

## Beleidsplan Schuldhulpverlening 2024-2027

Op 17 juni 2024 heeft de Raad van de gemeente Heeze-Leende het beleidsplan schuldhulpverlening 2024/2027 vastgesteld.

Middels dit beleidsplan legt de gemeente vast hoe we schuldenproblematiek voorkomen en we inwoners ondersteunen bij het oplossen van bestaande schulden. We hebben de visie dat we inzetten op preventie van schulden en dat onze inwoners met schulden een passend hulpaanbod op maat krijgen, waarbij onze inwoners zoveel mogelijk zelf de regie houden. Het doel is financiële rust en een schulden-vrije toekomst, waarin onze inwoners zelf in staat zijn hun financiën te regelen.

### 1. Inleiding

Financiële problemen zorgen niet alleen voor stress en problemen bij de individuele inwoners van onze gemeente, maar ze beïnvloeden ook zijn of haar omgeving en onze gehele maatschappij. Vanwege deze stress kunnen inwoners niet meer goed functioneren en lukt het ze doorgaans niet om er zelf uit te komen. Uit recente cijfers van het CBS blijkt dat het aantal huishoudens met problematische schulden is gestegen van 620.000 naar ongeveer 726.000 huishoudens<sup>1</sup>. Deze financiële problemen sluipen er in, waardoor inwoners niet (tijdig) doorhebben hoe ernstig de problemen daadwerkelijk zijn, waardoor ze niet op tijd om hulp vragen<sup>2</sup>. Ook heerst er een taboe op schulden, waardoor inwoners jaren wachten voordat ze hulp vragen<sup>3</sup>.

Wij hebben als gemeente dus de belangrijke opdracht om schuldenproblematiek te voorkomen en onze inwoners te ondersteunen bij het oplossen van bestaande schulden. Hoe wij dat gaan doen, leggen wij vast in ons beleidsplan schuldhulpverlening dat op dit moment voor u ligt. Dit beleidsplan is een uitwerking van artikel 2 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (hierna: Wgs) en verplicht een gemeente om tenminste één keer per vier jaar een beleidsplan vast te stellen waarin de hoofdzaken staan van het door de gemeente te voeren beleid over schuldhulpverlening en het voorkomen dat inwoners schulden aangaan die ze niet kunnen betalen.

De Wgs gaat er vanuit dat inwoners in de eerste plaats zelf hun geldzaken regelen of weer gaan regelen. De overheidsinmenging wordt groter naarmate de ondersteuningsbehoefte van de inwoner groter wordt.

In de afgelopen periode hebben we een goede basis gelegd voor de uitvoering van de schuldhulpverlening. Hierop hebben we onlangs teruggeblikt. Deze terugblik en de bevindingen hebben we meegenomen in dit beleidsplan schuldhulpverlening 2024-2027.

### 2. Bestaanszekerheid is weer een thema

Steeds vaker komen inwoners in problematische schulden situaties terecht omdat zij de (stijgende) kosten van het normale levensonderhoud niet meer kunnen betalen. Na de coronacrisis kampt Nederland momenteel met hoge energieprijzen en een hoge inflatie. Op de eerste plaats treft dit inwoners met een laag inkomen. Deze hebben geen ruimte om de kostenstijgingen op te vangen. Maar niet alleen inwoners met een uitkering, ook werkenden kunnen rekeningen niet altijd meer betalen<sup>4</sup>. Dankzij tijdelijke maatregelen zoals de energietoeslag konden inwoners hun hoofd boven water houden. Maar het risico op problematische schulden ligt op de loer<sup>5</sup>. Als er niks verandert, gaan ongetwijfeld meer inwoners een beroep moeten doen op enige vorm van financiële hulpverlening<sup>6</sup>.

1) CBS (2023). Schuldenproblematiek in beeld. Bureau Wnsp (2022).

