was het verduidelijken van de Wgs in het kader van vroegsignalering. Ook de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet is in de brede schuldenaanpak geïntroduceerd.

De wetwijziging van de Wgs op 1 januari 2021 heeft voor veranderingen in de taakstelling van de Kredietbank gezorgd. De wetwijziging zorgde voor een grondslag om gegevensuitwisseling met schuldeisers in het kader van vroegsignalering mogelijk te maken. Tevens werd gegevensuitwisseling voor het besluit tot toegang tot schuldverlening en het opstellen van een plan van aanpak mogelijk.

#### **Behaalde resultaten**

Het beleidsplan 2018 – 2022 was gebaseerd op 6 focuspunten. Wij zullen bij ieder focuspunt beschrijven hoe wij hier invulling aan hebben gegeven.

#### **Focuspunt 1: wij willen op een toegankelijke manier communiceren met onze klanten**

Het klanttevredenheidsonderzoek van 2016 was de basis voor dit focuspunt. Ons doel was om op een laagdrempelige, toegankelijke manier met onze klanten te communiceren. Onze klanten kunnen vanaf januari 2019 gebruik maken van MijnGKB. Daarnaast hebben wij onze brieven en folders vernieuwd en aangepast. Hierdoor is de informatievoorziening richting onze klanten verbeterd. Naast de vooraf gestelde doelen hebben wij ook onze website vernieuwd. Door deze acties is al onze communicatie richting onze klanten vernieuwd.

Doelstelling	Resultaat
Aanbieden van een digitaal klantportaal	Klanten kunnen vanaf 15 januari 2019 gebruik maken van <u>MijnGKB</u> .
Wij evalueren onze brieven en folders.	Samen met communicatiebureau <u>'Senza'</u> is een nieuw merkhuis ontwikkeld en hebben wij nieuwe folders uitgegeven. Wij hebben onze website vernieuwd. Onze brieven hebben wij aangepast.
Extra ingezet	Vernieuwing van de website

### Focuspunt 2: integrale dienstverlening, 'de klant staat centraal'

Dit focuspunt had als doel om integrale dienstverlening te bieden, waarbij wij oog hadden voor maatwerk. Wij hebben op dit vlak grote stappen gemaakt. De ondersteuning aan ondernemers heeft een plaats gekregen binnen het sociale domein. Door nauwe samenwerking tussen de accountmanager BBZ en schulddienstverleners van de Kredietbank wordt aan ondernemers met schulden dienstverlening op maat geboden. De Kredietbank heeft met 5 bewindvoeringskantoren een convenant getekend. Deze samenwerking zorgt ervoor dat onze inwoners de best passende en minst ingrijpende ondersteuning ontvangen. Naast onze vooraf gestelde doelen hebben wij ons de afgelopen periode ingezet om te gaan werken volgens de 'NVVK Belofte'. Daarnaast heeft de Kredietbank een bijdrage geleverd aan de pilot Z-Route. Een budgetcoach van de Kredietbank heeft intensief samengewerkt met BWRI om de zelfredzaamheid van statushouders te bevorderen. Deze pilot vond plaats in opdracht van het ministerie ter voorbereiding op de Wet inburgering 2021. 'Jongeren met Toekomst' en de 'de IJsberg' zijn projecten in het kader van het Nationaal Programma Groningen. Beide projecten streven naar het bieden van maatwerk aan doelgroepen die in de reguliere dienstverlening onderbelicht blijven.

Inwoners met een financiële hulpvraag hebben, mede door deze projecten, ondersteuning om maat ontvangen. De opgedane ervaringen nemen wij mee om onze toekomstige dienstverlening verder vorm te geven.

Doelstelling	Resultaat
Bieden van ondersteuning aan ondernemers	De BBZ-consulent van BWRI heeft een workshop gegeven aan schulddienstverleners van de Kredietbank Midden-Groningen. Per 1 januari 2021 kunnen ook ondernemers zich melden voor schulddienstverlening via de Kredietbank. Dit wordt uitgevoerd door een externe partner die is gespecialiseerd in schulddienstverlening voor ondernemers.
Screening zelfredzaamheid (mesis)	Het screeningsinstrument (Mesis 3.0) is niet meer in gebruik bij de Kredietbank Midden-Groningen. De screening werd gebruikt voorafgaand aan het intakegesprek. Wij streven naar een intake met zo min mogelijk drempels. Het doen van een screening voorafgaand aan een intakegesprek paste niet langer binnen deze visie.
Diensten en productenwijzer (applicatie)	In 2021 is de gemeente Midden-Groningen overgestapt van de hulpwijzer naar de sociale kaart Groningen. Daarnaast is in 2021 de VoorzieningenWijzer geïmplementeerd. De Kredietbank Midden-Groningen maakt gebruik van de diensten van deze VoorzieningenWijzer.
Metten is weten	Wij maken gebruik van interne managementrapportages. Daarnaast nemen wij jaarlijks deel aan de benchmark van Divosa 'armoede en schulden'. Wij voeren ieder half jaar een interne controle op de caseload uit en wij houden caseloadgesprekken met de medewerkers.
Stress-sensitieve dienstverlening	In de afgelopen periode heeft een pilot Mobility Mentoring in Menterwolde plaatsgevonden. Stress-sensitieve dienstverlening is een afgeleide van Mobility Mentoring. Het leveren van stress-sensitieve dienstverlening is een onderdeel van de NVVK Belofte: de basisnorm van de NVVK en van de strategische visie binnen het sociaal domein. Stress-sensitieve dienstverlening levert een belangrijke bijdrage aan het welzijn van de klanten van de Kredietbank Midden-Groningen. Het zorgt voor toegankelijke dienstverlening met meer oog voor de klant. Het wordt daarom breed gedragen binnen onze afdeling.
Opzetten beschermingsbewind onderzoeken	In 2018 is in een businesscase onderzocht wat de mogelijkheden zijn om te komen tot een kwaliteitsverbetering voor inwoners uit Midden-Groningen die gebruik maken van beschermingsbewind. Op basis van deze businesscase is gekozen voor een samenwerking met bewindvoeringskantoren. Op 25 januari 2022 is met een 5 lokale bewindvoeringskantoren een convenant getekend.
Fondsen gebruiken	Medewerkers binnen de Kredietbank zijn op de hoogte van de bestaande fondsen en blijven alert op de mogelijkheden van het inzetten van deze fondsen.
Extra ingezet	Werken volgens 'de NVVK Belofte'
Extra ingezet	Deelname van budgetcoach aan pilot Z-route.
Extra ingezet	NPG-project 'Jongeren met Toekomst'
Extra ingezet	NPG-project 'de IJsberg'

