

Beleidsplan Schuldhulpverlening 2025-2029

1. Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan Schuldhulpverlening 2025. Dit beleidsplan beschrijft de kaders van de schuldhulpverlening voor de komende vier jaar en sluit aan op het beleidsplan van 2017.

Het beleidsplan Schuldhulpverlening overlapt op een aantal punten het beleidsplan armoede 2023 (Lokale samenwerking 'De aanpak tegen armoede in Oldenzaal'). Deze overlap is ook terug te zien in de uitvoering van de 4 actielijnen die daarin zijn vastgesteld.

De afgelopen jaren is veel veranderd in de samenleving. Dit onder andere door de Toeslagenaffaire, de coronacrisis en de stijgende energie- en levensonderhoudsprijzen. Te weinig financiële middelen om in basisbehoefte te kunnen voorzien leidt tot bestaansonzekerheid en een minder weerbare samenleving. Het wordt steeds duidelijker dat beperkte financiële middelen invloed hebben op het welbevinden van onze inwoners. De dienstverlening aan inwoners met geldzorgen moet dan ook continu bijgesteld worden.

De Nationale ombudsman wil de dienstverlening van de overheid aan burgers met (dreigende) problematische schulden¹ helpen verbeteren. Hiervoor is een onderzoek² uitgevoerd om inzicht te geven in de praktijk van vroegsignalering bij gemeenten. De aanbevelingen die voor gemeente zijn gedaan, zoals 'Maak persoonlijk contact met de burger', zijn voor een deel al meegenomen in bijvoorbeeld het project Vroegsignalering jongeren.

2. Projectdefinities

2.1 Wettelijke kaders

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) schrijft een aantal basisprincipes voor op het gebied van schuldhulpverlening. Het aanpakken en voorkomen van schuldenproblematiek vereist nauwe samenwerking tussen ministeries, uitvoerders van het rijk en gemeenten.

Nationaal Programma Armoede en Schulden

In 2024 is een nieuw regeerakkoord gepresenteerd. Hierin zijn ook de aangepaste ambities rondom schuldhulpverlening opgenomen. Duidelijk is dat het huidige plan 'Aanpak geldzorgen, armoede en schulden' wordt uitgebreid tot een integrale benadering. Na deze uitbreiding heet het plan het 'Nationaal Programma Armoede en Schulden'. Dit programma bouwt ook voort op de adviezen uit het zogenoemde Interdepartementale Beleidsonderzoek Problematische schulden³ (IBO).

Ook een aantal onderwerpen dat geen onderdeel uitmaakt van het IBO wordt betrokken, zoals beschermingsbewind, schuldhulpverlening aan jongeren en ondernemers. Het betreft een integrale, interdepartementale aanpak met gemeenten, vakbonden, werkgevers, maatschappelijke en private organisaties en ervaringsdeskundigen. In het voorjaar van 2025 wordt de uitwerking van het programma verwacht. De kernpunten zijn:

- een integraal pakket om problematische schulden aan te pakken, met het basispakket van het IBO problematische schulden als uitgangspunt;
- er wordt verder gewerkt aan de basisdienstverlening schuldhulpverlening;
- samen met gemeenten worden mensen op buurtniveau geholpen met geldzorgen;
- het verkleinen van verschillen in aanbod en bereik tussen gemeenten, door het aanscherpen van (wettelijke) kwaliteitseisen voor schuldhulpverlening.

Wanneer de uitwerking van het Nationaal Programma Armoede en Schulden bekend is, kijken we of en hoe dit effect heeft op ons beleid en onze ondersteuning aan inwoners.

Wsnp -traject

Sinds 1 juli 2023 duurt het traject in de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) 18 maanden in plaats van 36 maanden. Voor 1 juli 2023 mocht iemand na een Wsnp 10 jaar lang niet opnieuw in de Wsnp. Deze tienjaarstermijn is met ingang van 1 juli 2023 volledig geschrapt.

1) Sinds 1 juli 2024 hanteert de NVVK een nieuwe definitie van een problematische schuld, zijnde: Een schuld is problematisch wanneer te voorzien is dat een natuurlijke persoon schulden niet zal kunnen blijven afbetalen of is gestopt met afbetalen.