2) <https://www.nibud.nl/dossiers/geldproblemen-in-nederland/> 15/1/2024 geraadpleegd

3) <https://www.stimulansz.nl/taboe-op-schuldhulp-vragen/> 16/1/2024 geraadpleegd

4) Movisie, 13 mei 2022. *Groep die niet kan rondkomen door inflatie wordt steeds groter.*

5) Armoedefonds, december 2023. *De impact van voortdurende armoede op hulporganisaties in Nederland.*

6) <https://www.cpb.nl/actualisatie-verkenning-middellange-termijn-tot-en-met-2032-februari-2024>

### 3. Visie en uitgangspunten

#### 3.1 Visie op schuldhulpverlening

We zetten in op preventie van schulden. Inwoners met schulden krijgen een passend hulpaanbod op maat waarbij de inwoners zoveel mogelijk zelf de regie houden met als doel financiële rust en een schuldenvrije toekomst, waarin ze zelf in staat zijn hun financiën te regelen.

#### 3.2 Uitgangspunten

Om onze visie goed te kunnen uitvoeren zijn de volgende uitgangspunten geformuleerd:

##### 3.3.1 Preventie en nazorg

De gemeente zet in op preventie, met als doel dat een problematische schuldsituatie wordt voorkomen. Schulden leiden immers tot persoonlijke problemen en tot maatschappelijke kosten. Schuldenpreventie kan worden onderscheiden in drie vormen, namelijk:

- Het voorkomen dat inwoners schulden krijgen en ervoor zorgen dat schulden zo klein mogelijk zijn. Dit doen we op de volgende manieren:
  - o *De gemeente zorgt ervoor dat we aandacht hebben voor het gebruik van lokale en landelijke voorzieningen en regelingen, om onbenut inkomen te minimaliseren. Dit geldt ook voor onze maatschappelijke en vrijwillige partners. Daarnaast maken we het mogelijk dat inwoners zelf inzicht krijgen in de mogelijkheden.*
  - o *De gemeente zorgt er voor dat het voor de inwoner makkelijk is om een stap naar hulpverlening te zetten. Hierbij zal het hulpaanbod aanwezig zijn op relevante plaatsen. En nemen we deel aan de Nederlandse Schuldhulproute, waardoor inwoners via deze weg worden doorgeleid naar lokale ondersteuning.*
  - o *Ook wordt het taboe op schuldenproblematiek aangepakt, zodat bijvoorbeeld schaamte een hulpvraag niet blokkeert waardoor inwoners eerder geholpen kunnen worden. En gelijktijdig er voldoende kennis bij onze inwoners is, zodat ze weten waar ze hulp kunnen krijgen.*
  - o *De gemeente zorgt ervoor dat er mogelijkheden zijn voor inwoners om hun financiële zelfredzaamheid te versterken.*
  - o *De gemeente zorgt er vanuit de vroegsignalering voor dat signalen zo vroeg mogelijk worden opgevangen, er tijdig op een passende manier in gesprek gegaan wordt met onze inwoners en er actief een passend hulpaanbod wordt gedaan.*
- Preventie door extra aandacht voor specifieke risicogroepen  
Uit landelijk onderzoek blijkt dat huishoudens uit bepaalde groepen vaker tot de minima- en schuldenpopulatie behoren dan andere huishoudens. Om het risico op leven in armoede of met problematische schulden te verminderen is het van belang deze groepen extra in de gaten te houden. Dit doen we onder andere door extra aandacht te geven op het gebied van preventie en nazorg, maar indien nodig ook te prioriteren zodat we sneller kunnen ondersteunen. Het gaat dan onder andere om:
  - o *Werkenden met een laag of onzeker inkomen  
Deze groep heeft vaak onvoldoende reserves om onverwachte kosten op te vangen.*
  - o *Statushouders  
Deze groep heeft vaak onvoldoende basiskennis van de Nederlandse taal en het financiële systeem. Maar ook onverwerkte trauma's of het ontbreken van een sociaal netwerk.*
  - o *Laaggeletterden en lage digitale vaardigheden  
Er bestaat vaak een relatie tussen taal- en digitale vaardigheden, maar dit is niet altijd het geval. Vanwege gebrekkige taalvaardigheden en verdigitalisering is het moeilijk om grip te houden op financiën. Ook hulp is hierdoor vaak niet makkelijk bereikbaar.*
  - o *(Ex-)ondernemers  
Een grote groep ondernemers hebben een inkomen op of rond het bestaansminimum, dit inkomen is (vaak) ook variabel waardoor het moeilijk te stabiliseren is en soms zijn er onvoldoende financiële vaardigheden bij de ondernemer, die vooral een specialist is op het eigen vakgebied.*
  - o *Jongeren en jongvolwassenen  
Jongeren zijn zich vaak niet bewust hoe gemakkelijk schulden kunnen ontstaan en die vervolgens snel kunnen escaleren. Maar ook moeten jongeren als ze achttien worden ineens diverse dingen zelf organiseren.*
  - o *Gezinnen met kinderen  
Kinderen uit arme gezinnen komen al vroeg op achterstand en hebben een verhoogde kans dat ze hun school niet afmaken. Armoede gaat vaker over van generatie op generatie en ouders hebben een belangrijke rol om kinderen ook financieel zelfredzaam te maken.*