### Focuspunt 3: 'Financiële zelfredzaamheid van onze inwoners vergroten

Armoede en schulden zijn een belangrijke bron van stress (Haushofer, J. & Fehr, E. On the psychology of poverty. Science (2014). doi:10.1126/science.1232491 en Mullainathan, S. & Shafir, E. Scarcity: Why having too little means so much. (2013). De gevolgen van (financiële) stress zijn breed bekend. Wanneer mensen grip op hun financiën ervaren draagt dit bij aan hun algehele welbevinden. De afgelopen periode heeft budgetcoaching een belangrijke rol gekregen binnen onze dienstverlening. Inwoners die de grip op hun financiën dreigen te verliezen worden door de budgetcoach ondersteund zodat zij de regie over hun financiën terugkrijgen. Daarnaast heeft de budgetcoach diverse klanten met budgetbeheer ondersteund door stapsgewijs het budgetbeheer af te bouwen. Door positieve ervaringen op te doen krijgen klanten zelfvertrouwen en durven zij de stap naar zelfredzaamheid eerder te nemen. De inzet van de budgetcoach blijkt succesvol. Wij verwachten dat de komende periode de budgetcoach een prominente rol binnen onze dienstverlening zal krijgen.

Doelstelling	Resultaat
Budgettraining	In 2018 hebben 10 inwoners een budgettraining bij Stichting Knip gevolgd. In 2019 waren dit 22 inwoners en in 2020 5 inwoners. In 2021 had de cursus 8 deelnemers. Stichting Knip biedt, in corona tijd, ook online trainingen en e-learnings aan.
Online budgetplannen	De Kredietbank Midden-Groningen stimuleert het gebruik van online budgetplannen van Startpunt Geldzaken.
Geldfit	De Kredietbank Midden-Groningen is aangesloten bij het initiatief 'geldfit' van de Nederlandse Schuldhulp Route (NSR). Via deze website hebben 370 inwoners middels een online test een persoonlijk advies voor hun financiële situatie ontvangen.
Budgetcoaching en nazorg	In 2020 zijn wij gestart met het actief aanbieden van budgetcoaching en zijn 17 inwoners met een coachingstraject gestart. In 2021 hebben we een traject met 30 inwoners mogen starten. Daarnaast bieden we iedere klant nazorg. Toch zien we soms oud-klienten terugkomen, dit noemen we recidive. Door de komende jaren actief te werken aan de redzaamheid van onze klienten verwachten wij de recidivecijfers laag te houden.

#### Focuspunt 4: Samenwerking intensiveren tussen Kredietbank en de partners

De Kredietbank biedt al vele jaren integrale schulddienstverlening aan inwoners uit Midden-Groningen. Dit doen wij in samenwerking met vele partners. De afgelopen periode hebben wij ons ingezet om de samenwerking met deze partners te intensiveren. Door de uitbraak van de coronapandemie zijn bepaalde initiatieven in aangepaste vorm verdergegaan. Toch hebben wij op dit vlak successen weten te boeken. Bijvoorbeeld door onze samenwerking met Schuldhulpmaatje. Ook de samenwerking van de vroegsignaleerders met de sociale teams was succesvol. De komende periode blijven wij ons inzetten voor een optimale samenwerking met onze partners.

Doelstelling	Resultaat
Spreekuur Humanitas thuisadministratie	Wij zijn gestart met een inloopspreekuur bij Humanitas. Tijdens dit spreekuur was er onvoldoende toeloop. Daarom is dit initiatief beëindigd.
Projecten met BWRI: - Financiële thermometer; - Project met zorgverzekeraar; - Casusbespreking met werkcoaches; - Overleg werkgeversteam.	- Financiële thermometer wordt gebruikt bij aanvragen voor een uitkering op grond van de Participatiewet. Via deze route ontvangen wij signalen van inwoners met financiële problemen; - Project met zorgverzekeraar: voorgestelde regeling door de zorgverzekeraar werkte niet in voordeel van onze inwoners. Het project is daarom beëindigd; - Casusbespreking werkcoaches: heeft plaatsgevonden. Onder de klanten van BWRI was er weinig animo voor doorverwijzing naar een vrijblijvend adviesgesprek bij de Kredietbank. - Overleg werkgeversteam: daar waar wij in de uitvoering van onze werkzaamheden een link met het werkgeversteam zien onderhouden wij contact.
Voorlichting aan sociale teams	In de periode voor corona gaf de Kredietbank 2 maal per jaar bij ieder sociaal team een voorlichting. Tijdens de coronaperiode zijn wij een intranetgroep gestart en hebben wij een nieuwsbrief binnen de sociale teams verspreid. Ieder sociaal team heeft een contactpersoon bij Kredietbank die is aangehaakt bij een overleg van dit sociaal team en bereikbaar is voor vragen.
Overlegstructuur met Kwartier zorg en welzijn	Contact via zorg- en overlastnetwerk. Daarnaast verwijzen wij actief door naar de voorzieningenwijzer die door Kwartier Zorg en Welzijn wordt aangeboden. Kwartier Zorg en Welzijn is regievoerder over de ontruiming van woningen in Midden-Groningen. Vanuit die hoedanigheid onderhouden wij nauw contact.
Verbindingen leggen met beleidsteam sociaal domein	Daar waar wij in de uitvoering van onze werkzaamheden een link zien met het beleidsteam sociaal domein onderhouden wij contact.
Optrekken met armoederegisseur	Samen met de armoederegisseur nemen wij deel aan het armoedepact.
Raadplegen adviesraad en klantenpanel	Wij hebben ieder kwartaal overleg met de deelcommissie schulden, inkomen en werk. Voor het klantenpanel van de Kredietbank Midden-Groningen is, ondanks wervingscampagnes, weinig animo. Wij zullen ons de komende periode blijven inzetten om meer deelnemers te werven voor dit klantpanel.