2) Hoe eerder, hoe beter. Nationale ombudsman, 28 februari 2024

3) [Naar een beter werkende schuldenketen](#)

Deze verkorting van de Wsnp betekent dat inwoners eerder financieel zelfredzaam moeten zijn. Het betekent ook dat inwoners in sommige gevallen minder gemotiveerd zijn om schuldevrij te blijven. Immers, ze kunnen weer opnieuw gebruik maken van ondersteuning. Mogelijk betekent dit iets voor de nazorg aan inwoners. We houden de signalen nauwlettend in de gaten en bekijken welke maatregelen we kunnen nemen om deze problemen te voorkomen of verminderen.

2.2 Schuldhulpverlening in Oldenzaal

In het armoedebelief is het volgende streven geformuleerd: "We streven er in Oldenzaal naar dat iedere inwoner zo zelfstandig mogelijk in eigen bestaansonderhoud kan voorzien, bijvoorbeeld huisvesting, energie, boodschappen en ontspanning". Als bijbehorende ambitie is geformuleerd: "Het is daarom onze ambitie om tijdig passende ondersteuning te bieden aan alle inwoners van Oldenzaal die de gevolgen van armoede (dreigen te) ervaren".

Dit maakt dat de ambitie voor de schuldhulpverlening in Oldenzaal als volgt blijft: "Wij streven naar een zelfredzame inwoner met een schuldevrije toekomst, waarbij wij laagdrempelig, vroegtijdig, effectieve en efficiënte ondersteuning bieden waar nodig".

Om dit te bereiken wordt in ieder geval rekening gehouden met maatwerk (de menselijke maat), een integrale aanpak, laagdrempelige toegankelijkheid en gedeelde verantwoordelijkheid tussen samenwerkingspartners. Het bevorderen van de zelfredzaamheid van de inwoner met (dreigende) schulden en het mee kunnen doen in de samenleving staan hierbij centraal.

Doelstellingen in Oldenzaal

Om aan de ambitie te voldoen wordt de aankomende jaren ingezet op verschillende doelstellingen. Hierbij staat de inwoner centraal.

Schulden voorkomen

- Blijvend inzetten op preventieve maatregelen.
- Doorontwikkelen van de samenwerking binnen de vroegsignalering met de woningcorporatie, zorgverzekering, energieleveranciers en waterbedrijven (en eventueel nieuwe organisaties) om (problematische) schulden, afsluitingen en uithuiszettingen te voorkomen.

Schulden aanpakken

- De weg naar snel beschikbare, lokaal toegankelijke en laagdrempelige schuldhulpverlening is bekend. Bij zowel inwoners als ondernemers.
- Ondersteuning vanuit een integrale aanpak voor inwoners. Hierdoor is de financiële ondersteuning een onderdeel van een breder ondersteuningsaanbod, waardoor ook andere leefgebieden onder de aandacht komen om optimale participatie te kunnen garanderen.
- Het aanbod van maatschappelijke ketenpartners en uitvoerders sluit aan op het gemeentelijke aanbod in een ketensamenwerking, waarbij ondersteuning wordt aangeboden die passend is met het uitgangspunt 'zo licht als kan, zo zwaar als nodig'. Waarbij zelfredzaamheid gestimuleerd wordt.
- Vrijwilligers houden een belangrijke rol in de schuldenaanpak.

Schulden duurzaam oplossen

- Het uitgangspunt is, daar waar mogelijk, altijd een schuldevrije toekomst. Financiële zelfredzaamheid wordt naar vermogen gestimuleerd en vaardigheden worden aangeleerd om terugval te voorkomen.
- Het bieden van een structureel vangnet voor inwoners die niet kunnen participeren, dan wel financieel zelfredzaam kunnen worden.