Deze risicogroepen zijn niet limitatief bedoeld en ook inwoners die niet binnen deze risicogroepen vallen kunnen te maken krijgen met schulden. We weten namelijk dat ook 'life-events' zoals

echtscheiding, baanverlies, ziekte en overlijden van de partner kunnen leiden tot (een verhoogd risico op) schulden. Dit kan ook gedurende de looptijd van dit plan wijzigingen.

- **Nazorg**  
Nazorg is een essentieel onderdeel van de schuldhulpverlening met als doel om de inwoner te ondersteunen bij de start van een schuldvrij leven, zelfredzaamheid waar mogelijk te bevorderen én terugval waar mogelijk te voorkomen. Nazorg is maatwerk. Zo kan er gebruik gemaakt worden van de inzet van hulpverlening, maar soms is een duidelijke nieuwe ingang al voldoende. In ieder geval maakt nazorg ook gebruik van alle onderdelen van preventie.

### 3.3.2 Integrale aanpak

Armoede en schulden zijn niet alleen een financieel probleem. Armoede en schulden kunnen een persoon, maar ook de betrokken kinderen, beperken in het welbevinden, zowel in lichamelijk als geestelijk opzicht. Dit kan leiden tot sociale uitsluiting, eenzaamheid, stress, gezondheidsproblemen en huiselijk geweld, wat weer kan leiden tot meer financiële problemen. Om deze vicieuze cirkel te doorbreken kiest de gemeente voor een integrale aanpak van armoede en schulden, waarmee wordt bedoeld dat er uitgebreid aandacht wordt besteed aan oorzaken van het ontstaan van de schulden en problemen op andere leefgebieden als dat nodig is. Maar ook er voor te zorgen dat er niet stress ontstaat door bijvoorbeeld onnodig (veel) gegevens aan te leveren.

### 3.3.3 Iedere inwoner heeft recht op passende ondersteuning

Elke hulpvraag is uniek. Daarom is het belangrijk dat we een ruim pakket aan middelen hebben die we kunnen inzetten. Dit biedt ons de mogelijkheid om maatwerk te leveren. We helpen een inwoner door middel van informatie en advies gesprekken. We ondersteunen inwoners bij het stabiliseren van de schuldsituatie en het herpakken van de regie. Hierbij maken we onder andere gebruik van onze budgetcoaches en budgetbeheerders. En in een uitzonderlijke situatie maken wij gebruik van een maatwerkbudget, zodat we een beperkt budget kunnen aanwenden om de opstart van schuldhulpverlening te laten slagen als er geen andere mogelijkheden zijn. De schuldhulpverleners kijken samen met de inwoner naar de mogelijkheden om tot een schuldregeling te komen en maken hierbij wanneer mogelijk gebruik van een saneringskrediet.