### Focuspunt 5: Aandacht voor kwetsbare groepen in onze gemeente

Wij willen aandacht hebben voor kwetsbare inwoners in onze gemeente, zonder dat we hierbij de 'eigen kracht' van de inwoner uit het oog verliezen. Dit hebben we onder andere gedaan door jongeren met schulden dienstverlening op maat te bieden. Jongeren met studiefinanciering en schulden dreigden door de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (inwerking getreden 1 januari 2021) buiten de boot te vallen. Het pilotproject 'jongeren met schulden' heeft de afgelopen periode 3 jongeren geholpen die niet voor onze reguliere dienstverlening in aanmerking kwamen. Deze ervaringen waren de aanleiding voor het indienen van het project 'Jongeren met Toekomst' bij het Nationaal Programma Groningen (NPG). Medio 2022 zal dit project starten.

Doelstelling	Resultaat
Project jongeren met schulden	Jongeren met schulden ontvangen, indien mogelijk, onze reguliere dienstverlening. Soms dreigen jongeren met schulden vanwege conflicterende wetgeving tussen wal en schip te vallen. Deze jongeren zijn ondersteund via het project 'jongeren met schulden.'
Ouderen ondersteuning	De Kredietbank Midden-Groningen is zichtbaar in de nieuwsbrief van ouderenorganisatie Poso. Daarnaast hebben wij deelgenomen aan de lifestylebeurs voor ouderen.

### Focuspunt 6: Preventie breed uitdragen in de gemeente

Om de vicieuze cirkel van generatiearmoede in onze gemeente te doorbreken is het inzetten van preventieactiviteiten essentieel. Wij hebben actief ingezet op het bieden van financiële educatie aan kinderen. Vroegsignalering is per 1 januari 2021 als verplichting verankerd in de Wgs. Wij onderzoeken de meest effectieve manier om inwoners met schulden in een vroeg stadium te bereiken. Onze werkwijze passen wij aan op de resultaten hiervan. De ervaringen die in het kader van vroegsignalering zijn opgedaan waren de aanleiding voor het indienen van het project 'de IJsberg' bij het NPG. Eind 2021 is dit project van start gegaan.



Doelstelling	Resultaat
Preventiespecialisten zoeken samenwerking met ketenpartners	Wij hebben nauw samengewerkt met onze ketenpartners. Wij zijn onderdeel van het armoedepact en 'Goede start'. Wij zoeken actief samenwerking met ketenpartners waarmee wij een gemeenschappelijk belang delen.
Voorlichting en informatie	Wij bieden en geven voorlichting aan ketenpartners en (maatschappelijke) organisaties. Wanneer wij zien dat er bij ketenpartners een gebrek aan kennis over onze dienstverlening bestaat bieden wij onze voorlichtingen proactief aan.
Financiële educatie binnen het onderwijs	Alle scholen hebben een aanbod voor financiële educatie gehad. De groepen 3 en 4 van de basisscholen in Midden-Groningen hebben de mogelijkheid gehad een voorstelling bij te wonen. Het merendeel van de basisscholen hebben dit aanbod geaccepteerd. De andere groepen konden gebruik maken van gastlessen van de SNS Bank (bank in de klas), gastlessen tijdens de week van het geld (door wijzer in geldzaken) of het rijk en arm spel (voor groep 7 en 8). Het derde leerjaar van voortgezet onderwijs heeft een aanbod gehad voor het project 'discussiëren kan je leren'
Vroegsignalering inzetten	Wij hadden al een samenwerking met woningcorporaties Lefier en Groninger Huis. Vanaf 1 januari 2021 is team vroegsignalering van start gegaan. Wij hebben een samenwerking met BWRI en SVB. Deze organisaties wijzen inwoners met beslagleggingen op de mogelijkheid om een vrijblijvend adviesgesprek met de Kredietbank te voeren.
Opzetten vroegsignalering systeem	Vanaf 1 januari 2021 voeren wij vroegsignalering uit zoals de eisen die gesteld worden in de Wgs.

## Preventieplan 2018-2022

Preventie is een omvangrijke taak van de Kredietbank Midden-Groningen. Daarom is er in het beleidsplan 2018-2022 voor gekozen om een preventieplan toe te voegen aan het beleidsplan. Het preventieplan bevatte een overzicht van (toekomstige) projecten uitgewerkt in diverse thema's. Wij zullen per thema beschrijven wat onze doelstellingen waren en in hoeverre deze doelstellingen zijn behaald.

### Thema 1: generatiearmoede

Om de vicieuze cirkel van generatiearmoede te doorbreken hebben wij de afgelopen periode ingezet op financiële educatie aan kinderen in alle leeftijdscategorieën. De maatregelen ten gevolge van de coronapandemie hebben ervoor gezorgd dat vanaf 2020 de mogelijkheden op dit gebied beperkt waren. Daarnaast hebben wij actief deelgenomen aan diverse initiatieven die laagdrempelig een bijdrage leveren aan de financiële educatie van volwassenen. Bijvoorbeeld door deelname aan startpunt geldzaken en het

aanbieden van budgettraingen door stichting knip aan onze inwoners. De digitale ontwikkelingen op dit gebied boden vaak een passende oplossing tijdens deze corona tijd.