3. De inwoner centraal

Schulden en armoede gaan veelal hand in hand. In Oldenzaal kijken we daarom breder dan schulden en wordt steeds meer ingezet op bestaanszekerheid (armoedebelief gemeente Oldenzaal, 2023). De gevolgen van financiële schaarste kunnen grote impact hebben op de inwoner en zijn omgeving⁴. Geldzorgen en stress kunnen leiden tot kortetermijndenken en het maken van impulsieve beslissingen. Deze gedragingen kunnen leiden tot een vicieuze cirkel bij de inwoner zelf en kunnen overgedragen worden van generatie op generatie. Naast de financiële problemen, spelen veelal ook op andere leefgebieden problemen. Toekomstperspectief is daarom niet altijd vanzelfsprekend en een bredere kijk noodzakelijk.

In de schuldhulpverlening wordt de inwoner centraal gezet. We zetten (blijvend) in op:

4) *Schaarste: hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen* door Sendhil Mullainathan en Eldar Shafir

- preventie (zie hoofdstuk 4.1);
- een laagdrempelige toegang en het versterken van vindplaatsen;
- een integrale benadering;
- terugdringen van en ondersteuning bij laaggeletterdheid.

3.1 Laagdrempelige toegang en het versterken van vindplaatsen

Een laagdrempelige toegang tot schuldhulpverlening is van essentieel belang om inwoners in financiële moeilijkheden effectief te kunnen ondersteunen.

- De informatie over schuldhulpverlening moet begrijpelijk, goed vindbaar en duidelijk zijn.
- Inwoners moeten op verschillende manieren de informatie kunnen bemachtigen, zodat het aansluit bij hun eigen behoefte.
- De inwoner wordt benaderd zonder stigma's en er wordt breder gekeken dan alleen financiën⁵.

We zetten in op het versterken van vindplaatsen, zoals maatschappelijk organisaties, huiskamer in de wijk, scholen en sportverenigingen⁶.

- Het is van belang dat de vindplaatsen niet alleen als doorverwijzer fungeren, maar een actieve schakel zijn in het herkennen en begeleiden naar de juiste plekken.
- De rol van professionals en vrijwilligers in het signaleren en ondersteunen naar de juiste plek is hierin belangrijk, waarbij hun kennis en vaardigheden noodzakelijk zijn.
- We zetten meer in op outreachend werken, om ervoor te zorgen dat inwoners snel de benodigde ondersteuning kunnen krijgen.

3.2 Integrale benadering

In de schuldhulpverlening, maar ook in de vroegsignalering, is steeds meer aandacht voor een integrale benadering. De inwoner staat centraal en in brede zin wordt gekeken wat de inwoner nodig heeft. Als de benodigde ondersteuning niet binnen de verantwoordelijkheid van de uitvragende professional past wordt de desbetreffende inwoner overgedragen aan de juiste organisatie. Daarbij wordt door de professionals goed afgestemd wie, wat, wanneer doet en wie de regie voert. En wordt zoveel mogelijk vermeden dat inwoners herhaaldelijk hun situatie moeten uitleggen. Het Sociaal Plein heeft hierin een belangrijke rol, als integrale toegang tot hulpverlening in Oldenzaal.

De uitvoering van de integrale schuldhulpverlening is ook onderdeel van de actielijnen in ons huidige armoedebeleid.

3.3 Laaggeletterdheid

Al eerder werd benoemd dat armoede en schulden veelal hand in hand gaan, maar ook met laaggeletterdheid is een groot verband zichtbaar. De basisvaardigheden lezen, schrijven, rekenen en digitale vaardigheden zijn bij laaggeletterde inwoners beperkt, wat invloed heeft op het dagelijks functioneren in de maatschappij (Oldenzaal digiTAAL, 2024).

Uit onderzoek⁷ weten we dat mensen met financiële problemen vaker een lagere leesvaardigheid hebben: 50,3% van de deelnemers aan het onderzoek bleek in de risicogroep voor laaggeletterdheid te vallen. Dit heeft invloed op de financiële zelfredzaamheid van inwoners en maakt dat hier aandacht voor moet zijn.

4. Voorkomen van schulden

De integrale schuldenaanpak (en het armoedebeleid) is, zowel preventief als curatief op verschillende leefgebieden gericht. Wat wij ervaren is dat inwoners pas laat contact opnemen met de gemeente, als een kleine betalingsachterstand is opgelopen tot een problematische schuld. Redenen kunnen zijn dat men de problematiek onderschat, het zelf wil oplossen, zelf de regie wil houden, schaamte, niet weten waar men hulp moet vinden en/of het moeilijk vinden deze hulp toe te laten.