### 3.3.4 Samen verantwoordelijk

Het verminderen van de schuldenproblematiek kan de gemeente niet alleen. Dat vraagt van alle betrokken partijen dat zij hun verantwoordelijkheid nemen. Dit betekent onder andere:

- Dat de gemeente de regie heeft over het proces van schuldhulpverlening en duidelijkheid schept over de rol van alle partijen in de keten. Waarbij het uitgangspunt is dat een inwoner zoveel mogelijk zelf regie houdt over de eigen situatie.
- Dat de maatschappelijke partners alert zijn op signalen van (dreigende) financiële problemen en ze onze inwoners adequaat doorverwijzen.
- Dat de vrijwilligersorganisatie tijdig worden ingeschakeld voor laagdrempelige ondersteuning. Maar dat deze organisaties ook tijdig professionele hulpverlening inschakelen, als dat nodig is.
- Dat de bewindvoerders tijdige afstemming met de gemeente zoeken.
- Dat de schuldeisers een sociaal incassobeleid hanteren.
- En ten slotte dat de inwoners met schulden zichzelf inzetten om tijdig hulp te zoeken en gemaakte afspraken naleven.

### 3.3.5 Meer gebruik van management informatie en data

De gemeente verzamelt veel data. Deze data kan indien dit geïnterpreteerd wordt leiden tot informatie wat uiteindelijk kan helpen om te sturen, voorspellen en besluiten. Zodat de gemeente inzicht krijgt in de resultaten van haar inzet en beleid op het gebied van schuldhulpverlening. Dit draagt bij aan een betere dienstverlening aan onze inwoners.

## 4. Concrete doelen en meetbare resultaten

Eerder genoemde visie en uitgangspunten werken we, binnen de kaders, uit in concrete doelen en meetbare resultaten voor de komende beleidsperiode. Deze zijn uitgewerkt in onderstaande tabel. Hierbij moet worden opgemerkt dat er voor het behalen van deze doelstellingen ook sprake is van afhankelijkheid van derde partijen, systeemtechnische (on)mogelijkheden, budgettaire ruimte en verschuivingen en ontwikkelingen in het sociaal domein die bijvoorbeeld capaciteit beïnvloeden. Ook is er sprake van onderlinge afhankelijkheid tussen de doelstellingen. Dat kan invloed hebben op de realisatietermijnen van de doelen.