Doelstelling	Resultaat
Project basisschool 1 (Eiki en Oeki)	Alle scholen hebben het boek behorende bij het project ontvangen. Er is tweemaal voor alle groepen 3 en 4 een theatervoorstelling geweest.
Het armoedespel	Tot begin 2020 werd het spel aangeboden aan groep 7 en 8 van alle basisscholen. Vanwege de coronamaatregelen heeft dit project geen verdere doorgang kunnen vinden.
'Discussiëren kun je leren'	Aanbod is gedaan aan het derde leerjaar van de middelbare scholen.
Budgetplannen van Startpunt Geldzaken	Onze gemeente is aangesloten bij Startpunt Geldzaken die online geldplannen aanbiedt. Resultaten zijn genoemd onder focuspunt 3.
Budgettraining van Stichting Knip	Stichting Knip biedt budgettraining aan inwoners uit Midden-Groningen. Resultaten hiervan zijn genoemd onder focuspunt 3.
Samenwerkingsverband armoedepact	Wij nemen actief deel aan het armoedepact. Wij hebben op verzoek diverse voorlichtingen gegeven, bijvoorbeeld in buurthuizen.
Project 'jongeren met schulden'	Het project is eerder beschreven onder focuspunt 5.

## Thema 2: drempelverlagend

Het is algemeen bekend dat inwoners met schulden zich gemiddeld pas na 5 jaar bij een schuldhulpverleningsorganisatie melden. Vaak is er op dat moment al sprake van een hoge schuldenlast of een crisissituatie. Wij hebben ons in de periode 2018-2022 ingezet om in een eerder stadium met onze inwoners in contact te komen. Wij hebben gewerkt aan een nieuw communicatieplan. 'Samen zorgen voor rust in je geldzaken' is onze belofte richting de inwoners van Midden-Groningen. Onze activiteiten op social media maken deel uit van dit communicatieplan. Door actieve zichtbaarheid op sociale media brengen wij onze dienstverlening op een laagdrempelige manier bij onze inwoners onder de aandacht. De adviesgesprekken worden vanaf 2021 gevoerd door schulddienstverleners. Tijdens het adviesgesprek weet de inwoner direct wie hem zal ondersteunen. Op deze manier verlagen wij de drempel voor inwoners om van onze dienstverlening gebruik te maken.

Doelstelling	Resultaat
Deelname aan beurzen	Wij hebben deelgenomen aan de lifestylebeurs en de smalle beurs. Vanaf 2020 zijn de beurzen vanwege coronamaatregelen niet doorgegaan.
Adviesgesprekken voeren	In 2018 hebben wij 103 adviesgesprekken gevoerd. In 2019 waren dit 120 gesprekken en in 2020 69. In 2021 hebben wij 43 adviesgesprekken gevoerd. De afname van het aantal gesprekken komt door een nieuwe werkwijze.
Activiteiten op social media	Wij hebben de afgelopen periode een nieuw communicatieplan ontwikkeld. Wij zijn actief op Facebook en LinkedIn. Wij verspreiden een nieuwsbrief onder ons netwerk en hebben een intranetgroep voor geïnteresseerde medewerkers van de gemeente Midden-Groningen. Wij spelen in op behoefte van ons netwerk om informatie te verspreiden.
Voorlichtingen geven	Eerder beschreven onder focuspunt 6.
Startbijeenkomsten organiseren	De startbijeenkomsten bleken een drempelverhogend effect op onze dienstverlening te hebben. Deze bijeenkomsten worden daarom niet langer georganiseerd.

### Thema 3: netwerk

Een breed gedragen verantwoordelijkheidsgevoel is noodzakelijk voor succesvolle preventie. De preventiespecialisten hebben zich onder andere gericht op het onderhouden van bestaande contacten en het aangaan van nieuwe verbindingen. Goede voorbeelden hiervan zijn onze actieve deelnames aan 'de moedige dialoog' en 'schouders eronder'. Op deze manier werken wij samen met ons netwerk aan onze overtuiging: 'Iedereen in Midden-Groningen heeft recht op een toekomst zonder geldzorgen'.

Doelstelling	Resultaat
Oriëntatie op nieuwe initiatieven	Wij volgen nieuwe initiatieven op de voet. Zo zijn we de afgelopen periode aangesloten bij de 'moedige dialoog' en 'schouders eronder'.
Naamsbekendheid van Kredietbank bij ondernemers	Wij hebben ondernemers uitgenodigd voor een informatieavond. Vanwege te weinig animo heeft deze avond niet plaatsgevonden. De dienstverlening van de Kredietbank aan ondernemers wordt regelmatig benoemd in de nieuwsbrief die ondernemers van de afdeling Economische Zaken ontvangen. Daarnaast neemt de Kredietbank Midden-Groningen actief deel aan het 'loket zelfstandigen in coronatijd' ook via deze weg worden ondernemers op onze dienstverlening gewezen.
Actieve bijdrage aan netwerkbijeenkomsten	Wij nemen deel aan netwerkbijeenkomsten wanneer deze worden aangeboden. Samen met de Armoederegisseur hebben wij een informatieavond voor de raad in 'de Badde' georganiseerd.
Voorlichting bij sociale teams	Zie focuspunt 4.
Voorlichting bij Humanitas en adviesraden	Wij hebben de handleiding 'de eindjes aan elkaar knopen' aangeboden bij Humanitas. Daarnaast hebben wij diverse voorlichtingen gegeven bij Humanitas.
Ontwikkelen en geven van groepsgerichte workshops en bijeenkomsten	Wij geven doorlopend workshops en bijeenkomsten wanneer wij hiervoor benaderd worden.
Actueel houden van boekje 'Mensen, armoede en schulden, de achtergronden op de voorgrond.'	Boekje is niet meer actueel gehouden.

#### Thema 4: vroegsignalering

In de periode 2018-2022 is vroegsignalering een belangrijk onderdeel van onze werkzaamheden geworden. De wetwijziging van de Wgs op 1 januari 2021 heeft gezorgd voor een grond waarop gegevensuitwisseling tussen schulddienstverleners en schuldeisers mogelijk is. Door het opvolgen van signalen van onder andere woningbouwverenigingen en zorgverzekeraars kunnen wij inwoners met financiële problemen in een vroegtijdig stadium een hulpaanbod doen. De Kredietbank Midden-Groningen wil zo vroeg mogelijk ondersteuning bieden aan inwoners wanneer dat nodig is. Daarom nemen wij deel aan experiment van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport om de signalen van de gemeentelijke belastingen mee te nemen in de vroegsignalering.