4.1 Preventie

In de gemeente Oldenzaal wordt ingezet op verschillende activiteiten om schulden te voorkomen en de (financiële) zelfredzaamheid van inwoners te versterken. Hiermee wordt beoogd dat minder inwoners met (problematische) schulden te maken krijgen.

Financiële zelfredzaamheid

5) Een bredere intake is ook onderdeel van de ontwikkelingen binnen de brede, integrale toegang. Hierin zal gezamenlijk opgetrokken worden, om de integraliteit van de aanpak te waarborgen.

6) Het versterken van vindplaatsen sluit aan bij actielijn 2 'Verbeteren van persoonlijke ondersteuning' en actielijn 3 'Samen signaleren' van ons armoedebeleid.

7) Lezen ≠ Begrijpen: De invloed van beperkte leesvaardigheid op de omgang met financiële problemen

Hierbij gaat het in eerste instantie om toegankelijke informatie en het stimuleren van voorlichtingsactiviteiten, maar ook het actief inzetten van instrumenten. Op dit moment wordt ingezet op (de doorontwikkeling van):

- Thuisadministratie: laagdrempelige ondersteuning voor het op orde krijgen van de thuisadministratie. Dit gebeurt vooral door vrijwilligers van Humanitas Thuisadministratie, de vrijwillige thuisadministratie voor ouderen en de Formulierservice;
- Duurzaam aan het werk: het ondersteunen van inwoners die in een uitkeringssituatie terecht komen door te bemiddelen naar een duurzame arbeidsplek met de ondersteuning die daarbij nodig is;
- Inzet minimaregelingen: Oldenzaal kent verschillende minimaregelingen. Deze regelingen zorgen ervoor dat inwoners mee kunnen blijven doen in de samenleving, ook als er minder financiële middelen zijn. Te denken valt aan onder andere Stichting Leergeld, Bijzondere Bijstand, Bijdragefonds, collectieve zorgverzekering;
- Maatschappelijk werk: wanneer bij 'life- events' maatschappelijk werk wordt betrokken kijken zij ook naar mogelijke financiële risico's;
- Inburgering: training financiële zelfredzaamheid, waardoor statushouders getraind worden om grip te krijgen op hun budget;
- Financieel spreekuur: Stadsbank Oost Nederland (SON) heeft wekelijks een spreekuur in Oldenzaal waar inwoners terecht kunnen met vragen over budgetteren, schulden of het voorkomen daarvan. Ook bij Wijkkracht en Impuls kunnen inwoners met vragen over hun financiën terecht.

Daarnaast zetten we de komende periode in op:

- Financiële educatie van kinderen en jongeren: wij willen actiever inzetten op scholen en de financiële gevolgen van de overgang van 18- / 18+. Dit in de vorm van toegankelijke informatie en duidelijke voorlichting rondom financiële bewustwording. En we informeren bijna 18-jarigen over hun (financiële) rechten en plichten;
- Het versterken van de samenwerking met huisartsen: we onderzoeken hoe inwoners nog beter verwezen kunnen worden naar voorzieningen in het voorliggend veld.

Financiële zelfredzaamheid na schulden

Wanneer iemand schulden heeft, is het belangrijk om te voorkomen dat iemand opnieuw in de schulden komt. Ook hier is preventie, in de vorm van nazorg, dus belangrijk. Door te kijken waar de problemen zijn ontstaan, waar een inwoner aan kan werken en welke begeleiding nodig is (nu en in de toekomst), proberen we terugval te verminderen.