Doelstelling	Meetbaar resultaat
--------------	--------------------

<b>Preventie en nazorg</b>	
<i>Vanuit de vroegsignalering zal de gemeente signalen zo vroeg mogelijk oppakken en tijdig op een passende manier in gesprek gaan met onze inwoners. Tijdens dit gesprek doen we hen een passend (hulp)aanbod.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij 100% van de ingekomen signalen die ook geschikt zijn voor actie worden binnen vier weken na het ontvangen van het signaal een aanbod gedaan voor een gesprek.</li> <li>• Tenminste 8% van alle meldingen leidt tot acceptatie van hulp.</li> <li>• Vroegsignalering zal uiterlijk voor het derde kwartaal van 2024 als dienst opgenomen worden op de website van de gemeente.</li> </ul>
<i>Er worden convenanten m.b.t. vroegsignalering opgesteld met particuliere verhuurders.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vóór 2025 heeft de gemeente convenanten afgesloten met in ieder geval de grotere particuliere verhuurders.</li> <li>• Op de website van de gemeente zal uiterlijk voor het derde kwartaal van 2024 worden gecommuniceerd hoe andere verhuurders zich kunnen aanmelden voor vroegsignalering.</li> </ul>
<i>Door preventie en nazorg is de gemiddelde schuldenlast van onze inwoners in de toekomst lager dan nu.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De gemiddelde schuldenlast waarmee inwoners zich in 2027 melden is met 10% gedaald ten opzichte van 2025.</li> <li>• Er zal vanaf 2025 een training of voorlichting aangeboden worden om inwoners financiële voorlichting te geven, met het oog op de zelfredzaamheidsbevordering.</li> </ul>
<i>Lokale en landelijke voorzieningen en regelingen blijven niet onbenut, waardoor inkomen wordt gemaximaliseerd.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We zetten structureel in op actieve communicatie met betrekking tot de aanwezigheid van de voorzieningenwijzer. Hierover communiceren we vanaf 2024 tenminste twee keer per jaar.</li> </ul>
<i>Inwoners weten waar ze moeten zijn voor hulp bij schulden. En het taboe wordt bespreekbaar gemaakt.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2025 start de gemeente met een campagne om schuldenproblematiek bespreekbaar te maken, met gelijktijdig het doel om inwoners te informeren waar ze terecht kunnen voor hulp bij schulden en financiële zorgen.</li> </ul>
<i>Inwoners komen niet opnieuw in de financiële problemen na het doorlopen van een traject schuldhulpverlening</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2025 vindt er een nulmeting plaats om te onderzoeken welk percentage opnieuw in de financiële problemen komt. Dit percentage ligt in 2027 lager.</li> <li>• Vanaf uiterlijk het vierde kwartaal 2024 zal iedere inwoner die schuldhulpverlening ontvangt een aanbod krijgen voor nazorg.</li> </ul>
<b>Integrale aanpak</b>	
<i>Integrale uitvraag en dienstverlening</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inwoners zullen vanaf het derde kwartaal 2024 alleen de noodzakelijke gegevens hoeven aan te leveren. De gemeente zal zoveel mogelijk gegevens zelf opvragen bij andere instanties, waardoor de inwoner alleen hoeft aan te leveren wat de gemeente niet kan verkrijgen.</li> </ul>
<b>Iedere inwoner heeft recht op een passende oplossing</b>	
<i>Inwoners worden snel geholpen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na aanmelding volgt in alle gevallen binnen vier weken een eerste gesprek. Bij dreigende situaties is de wachttijd in alle gevallen maximaal drie werkdagen.</li> <li>• Een beschikking ter beslissing over de toelating tot de Wgs wordt in alle gevallen binnen maximaal acht weken genomen, na de definitieve aanmelding .</li> </ul>
<i>Maatwerkbudget, om een pad te kunnen plaveien als alle andere wegen naar schuldhulpverlening doodlopen.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er zal jaarlijks vanaf 2025 een maatwerkbudget beschikbaar komen om een doorbraak te kunnen realiseren in de situaties waarin schuldhulpverlening niet tot stand komt, vanwege een gebrek aan middelen. Dit gaat om kleine interventies op incidentele kosten waarvoor geen andere voorziening aangevend kan worden.</li> </ul>

Inzet op saneringskredieten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het percentage schuldregelingen geregeld met behulp van saneringskrediet is hoger dan 50% in 2027.</li> </ul>
Breed toegankelijk Wgs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er worden geen absolute weigeringsgronden opgenomen in het beleidsplan, anders dan het niet hebben van een verblijfsstatus</li> </ul>
<b>Samen verantwoordelijk</b>	
De gemeente doet het niet alleen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor uiterlijk het derde kwartaal 2025 is er een duidelijk overzicht van alle organisaties en hun rol in de keten van schuldhulpverlening. Zowel m.b.t. preventie als nazorg. En met deze partijen zijn samenwerkingsafspraken gemaakt en verwijzen tijdig door.</li> <li>• Vanaf het eerste kwartaal van 2026 is er tenminste twee keer per jaar contact met en tussen onze ketenpartners. De gemeente faciliteert dit.</li> <li>• De gemeente zal in 2024 onderzoeken of het gebruik wil en kan maken van het adviesrecht bij schuldenbewind (zg. opt-in o.g.v. artikel 1:432a BW ).</li> </ul>
<b>Meer gebruik van management informatie en data</b>	
Betere monitoring van de schuldenproblematiek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vanaf 2025 is er meer en betere managementinformatie beschikbaar over de schuldenproblematiek binnen onze gemeente en de resultaten van onze inzet.</li> <li>• In het eerste kwartaal 2026 zal de managementinformatie worden ingezet om de resultaten te evalueren en zonodig bij te sturen. De Raad zal in het tweede kwartaal 2026 geïnformeerd worden over de bevindingen.</li> <li>• In het derde kwartaal 2026 zal gestart worden met het beleidsplan schuldhulpverlening 2028-2031, deze zal in 2027 aangeboden worden aan de Raad.</li> </ul>

## 5. Schuldhulpverlening, de klantreis

### 5.1 Voorkomen dat er schulden zijn

In eerste instantie willen we voorkomen dat onze inwoners in de financiële problemen komen. Daarom zetten we als gemeente in op het maximeren van inkomen van onze inwoners. We doen dit door bewust aandacht te geven aan landelijke en lokale regelingen. Hiervoor maken we gebruik van de voorzieningswijzer. Naast onze eigen communicatie hierover, zorgen we er ook voor dat dit voldoende bekend is bij onze maatschappelijke en vrijwillige partners.