Doelstelling	Resultaat
Samenwerking met BWRI onderhouden en intensiveren	Zie focuspunt 4.
Samenwerking zoeken met andere uitkeringsverstrekkers.	Wij werken samen met de BWRI en SVB. Het UWV had eigen initiatieven om uitkeringsgerechtigden te wijzen op de mogelijkheden voor financiële hulp.
Pilot 'samen er op uit' met Lefier en Groninger Huis.	Lefier en Groninger Huis bieden inwoners met financiële achterstanden de mogelijkheid tot een vrijblijvend adviesgesprek bij de Kredietbank.

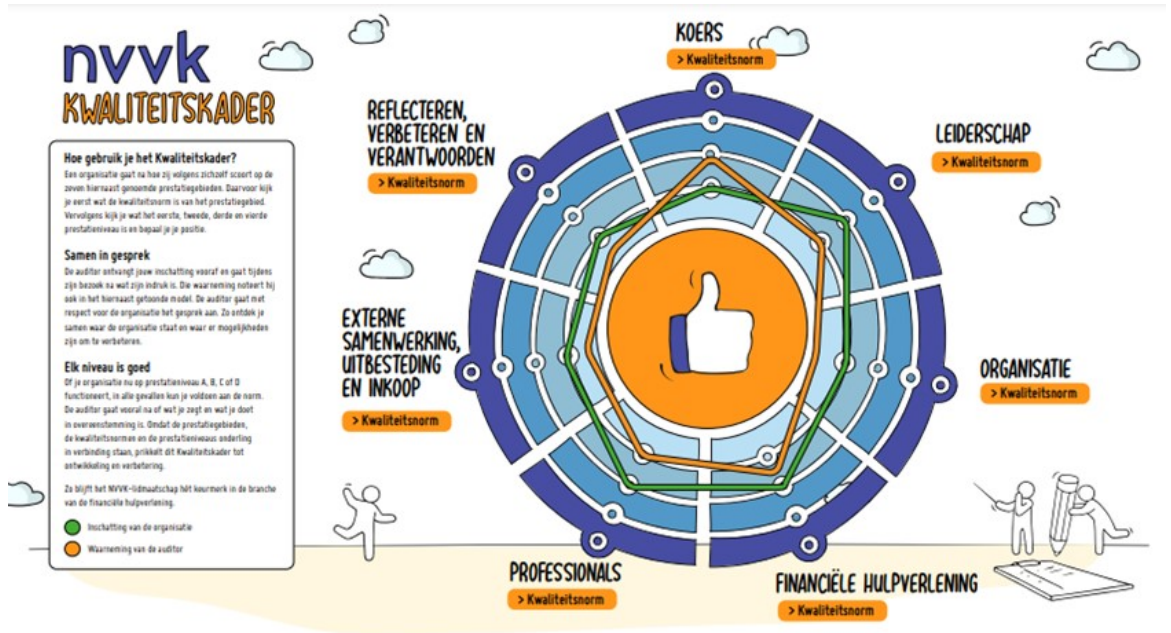
### Projecten op de planken

Doelstelling	Resultaat
Initiëren van projecten voor jongeren op voortgezet onderwijs zoals een 'chat spreekuur'	Geen verdere invulling aangegeven.
Voorlichting geven aan risicogroepen. (Bijvoorbeeld ouderen)	Geen verdere invulling aangegeven.
Samenwerking initiëren met andere kredietbanken in de provincie Groningen.	Samen met andere kredietbanken in de provincie Groningen hebben wij bijeenkomsten over 'mobility mentoring' gehad. Daarnaast is er een structurele overlegstructuur met de kredietbanken uit de provincie Groningen en Drenthe, en de kredietbanken uit Noord en Oost-Nederland.
Ontwikkelingen op het gebied van 'blockchain' en het financieel paspoort volgen.	Geen verdere invulling aangegeven.

---

**Bijlage 1: Uitwerking terugblik beleidsplan 2018-2022**

## Bijlage 2: NVVK Kwaliteitskader



### Bijlage 3: Certificaat NVVK



**Certificaat** | Uitgegeven: 20 april 2022 | Geldig tot: 12 november 2024

Hierbij verklaart de NVVK dat  
**Kredietbank Midden-Groningen**  
de audit met goed gevolg heeft afgerond

Scope van de audit  
Crisisinterventie - Preventie en voorlichting - Vroegsignalering -  
Aanmelding en Intake - Wsnp - Dwangskkoord - Nazorg -  
Budgetcoaching - Betalingsregeling - Stabilisatie - Schuldbemiddeling -  
Budgetbeheer - Herfinanciering - Sociale kredietverlening - Informatie  
en advies - Duurzame financiële dienstverlening - SHVD



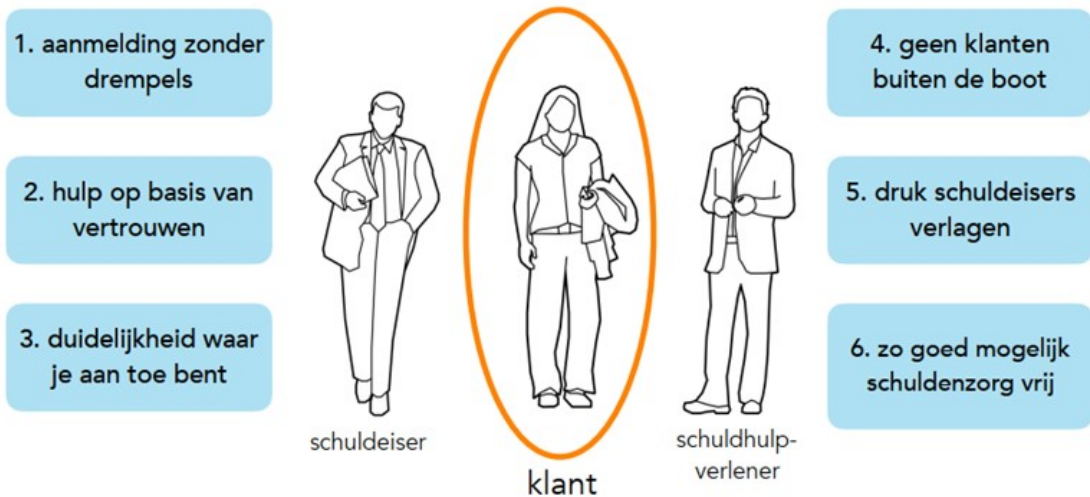
**Marco Florijn**, Voorzitter NVVK

nvvk.nl | Koningin Wilhelminalaan 5 | 3527 LA Utrecht | 065 - 489 5740 | info@nvvk.nl