4.2 Vroegsignalering

Sinds 1 januari 2021 is vroegsignalering⁸ voor gemeenten een wettelijke verplichting. In bijlage 6 staan cijfers over de vroegsignalering in de gemeente Oldenzaal. Woningcorporaties, energieleveranciers, waterleveranciers en de zorgverzekeringen moeten signalen van betalingsachterstanden melden. Samen met SON en Wijkkracht wordt gewerkt aan een sluitende aanpak voor Oldenzaal. Daarin wordt bijvoorbeeld meer ingezet op huisbezoeken om inwoners te bereiken. Daarnaast wordt een aparte aanpak voor jongeren onderzocht. De jongerencoach van SON hanteert een andere werkwijze voor deze doelgroep. Zij passen namelijk moeilijk in de reguliere schuldhulp en vragen om een andere aanpak, zowel in bereik, communicatie als regelen van schulden. In de tweede helft van 2025 wordt duidelijk of deze aanpak effectiever is voor deze doelgroep en of de gemeente Oldenzaal hier blijvend op gaat inzetten.

De maandelijkse signalen van de hierboven genoemde schuldeisers worden geprioriteerd op basis van meervoudige signalering, hoogte van betalingsachterstand en opeenvolgende signalen. Inwoners worden actief benaderd. Dit wordt gedaan door middel van brieven, bellen en sms'en / appen en huisbezoeken. Daar waar mogelijk wordt een ondersteuningsaanbod gedaan om oplopende schulden te beperken en de financiële zelfredzaamheid te versterken. Daarbij wordt ingezet op maatwerk. Indien een inwoner niet wordt bereikt of geen hulp aanneemt, wordt een integrale en collectieve afweging met de betrokken professionals gemaakt over de vervolgstappen.

Naast de wettelijke verplichting wordt ook in algemene zin ingezet op vroegsignalering. Het signaleren vindt plaats in het brede maatschappelijke veld (professionals en vrijwilligers). Dit houdt in dat alle organisaties inwoners kunnen verwijzen naar bijvoorbeeld het inloopsprekuur van SON. Aankomende jaren willen wij dan ook inzetten op het uitbreiden van de kennis en vaardigheden met betrekking tot het signaleren en het bespreekbaar maken van armoede en schulden. Ook vanuit het armoedebelid wordt hieraan gewerkt.

8) Vroegsignalering is het proactief identificeren van inwoners die risico lopen op financiële problemen, zodat zij tijdig ondersteuning kunnen ontvangen. Het doel is te voorkomen dat betalingsachterstanden escaleren tot problematische schulden.

4.3 Samenwerking in het netwerk

In Oldenzaal zijn een groot aantal samenwerkingspartners die een bijdrage leveren in het netwerk rondom armoede en schulden. Dit netwerk biedt zowel financiële, mentale als materiële ondersteuning en bestaat uit professionals en vrijwilligers.

Sinds 2015 is een armoedecoördinator actief. Zij verbindt organisaties, stichtingen, verenigingen en de doelgroep. Naast de verbindende opdracht, ligt ook een opdracht in de doorontwikkeling van de netwerkstructuur. Continue wordt gekeken hoe de samenwerking versterkt kan worden. Dit is noodzakelijk om laagdrempelig en tijdig de juiste ondersteuning in te zetten en geen overlap te krijgen in de (voorliggende) dienstverlening. De ontwikkelingen in de samenleving, maar ook de ontwikkelingen binnen de gemeente zelf (zoals de ontwikkelingen rondom het Sociaal Plein), zorgen ervoor dat de rol van de armoedecoördinator ook aan veranderingen onderhevig kan zijn.

Daarnaast is vanuit het armoedebelief in 2024 een regie- en werkgroep armoede ingericht. Hierin worden zaken besproken die betrekking hebben op de aanpak van armoede én schulden. Door een regie- en werkgroep te formeren, optimaliseren we de samenwerking tussen de verschillende partners (wie is waar verantwoordelijk voor), kunnen we een goede wisselwerking tussen professionals en vrijwilligers creëren en maken we optimaal gebruik van elkaars expertise.

Ook regionaal wordt samengewerkt op het thema bestaanszekerheid. Dit betreft een samenwerking tussen de 14 Twentse gemeenten en De Twentse Koers.

5. Aanpakken van schulden

De meer curatieve maatregelen zitten in het aanpakken van de schulden. Schuldhelpverlening is een belangrijk onderdeel, met als hoofddoel het streven naar financiële zelfredzaamheid van de inwoner met schulden en het vergroten van de maatschappelijke participatie. De aanpak moet doelmatig zijn en de situatie van de inwoner dient als uitgangspunt voor het volgen van een traject. Dit traject is maatwerk, waarbij de focus niet alleen op de schulden ligt. Een integrale aanpak en goede samenwerking tussen professionals is hierbij een vereiste.