Ook is er een belangrijke opdracht voor ons als gemeente om enerzijds te proberen om het taboe op schulden te doorbreken. Zodat inwoners er met elkaar en ons over durven te praten in een zo vroeg mogelijk stadium. Dit is een nieuwe beleidsrichting welke wij in 2024 verder vormgeven, zodat dit in 2025 van start kan gaan.

Binnen de gemeentelijke organisatie is er brede aandacht voor schuldenproblematiek. Enerzijds zijn alle afdelingen alert op signalen (en het bestaan van de eerder geformuleerde risicogroepen). Anderzijds meldt een inwoner zich nooit aan het verkeerde loket als het over schuldenproblematiek gaat.

Daarnaast werkt de gemeente nauw samen met diverse maatschappelijke en vrijwillige partners om inwoners te helpen bij financiële en administratieve problemen. Hierbij is het belangrijk dat de ondersteuning het liefst laagdrempelig is, met een zo groot mogelijke eigen regie. Het is belangrijk om deze partners goed in beeld te brengen en men elkaar samenwerkingsafspraken te maken, zodat we samen verantwoordelijk zijn. En de gemeente regie heeft op de gehele keten.

Door middel van vroegsignalering kunnen wij (hopelijk) voorkomen dat betalingsachterstanden van onze inwoners verder oplopen of zich ontwikkelen tot (problematische) schulden. Zorgverzekeraars, verhuurders, waterbedrijven en energiemaatschappijen geven meldingen door over betalingsachterstanden. Hiervoor maken we gebruik van het systeem RIS Matching van Inforing. Wanneer een signaal binnenkomt, benaderen wij de inwoner actief met een hulpaanbod. Daarbij staat het de inwoner vrij om zelf een keuze te maken of er gebruik gemaakt wordt van het hulpaanbod. Op welke wijze wij een inwoner benaderen is afhankelijk van het signaal en de hoogte van de betalingsachterstand, dit kan

bijvoorbeeld door middel van een huisbezoek of telefonisch contact. Onze hulpverlening tijdens de vroegsignalering kan een Quick fix of een verwijzing zijn.

## 5.2 Het oplossen van bestaande schulden

In de schuldverlening worden twee fases onderscheiden, fase één de stabilisatiefase en fase twee de schuldregelingsfase. De A2 samenwerking voert de stabilisatiefase zelf uit en de schuldregelingsfase is uitbesteed aan een externe samenwerkingspartner.

De stabilisatiefase is gericht op het in evenwicht brengen en houden van de inkomsten en uitgaven. Dit gebeurt door enerzijds inkomsten te maximeren en anderzijds door uitgaven te beperken. Daarnaast worden schulden in kaart gebracht. Ook staat het brengen van rust aan de inwoner centraal in deze fase, waarbij we weten dat elke hulpvraag uniek is en dat het belangrijk is om aandacht te geven aan de andere leefgebieden. Ook weten we dat er bij diverse doelgroepen (zoals de risicogroepen) in de regel aandacht nodig is voor de andere leefgebieden, dan bij andere doelgroepen. Door deze bewustwording kunnen we betere hulpverlening bieden, die ook aansluit bij onze inwoners en hun (latente) behoeften.

In fase twee, de schuldregelingsfase, wordt geprobeerd om een regeling te treffen voor de schulden of de schulden te saneren. Hiervoor willen we zoveel mogelijk gebruik maken van saneringskredieten in plaats van schuldbemiddeling. Met een saneringskrediet wordt een percentage van de totale schuld van de inwoner afgelost. Dit heeft voordelen, zoals het bieden van rust voor onze inwoners en duidelijkheid voor de schuldeisers. Ook is deze dienstverlening gericht op het herkrijgen of zoveel mogelijk behouden van financiële zelfredzaamheid.