## Bijlage 4: NVVK belofte

### Overzicht van de NVVK-beloftes



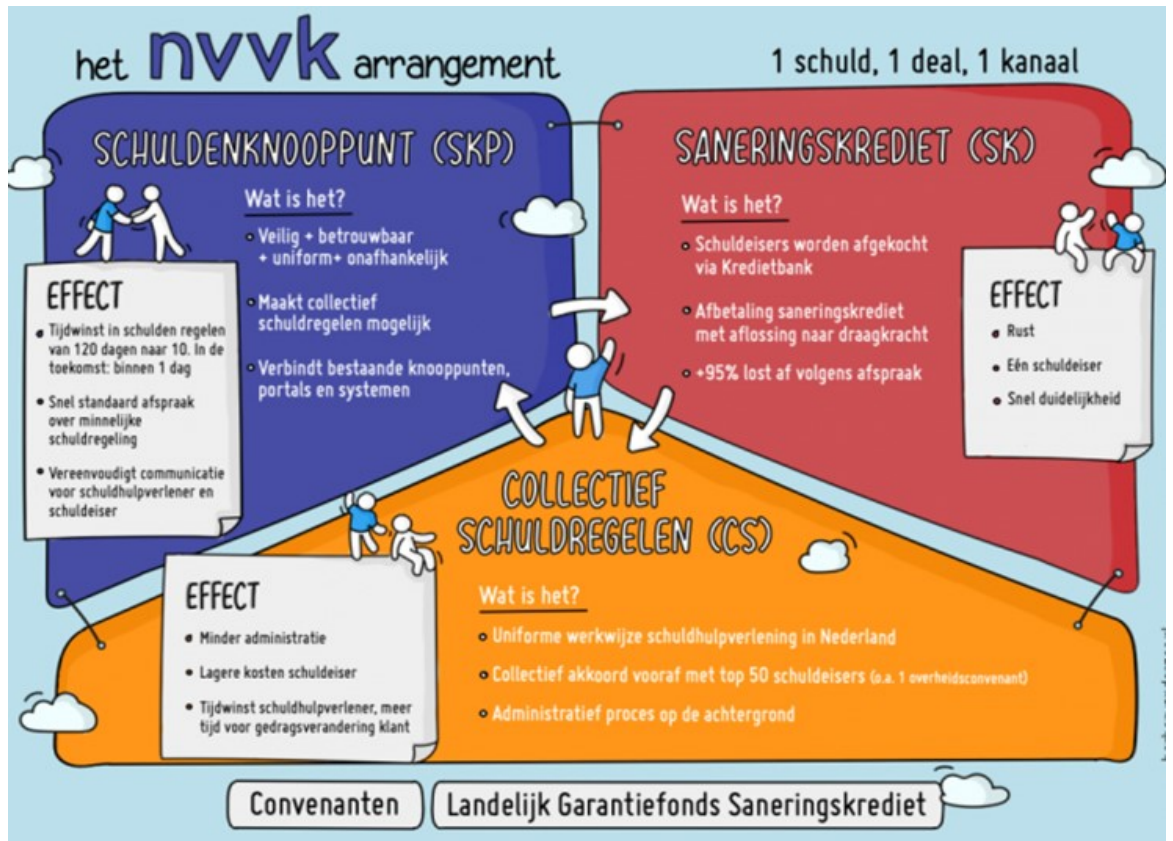
### Overzicht nieuwe NVVK-beloftes (1)

<b>1. Aanmelding zonder drempels</b> betekent voor mij als klant dat...
• ik weet waar ik mij moet melden voor financiële hulpverlening;
• ik mij telefonisch, via de website of via de mail op ieder moment kan aanmelden;
• er binnen 2 werkdagen contact met me wordt opgenomen om binnen 10 dagen een afspraak te plannen voor een intake;
• ik met alle vragen over financiële problemen welkom ben, klein of groot;
• ik geen informatie mee hoeft te nemen naar het eerste gesprek;
• ik zo nodig hulp krijg om alle informatie te verzamelen.
<b>2. Hulp op basis van vertrouwen</b> betekent voor mij als klant dat....
• de gesprekken zijn gericht op het creëren van vertrouwen;
• er rekening gehouden wordt met mijn stress en bijbehorend gedrag, en achterliggende problemen;
• als het even niet lukt, en ik een fout maak, de hulpverlener me niet in de steek laat.
<b>3. Duidelijkheid waar je aan toe bent</b> betekent voor mij als klant dat....
• ik duidelijk uitgelegd krijg hoe het traject in elkaar steekt en wat ik kan verwachten;
• ik zo nodig alle informatie op mijn eigen (taal)niveau uitgelegd krijg, in tekst of met plaatjes;
• ik op de hoogte gehouden wordt van de voortgang van mijn traject.