Na een redelijke stabiele periode is sinds 2021 een landelijke toename van het aandeel huishoudens met geregistreerde problematische schulden te zien: van 7,7 procent (618.100 huishoudens) in 2021 naar 8,9 procent (747.560 huishoudens) in 2024⁹. Vooral inwoners die gebruik maken van een re-integratievoorziening, uitkeringsgerechtigden, zelfstandig ondernemers en flexwerkers zijn extra kwetsbaar voor problematische schulden¹⁰.

Hierbij is wel een kanttekening te maken: de toename is met name in het aantal huishoudens die een schuld hebben bij de Belastingdienst. Worden deze schulden niet meegerekend, dan was het aantal problematische schulden waarschijnlijk licht afgenomen.

In Oldenzaal bedraagt het aandeel huishoudens met geregistreerde problematische schulden 7 procent in 2024, ten opzichte van 5,7 procent in 2021¹¹. Dit is lager dan het landelijke gemiddelde. De aanname is dat de hier boven genoemde kanttekening ook geldt voor de situatie in Oldenzaal.

5.1 Schuldhelpverlening voor iedereen

Schuldhelpverlening staat open voor iedere inwoner van de gemeente Oldenzaal vanaf 18 jaar met problematische schulden. Bij deze schulden gaat het om de verhouding tussen de schulden en aflossingscapaciteit. Binnen de integrale schuldhelpverlening helpt SON als strategisch partner inwoners met schulden. In bijlage 6 staan cijfers over de begeleiding van SON over de afgelopen twee jaar. De gemeente Oldenzaal heeft ervoor gekozen het volledige ontzorgingspakket van SON af te nemen. Dat betekent dat inwoners voor het gehele traject van schuldhelpverlening terecht kunnen bij SON:

1. schuldhelpverlening
 - intake, opstellen plan van aanpak;
 - afspraken maken met schuldeisers;

9) <https://dashboards.cbs.nl/v5/SchuldenproblematiekInBeeld/>

10) Met behulp van registraties over betalingsachterstanden bij de Belastingdienst, de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), bij BKR geregistreerde betalingsachterstanden en schuldregelingen, wanbetalers van de zorgverzekering, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) en het Centraal Curatele en Bewind Register (CCBR) is afgeleid welke huishoudens te maken hebben met geregistreerde problematische schulden.

11) <https://dashboards.cbs.nl/v5/SchuldenproblematiekInBeeld/>

- bepalen leefgeld;
- regelen van schulden en uitvoeren van de betalingsafspraken met schuldeisers (100% afbetalen komt zelden voor);
- BKR registratie;
- budgetcoaching of -begeleiding.

2. Nazorg

- leren budgetteren;
- nazorggesprek (waar loopt men tegen aan).

Ook door middel van budgetbeheer of bewindvoering kan SON ondersteunen bij het stabiliseren van die financiële situatie van een inwoner.

SON borgt de primaire vaste lasten van de cliënt. Het veiligstellen van primaire levensbehoeften is cruciaal om het traject van schulden regelen een kans van slagen te geven. Als sprake is van een dreigende situatie (crisis) vindt binnen drie werkdagen het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Bij een indicatie van schuldregeling is SON intermediair tussen de cliënt en zijn schuldeisers.

Inwoners worden vaak door samenwerkingspartners verwezen naar SON. De inwoner doet zelf een aanvraag voor toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening. Binnen vier weken volgt de intake, waarbij ook een besluit wordt genomen over de toelating in de vorm van een beschikking¹². SON is door het college gemandateerd tot het nemen van deze besluiten en het afgeven van beschikkingen. Het staat elke inwoner vrij om een eigen bewindvoerder te kiezen. Ook bij SON kunnen inwoners daarvoor terecht.