## 5.3 Voorkomen dat er weer schulden ontstaan

Nazorg is een essentieel, maar vrijblijvend, onderdeel van de schuldhulpverlening met als doel om de inwoner te ondersteunen bij de start van een schuldenvrij leven, zelfredzaamheid waar mogelijk te bevorderen én terugval waar mogelijk te voorkomen. De wijze waarop nazorg wordt verleend en wat ingezet zal worden is maatwerk, waarbij we in ieder geval:

- Tips aan onze inwoners geven om zelf zicht te houden op de financiën en het organiseren van een administratie.
- Ervoor zorgen dat onze inwoners weten waar ze terecht kunnen met vragen over financiën of administratie.
- Controleren of een inwoner weer alle noodzakelijke verzekeringen heeft.
- Ten minste nog één keer binnen zes maanden na het beëindigen van de schuldhulpverlening vrijblijvend contact opnemen met onze inwoners om te bespreken of hun situatie nog stabiel is of dat er behoefte is aan een vorm van nazorg.

Als dat nodig is kan de gemeente ook aanvullende voorzieningen inzetten bij nazorg. Te denken valt bijvoorbeeld aan budgetcoaching. Deze nazorg zal in de komende beleidsperiode concreet worden opgestart en vormgegeven, waarbij er ook nadrukkelijke afstemming is met onze externe samenwerkingspartner voor de schuldregelingsfase.

## 6. Overige bepalingen

### 6.1 Communicatie met onze inwoners

De gemeente heeft een zorgplicht bij communicatie met haar inwoners. Dit betekent dat de gemeente zorgdraagt voor passende communicatie en ondersteuning van haar inwoners bij contacten met haar als overheidsorgaan.

Op de eerste plaats zorgt de gemeente samen met haar partners voor een vloeiend ondersteuningsproces met goede onderlinge afstemming. Het nazorgtraject zorgt ervoor dat iemand in eigen tempo met de benodigde vaardigheden zelf de regie op de financiën kan herpakken.

Daarom wordt alle schriftelijke communicatie continu gescreend en indien nodig aangepast, zodat de toon van onze communicatie positief en begrijpelijk is. In de mondelinge communicatie met onze inwoners zal continu aandacht en begrip zijn voor de gevolgen en oorzaken van de schuldsituatie.

Tot slot zal, als er sprake is van samenhangende meervoudige problematiek, er in overleg met de inwoner gezocht worden naar onderlinge coördinatie in de ondersteuning van de inwoner. Daarbij kijkt onze schuldhulpverlener actief domein overschrijdend en blijft een vast aanspreekpunt voor de inwoner gedurende het traject.

### 6.2 Kwaliteitswaarborging

Het feitelijke schuldregelen en budgetbeheer wordt uitgevoerd door een externe partij. Wij stellen als voorwaarde dat deze externe partij lid is van de NVVK, de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. En dat de gedragscodes van de NVVK zijn verankerd in de werkwijze van de op-



drachtnemer. Op deze manier is de kwaliteit van schuldhulpverlening geborgd. Ook schuldeisers vinden dit belangrijk.

Ook hebben wij als voorwaarde gesteld dat de schuldhulpverlening door deze externe partij lokaal wordt uitgevoerd, vanuit onze werklocatie door zoveel mogelijk dezelfde medewerkers. Hetgeen zorgt voor samenwerking, verbinding en afstemming met ons als gemeentelijk opdrachtgever. Daarnaast hebben wij afgesproken dat de schuldhulpverlening in fase twee ook volledig integraal uitgevoerd wordt en deze externe partij hiervoor verantwoordelijk is. De gemeente heeft in deze samenwerking een regierol en wordt hiervoor structureel voorzien van managementinformatie.