## Overzicht nieuwe NVVK-beloftes (2)

<p><b>4. Geen klanten buiten de boot</b> betekent voor mij als klant dat....</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ik altijd word geholpen met mijn financiële problemen, in wat voor situatie of omstandigheden ik ook verkeer;</li> <li>• als ik nog niet kan beginnen aan een schuldregeling, ik wel geholpen word alle voorbereidingen te treffen om de financiële problemen stabiel te houden;</li> <li>• de financieel hulpverlener goed samenwerkt met mijn andere hulpverleners;</li> <li>• als ik andere problematiek heb de financiële hulpverlening zich inspent toch een schuldregeling op te starten.</li> </ul>
<p><b>5. De druk van de schuldeisers verlagen</b> betekent voor mij als klant dat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de financieel hulpverlener mij zo nodig ondersteunt in het contact met schuldeisers en deurwaarders, waardoor ik minder stress heb;</li> <li>• de financieel hulpverlener in het contact met de schuldeisers probeert verhoging van kosten te voorkomen;</li> <li>• de financieel hulpverlener zijn uiterste best doet om acute problemen vanwege mijn financiële situatie te helpen oplossen;</li> <li>• ik zo snel mogelijk weet of alle schuldeisers akkoord zijn met het voorstel voor een schuldregeling;</li> <li>• de financieel hulpverlener goede relaties met schuldeisers onderhoudt.</li> </ul>
<p><b>6. De klant zo goed mogelijk schuldenzorgvrij krijgen en houden</b> betekent voor mij als klant dat....</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ik de ondersteuning en nazorg krijg die ik nodig heb, zo kort als kan, zo lang als nodig;</li> <li>• ik ook geholpen word met het veranderen van mijn gedrag en zelfredzaam zijn, zodat ik niet terugval;</li> <li>• de financieel hulpverlener alle (wettelijke) middelen benut om een schuldregeling op te zetten, ook als de schuldeisers niet mee willen werken.</li> </ul>

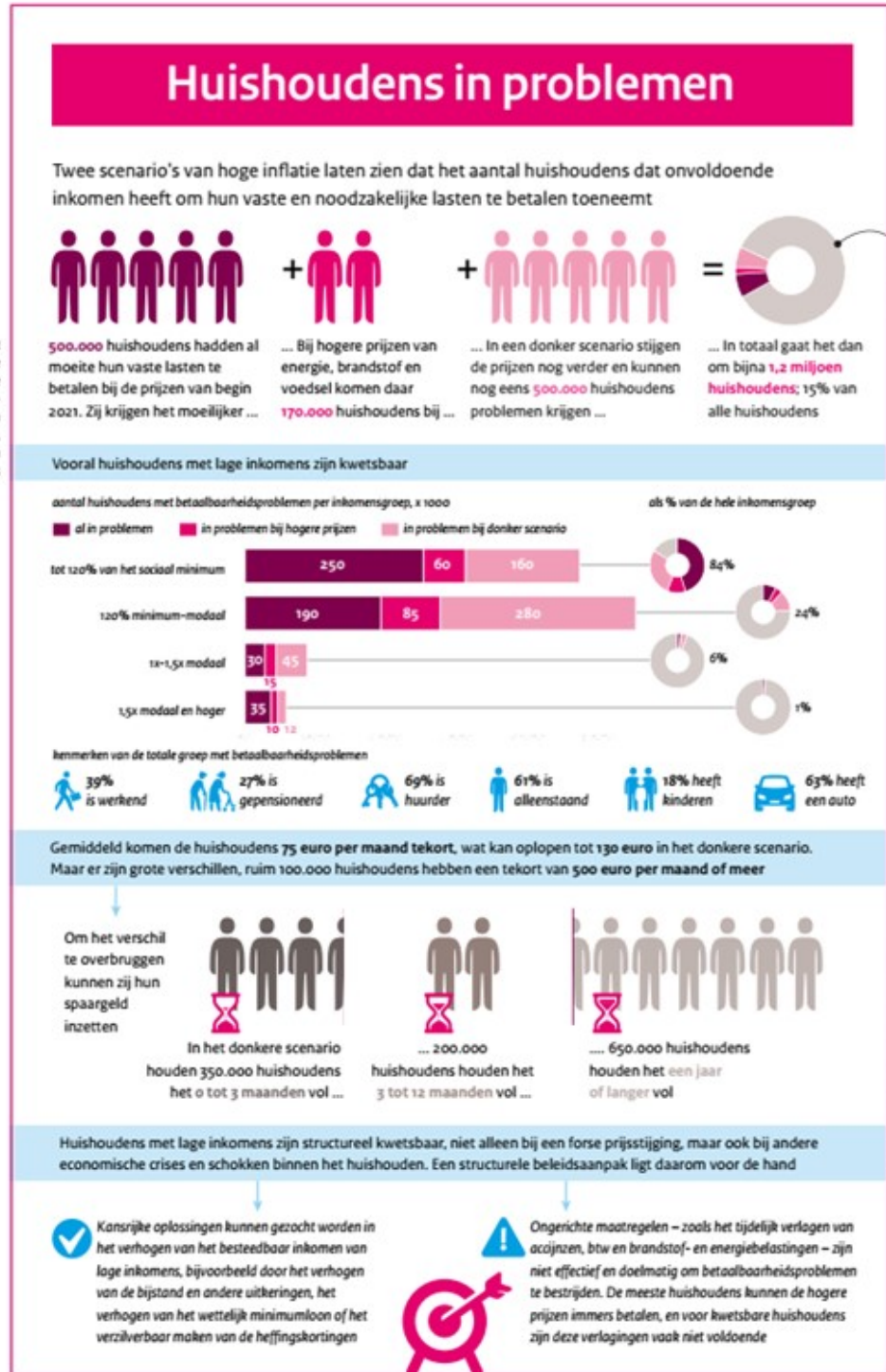
**Bijlage 5: NVVK arrangement**



**Bijlage 6: Wet gemeentelijke schuldhulpverlening: termijnen**



## Bijlage 7: CPB-infographic huishoudens in problemen



## Bijlage 8: uitleg rentetarieven

Product	Inhoud	Huidige situatie / kosten	wie betaalt	voorstel
Schuldbemiddeling	Gedurende 36 maanden wordt er maandelijks gereserveerd voor aflossing aan schuldeisers. Jaarlijks worden gereserveerde bedragen uitbetaald. Resultaat is finale kwijting.	Er wordt 9% van de maandelijks gereserveerde aflossing ingehouden ten behoeve van de Kredietbank. Dit is de maximale vergoeding volgens de NVVK gedragscode.	Schuldeisers krijgen minder aflossing van hun vordering. Klant merkt hier niets van.	ongewijzigd
Saneringskrediet	Eenmalige aflossing aan schuldeisers. Kredietbank verstrekt lening aan klant en blijft over als enige schuldeiser. Aflossing standaard gedurende 36 maanden. Eerder aflossen mogelijk.	8% vergoeding over het netto geleende bedrag. Komt uit de aflossing aan de schuldeisers.	Schuldeisers krijgen minder aflossing van hun vordering, klant merkt hier niets van.	ongewijzigd
Sociale lening	Lening voor inwoners met inkomen tot 130% van de bijstandsnorm of een beschadigd kredietverleden.	8% van de nettdening	Inwoner	Verlaging van rentetarief naar 2%.
Witgoedlening	Lening voor de aanschaf van wasmachine, koelkast, tv of kooktoestel.	Lening wordt verstrekt wanneer inwoner geen aanspraak kan maken op een fonds. Als inwoner niet kredietwaardig is volgt doorverwijzing naar BWRI voor bijzondere bijstand. Kosten zijn 2% van de nettdening.	Inwoner	ongewijzigd