5.2 Doelgroepen

Uit verschillende onderzoeken komt naar voren dat specifieke doelgroepen een verhoogde kans op kwetsbaarheid hebben. Deze doelgroepen kampen niet altijd met schulden, ook armoede kan hier een rol spelen. Ook vanuit het armoedebestrijd wordt ingezet op o.a. deze doelgroepen.

Zelfstandig ondernemers

Voor zelfstandigen is de hulpverlening belegd bij het Regionaal Orgaan Zelfstandigen (ROZ). Het ROZ adviseert en ondersteunt zelfstandigen bij allerlei vragen, zoals over bedrijfsvoering of het schrijven van je ondernemingsplan. Daarnaast ondersteunen ze bij financiële vragen en vragen die te maken hebben met problematische schulden, waarbij de hulpverlening zich richt op het in potentie gezonde (kansrijke) bedrijven behouden. Daarnaast vindt deze dienstverlening ook plaats om persoonlijke faillissementen te voorkomen. Vanwege de complexiteit van de schulden zijn dit vaak langdurige trajecten.

In 2023 werden door het ROZ 3 verzoeken van ondernemers tot schuldhulpverlening in behandeling genomen. In 2024 waren dit 7 verzoeken. Aangezien in 2022 de coronasteunpakketten zijn gestopt start de vijfjarige terugbetaling. Dit komt bovenop de gestegen energieprijzen.

Kinderen en jongeren

Het is van belang dat kinderen en jongeren leren om te gaan met geld. De basis voor deze kennis, inzichten en leren ligt in eerste instantie bij de ouders. Maar niet ieder kind krijgt de goede voorbeelden mee. Daarom hebben het onderwijs, gemeente en jongeren- en welzijnswerk ook een taak. Jongeren zijn bijvoorbeeld extra kwetsbaar voor de verleidingen van kopen op afbetaling (zoals Klarna en Riverty) en het (online) gokken.

Om deze basis te verstevigen onderzoeken we hoe we jongeren proactief, beter kunnen informeren over hun rechten en plichten wanneer zij 18 jaar worden. Op dat moment zijn jongeren voor de wet financieel zelfstandig en moeten ze zelf zaken gaan regelen met verschillende instanties, waaronder de overheid. Omdat rechten en plichten niet altijd duidelijk zijn, komen sommige jongeren in de problemen. Door het verstrekken van informatie te combineren met lessen over financiën op scholen of via jongeren- en welzijnswerk, hopen we hen beter voor te bereiden op financiële zelfstandigheid.

Daarnaast wordt, zoals in paragraaf 4.2 benoemd, gekeken hoe jongeren via vroegsignalering al geholpen kunnen worden bij betalingsachterstanden / beginnende schulden.

Werkende armen en gezinnen met kinderen

¹²) Alle beslistermijnen zijn vastgelegd in de Verordening beslistermijn schuldhulpverlening gemeente Oldenzaal 2021

Ook deze doelgroepen hebben een verhoogde kans op kwetsbaarheid. Vanuit het armoedebelief hebben deze doelgroepen de aandacht. We kijken hoe deze doelgroepen nog beter ondersteund kunnen worden door bijvoorbeeld:

- meer maatwerk toe te passen binnen de bestaande gemeentelijke regelingen;
- deze beter af te stemmen op de doelgroep;
- en met het gehele netwerk van maatschappelijke en vrijwilligersorganisaties te kijken hoe de ondersteuning die zij bieden nog beter op elkaar kan worden afgestemd, danwel elkaar nog beter kan aanvullen.

Er is daarbij niet alleen aandacht voor armoede, maar wordt ook gekeken hoe we deze doelgroepen nog beter kunnen ondersteunen als het gaat om schulden. Dit kan bijvoorbeeld door het versterken van vindplaatsen zoals in paragraaf 3.1 omschreven wordt.

5.3 Kwaliteitsborging

Het is belangrijk dat de kwaliteit van de schuldhulpverlening goed is, zodat onze inwoners zo goed mogelijk geholpen kunnen worden. SON heeft veel kennis over schuldhulpverlening en investeert in deze kennis om de ondersteuning aan klanten op een zo hoog mogelijk niveau te houden. Bovendien is SON lid van de NVVK¹³. Doordat de gemeente het volledige ontzorgingspakket van SON afneemt (sinds 2023), maken we daar optimaal gebruik van. Onze inwoners kunnen dus rekenen op kwalitatief goede ondersteuning.

Daarnaast heeft de gemeente Oldenzaal in 2024 het 'Convenant lokale overheid' ondertekend. Dit convenant zorgt ervoor dat het schuldhulpproces via de SON beter kan worden gestroomlijnd. Het biedt inwoners sneller financiële stabiliteit en toekomstperspectief. Daarnaast bespaart het de gemeente als schuldeiser tijd en onnodige incassokosten.

Ook is de gemeente sinds 2021 aangesloten bij het zogenaamde Schuldenknooppunt. Hulpverleners en schuldeisers hebben allemaal verschillende manier om met elkaar te communiceren. Bij zowel schuldhulpverleners als schuldeisers is behoefte aan versnelling en optimalisering van het proces van schuldregelen, waarin het Schuldenknooppunt voorziet.

Basisdienstverlening

Het kabinet, de VNG, de NVVK en Divosa hebben op 21 maart 2024 hun handtekening gezet onder een gezamenlijk plan om de schuldhulpverlening in Nederland nog verder te versterken. Het plan de 'Basisdienstverlening Schuldhulpverlening'¹⁴ leidt tot een hulpaanbod dat toegankelijker is en in iedere gemeente bestaat uit minimaal dezelfde elementen. Het doel is dat alle schuldhulpverleningsorganisaties en gemeenten de basisdienstverlening schuldhulpverlening, die verschillende elementen omvat, invoeren.

Grotendeels zijn de elementen uit de basisdienstverlening schuldhulpverlening in Oldenzaal de bestaande praktijk. Een aantal elementen moeten landelijk nog ontwikkeld worden en andere worden nog onderzocht op effectiviteit.

SON werkt, samen met de verschillende gemeenten, aan het door ontwikkelen van de klantreis om financiële begeleiding op te zetten.

6. Bijlage cijfers

6.1 Vroegsignalering¹⁵

	Oldenzaal 2023	Landelijke gemiddelde 2023	Oldenzaal 2024	Landelijke gemiddelde 2024
Signalen per 1000 inwoners	6,6	4,0	5,1	4,4
% van deze melding leidt tot contact met de inwoner	17%	20%	45%*	20%
% van dit bereik leidt tot een hulpacceptatie	5%	35%	22%**	35%

In Oldenzaal hebben we meer contactmomenten met de inwoner naar aanleiding van signalen, dan het landelijke gemiddelde. We vermoeden dat dit te maken heeft met de inzet van Wijkkracht. Zij benaderen mensen persoonlijk een ook herhaaldelijk.

¹³) NVVK financiële hulpverleners - NVVK

¹⁴) Elementen basisdienstverlening | VNG

¹⁵) Bron: Jaarrapportage van de Monitoring Vroegsignalering Schulden 2023 en 2024 Divosa.

Daarnaast bereiken we veel meer mensen dan het landelijk gemiddelde. Het percentage dat leidt tot een hulpacceptatie is lager dan landelijk gemiddeld. Deze 22% is echter gerelateerd aan het hoge percentage contactmomenten. Dat betekent dat we absoluut gezien meer mensen bereiken, met een lager percentage mensen dat hulp accepteert.

6.2 Schulden en bewind

Stadsbank Oost Nederland ¹⁶

	2022	2023	2024
Indicatiestellingen (intake)	48 (waarvan 1 crisis)	52 (waarvan 3 crisis)	55 (waarvan 3 crisis)
Schuldregelingsovereenkomst	14	7	15
Schuldbemiddeling	7	1	3
Saneringskrediet	4	7	4
Herfinanciering	-	1	-
Wsnp	5	2	2
Budgetbeheer (stand 31-12)	139	138	135
Beschermingsbewind	23	23	25

Profez ¹⁷

Profez is de grootste bewindvoerder die actief is in Oldenzaal. In april 2025 stonden 116 Oldenzalers door schulden onder beschermingsbewind bij Profez.

¹⁶ Bron: Jaarstukken 2024 Stadsbank Oost Nederland

¹⁷ Bron: Profez