De gemeente zorgt ervoor dat onze schuldhulpverleners jaarlijks een actualiteitstraining volgen en de beschikking hebben over een online kennisbank, met als doel een zo optimaal mogelijke dienstverlening aan onze inwoners. Ook hebben wij een duidelijke procesbeschrijving over onze dienstverlening. Hetgeen moet zorgen voor een succesvol traject, voor onze inwoner.

### 6.3 Wachttijden en beslistermijnen

Wanneer een inwoner zich met een hulpvraag meldt vindt uiterlijk binnen vier weken een eerste gesprek plaats. Het streven is echter om dit gesprek zo snel mogelijk na de aanmelding plaats te laten vinden. Bij dreigende situaties is de wachttijd in alle gevallen maximaal drie werkdagen.

De beschikking tot schuldhulpverlening of de afwijzing ervan wordt genomen binnen een termijn van maximaal acht weken na de dag waarop het eerste gesprek heeft plaatsgevonden waarin de schriftelijke of mondelinge hulpvraag is vastgesteld.

### 6.4 Gegevens uitwisseling

Om de inwoner te ontzorgen en uitval te voorkomen biedt de wetgeving de mogelijkheid om gegevens uit te wisselen ten behoeve van vroegsignalering en de toegang voor en het plan van aanpak tot schuldhulpverlening. De fase van de schuldhulpverlening is bepalend voor de gegevens die opgevraagd mogen worden.

De gemeente maakt hiervan gebruik met in achtneming van de grenzen ten aanzien van gegevensuitwisseling. Dit bevordert ook de integrale aanpak. Intern gaat dan om gegevens omtrent contactgegevens van hulpverleners, BRP-gegevens, inkomensgegevens en vermogensgegevens. En extern kunnen de gegevens worden opgevraagd over inkomen, vermogen, schulden en KVK-gegevens.

Ook mag de gemeente gegevens over recidive en fraude opvragen. Bij andere gemeenten mogen er gegevens over zowel recidive als fraude worden opgevraagd en bij het UWV, de SVB, DUO, de Belastingdienst en de Belastingdienst/Toeslagen alleen gegevens over fraude.

### 6.5 Weigeringsgronden

Ons uitgangspunt is dat schuldhulpverlening voor iedereen toegankelijk moet zijn. Er geldt echter één absolute weigeringsgrond voor schuldhulpverlening en dat is het niet hebben van een verblijfstatus. Andere weigeringsgronden zijn een bevoegdheid die per geval beoordeeld moet worden. Hierover kan het college (aanvullende) beleidsregels vaststellen.

## 7. Begroting schuldhulpverlening

Kostenpost <sup>7</sup>	2024	2025	2026	2027
Programmageden W&I schuldhulpverlening	€7.500	€7.500	€7.500	€7.500
Uitvoering fase 2 Schuldhulpverlening	€5.000	€5.000	€5.000	€5.000
Budgetcoaching Lumens	€7.000	€17.000	€17.000	€17.000
Maatwerkbudget	--	€4.000	€4.000	€4.000
Communicatie en communicatiemateriaal	€2.500	€2.500	€2.500	€2.500
Training financiële zelfredzaamheid	--	€1.500	€1.500	€1.500
Voorzieningenwijzer, datgeldvoormij.nl <i>Kosten zijn al elders opgenomen.</i>	€0	€0	€0	€0

7 ) Personele kosten zijn opgenomen in de begroting van de GRSA2 en staan hier niet benoemt. Deze begroting gaat over de uitvoeringskosten van Schuldhulpverlening.

Nederlandse schuldhulproute	€3.000	€3.000	€3.000	€3.000
Campagne doorbreken taboe	€2.000	€5.000	--	--
Over Rood	€1.500	€1.500	€1.500	€1.500
Doorontwikkeling vroegsignalering	--	€3.000	€3.000	€3.000
Doorontwikkeling schuldhulpverlening	--	€3.000	€3.000	€3.000
Overige (onvoorziene) kosten ad 10%	--	€5.500	€5.000	€5.000
Totaal budget schuldhulpverlening	€28.500	€58.500	€53.000	€53.000