## Bijlage 9: kosten budgetbeheer

### Huidige tarieven

€ 6,- per maand	Bij de eerste 36 maanden budgetbeheer tot het einde van de schuldbemiddeling/ saneringskrediet / WSNP.
€ 6,- per maand	Na 36 maanden budgetbeheer bij openstaande schulden zonder schuldhulpverleningstraject.
€ 10,- per maand	Na schuldhulpverleningstraject voor klanten zonder schulden, minder dan 130% van de bijstandsnorm verdienen en niet financieel zelfredzaam zijn.
€ 20,- per maand	Na schuldhulpverleningstraject voor klanten die niet financieel zelfredzaam zijn, geen schulden hebben en meer dan 130% van de bijstandsnorm verdienen.
€41,50 per maand	Voor klanten die zelfredzaam zijn en ervoor kiezen het budgetbeheer te laten voortduren.

### Nieuwe tarieven

#### Geen kosten worden berekend

- Tijdens de eerste 36 maanden budgetbeheer en tot het einde van de schuldbemiddeling/  
saneringskrediet / WSNP;
- Na 36 maanden budgetbeheer bij openstaande schulden zonder schuldhulpverleningstraject.

#### Wel kosten berekenen

€ 10,- per maand	Na schuldhulpverleningstraject voor klanten zonder schulden, minder dan 130% van de bijstandsnorm verdienen en niet financieel zelfredzaam zijn.
€ 20,- per maand	Na schuldhulpverleningstraject voor klanten die niet financieel zelfredzaam zijn, geen schulden hebben en meer dan 130% van de bijstandsnorm verdienen.
€41,50 per maand	Voor klanten die zelfredzaam zijn en ervoor kiezen het budgetbeheer te laten voortduren.

---

## Bijlage 10: Gesprekslijst betrokken partners

Dit beleidsplan is tot stand gekomen met behulp van diverse partners. Verschillende gemeentelijke afdelingen binnen het sociale domein en maatschappelijke organisaties hebben feedback gegeven op onze dienstverlening. Ook hebben zij input gegeven die wij hebben meegenomen in de formulering van onze pijlers. Wij bedanken iedereen die betrokken is geweest bij de totstandkoming van dit beleidsplan.

De betrokken partners zijn

- Team sociaal beleid;
- Beleidsmedewerkers BWRI;
- Accountmanagers BBZ BWRI;
- Coördinator werkcoaches BWRI;
- Medewerker huisvesting en integratie vluchtelingen BWRI;
- Armoederegisseur BWRI;
- Humanitas;
- Schuldhulpmaatje;
- Sociale teams;
- Adviesraad sociaal domein;
- Klantpanel Kredietbank Midden-Groningen;
- Marloes Tamminga BWRI, tekening van samenvatting.



## Bijlage 11: Kostenoverzicht beleidsplan 2022-2026

In dit overzicht zijn alleen activiteiten met een financiële impact benoemd. Een volledig overzicht van activiteiten wordt gegeven in hoofdstuk 5.

Activiteit	Kosten	Incidenteel of structureel	Dekking
<b>Pijler 1: 'wij zetten de klant centraal'</b>			
Training motiverende gesprekstechnieken voor medewerkers van de Kredietbank Midden-Groningen.	€ 15.000,00	Incidenteel	Nieuw beleid
Verlaging van het rentetarief persoonlijke lening van 8% naar 2%	€ 2.500,00	Structureel	Nieuw beleid
Vervallen van het budgetbeheer tarief ad. € 6,- per maand	€ 22.000,00	Structureel	Nieuw beleid
Wij voeren tweejaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit.	€ 10.000,00	Structureel	Nieuw beleid
<b>Pijler 2: 'wij werken samen met onze ketenpartners'</b>			
In deze pijler bevinden zich geen activiteiten waarvoor (aanvullende) financiële middelen nodig zijn.			
<b>Pijler 3: 'wij hebben aandacht voor onze inwoners en bijzondere doelgroepen'</b>			
-			
Inzet tolk bij budgetcoaching statushouders	€ 6.000,00	Structureel	Nieuw beleid
Schulddienstverlening aan ondernemers ingekocht bij een derde partij.	€ 65.000,00	Structureel	Nieuw beleid, wettelijke taak
Training 'omgaan met mensen met een verstandelijke beperking' voor medewerkers van de Kredietbank Midden-Groningen	€ 7.000,00	Incidenteel	Nieuw beleid
<b>Pijler 4 ' wij zetten in op een duurzame oplossing'</b>			
-			
Een budgetcoach is beschikbaar voor alle inwoners uit Midden-Groningen	€ 60.000,00	Structureel	Nieuw beleid
<b>Pijler 5: 'wij zetten in op preventie en we gaan erop af!'</b>			
-			
In deze pijler bevinden zich geen activiteiten waarvoor (aanvullende) financiële middelen nodig zijn.			

<b>Totaal incidenteel</b>	<b>€ 22.000,00</b>	
<b>Totaal structureel per jaar</b>	<b>€ 131.000,00</b>	<b>€141.000*</b>
<b>Inkomstenderving per jaar</b>	<b>€ 24.500,00</b>	

\* N.B. jaar zijn € 10.000 extra structurele middelen benodigd voor het uitvoeren van het tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek.