

Samen begint hier

Op weg naar een toekomst zonder financiële zorgen

Beleidsplan Schuldhulpverlening

Periode 2025 t/m 2028

Inhoudsopgave

Leeswijzer	3
1. Inleiding	4
1.1 Achtergrond	4
1.2 Een gezamenlijk plan	5
1.3 Samenhang met het Deltaplan Armoede 2.0	5
2. Schuldhelpverlening, een korte uitleg	6
3. Landelijke ontwikkelingen	7
3.1 Schuldenaanpak kabinet Schoof	7
3.2 Overige ontwikkelingen.....	7
4. Preventie	9
4.1 Terugblik succesvolle interventies	9
4.2 (Nieuwe) interventies voor de komende vier jaar	10
4.3 Inzet en bereik GR Sociaal	11
5. Vroegsignalering	13
5.1 Terugblik succesvolle interventies	13
5.2 (Nieuwe) interventies voor de komende vier jaar	14
5.3 Inzet en bereik GR Sociaal	15
6. Curatie	17
6.1 Terugblik succesvolle interventies	17
6.2 (Nieuwe) interventies voor de komende vier jaar	19
7. Nazorg.....	23
7.1 Terugblik succesvolle interventies	23
7.2 (Nieuwe) interventies voor de komende vier jaar	24
8. Financiën, monitoring en evaluatie	25
8.1 Financiën	25
8.2 Monitoring en evaluatie	25
9. Bijlagen	27
Bijlage 1: Het wettelijk kader en stelsel van schuldhelpverlening.....	27
Bijlage 2: Fasen van schuldhelpverlening	28
Bijlage 3: Kwaliteitseisen, juridische aspecten en wachttijden	31
Bijlage 4: Totaaloverzicht van alle indicatoren.....	32

Leeswijzer

Wettelijke verplichting

Op grond van artikel 2 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is de gemeente Zwijndrecht verplicht om eens per vier jaar een beleidsplan vast te stellen dat richting geeft aan de schuldhulpverlening voor onze inwoners. De gemeenteraad stelt het beleidsplan vast, terwijl het college verantwoordelijk is voor de uitvoering.

Taakverdeling

In 2020 heeft de gemeenteraad het transformatieplan Sociaal Domein 'We zijn ervan en doen het samen' vastgesteld. Alle vier de sporen van het transformatieplan staan stevig in de steigers. Onze inzet in het spoor 'Primaat Lokaal' heeft ervoor gezorgd dat de Drechtraad sinds 1 januari 2022 is opgeheven en dat de Gemeenschappelijke Regeling Drechtsteden (GRD) is omgevormd tot de Gemeenschappelijke Regeling Sociaal (GR Sociaal). Met deze wijziging in de governance is de inhoudelijke sturing van de gemeente Zwijndrecht op de GR Sociaal versterkt.

Dit is het eerste beleidsplan schuldhulpverlening dat tot stand is gekomen onder deze nieuwe governance. De verdeling van de bevoegdheden als het gaat om schuldhulpverlening liggen daardoor anders dan bij de totstandkoming van het vorige beleidsplan. Schuldhulpverlening bestaat uit grofweg vier onderdelen: preventie, vroegsignalering, curatie en nazorg. Het onderdeel curatie is gedelegeerd aan de GR Sociaal. Hierdoor ligt de bevoegdheid én de verantwoordelijkheid voor de uitoefening van curatie bij het bestuur van de GR Sociaal. Het hoofdstuk over curatie heeft hierdoor geen lokale invulling. Voor de onderdelen preventie, vroegsignalering en nazorg geldt dat we deze taken aan de GR Sociaal hebben gemandateerd. Dit betekent dat we deze taken in gezamenlijkheid uitvoeren. U zult in voorliggend beleidsplan lezen dat er door deze gezamenlijkheid ook enkele dubbelingen zijn. Zo zetten zowel de gemeente als de GR Sociaal in op het vroegtijdig bereiken van inwoners met schulden. Wij zien het als een opdracht aan onszelf om gedurende de looptijd van dit beleidsplan te onderzoeken in hoeverre deze dubbelingen elkaar aanvullen en om onnodige dubbelingen te ontdebellen.

Opbouw van het beleidsplan

Het beleidsplan 'Samen begint hier' is opgebouwd uit acht hoofdstukken. In hoofdstuk twee wordt kort toegelicht wat schuldhulpverlening is. In hoofdstuk drie besteden we aandacht aan de actuele ontwikkelingen die van invloed zijn op schuldhulpverlening. De hoofdstukken vier tot en met zeven gaan over de vier onderdelen van schuldhulpverlening: preventie, vroegsignalering, curatie en nazorg. Hoofdstuk acht gaat over de wijze waarop we de financiering, monitoring en evaluatie vormgeven.

Bij het opstellen van dit beleidsplan heeft er gezien de taakverdeling veel afstemming en samenwerking plaatsgevonden met de GR Sociaal. Voorliggend beleidsplan is dan ook aangevuld met teksten van de GR Sociaal over hun inzet op het gebied van schuldhulpverlening. Om duidelijk te maken waar in de verschillende hoofdstukken teksten van de GR Sociaal staan, zijn de teksten van de GR Sociaal in een paars kader weergegeven:



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

1. Inleiding

1.1 Achtergrond

De gemeente Zwijndrecht wil een krachtige gemeente zijn met gezonde en gelukkige inwoners. Een gemeente waar iedereen van jong tot oud mee kan doen. Dat is waar we naar streven. Helaas is dit niet voor iedereen vanzelfsprekend. Meedoen wordt bemoeilijk wanneer je geldzorgen of problematische schulden¹ hebt.

Op 1 januari 2024 hadden 2150 Zwijndrechtse huishoudens problematische schulden. Dit staat gelijk aan 10,5% van de Zwijndrechtse huishoudens. Ter vergelijking: in Nederland had op 1 januari 2024 8,9% van de huishoudens geregistreerde problematische schulden². Helaas is voor veel van deze huishoudens de drempel naar schuldhulpverlening hoog. Zo zijn er in 2024 239 Zwijndrechtse huishoudens gestart met een schuldhulpverleningstraject bij de GR Sociaal. Op het hebben van schulden en het vragen van hulp rust nog altijd een taboe. Daarbij zorgt de stress die inwoners met geldzorgen ervaren ervoor dat zij dag in dag uit bezig zijn met overleven en geen hulp vragen. Gemiddeld wachten inwoners vijf jaar voordat ze hulp zoeken voor hun schuldproblematiek.

Geldzorgen en schulden zijn een individueel en een maatschappelijk probleem. Bovendien staat deze problematiek zelden op zichzelf. Zoals eerder benoemd ervaren inwoners met schulden veel stress. Dit heeft bijvoorbeeld invloed op de gezondheid van de inwoner, de gezinsrelaties, de sociale participatie en arbeidsproductiviteit. Maatschappelijke gevolgen richten zich op de kosten voor de onderbenutting van de kwaliteit van mensen, kosten voor de gezondheidszorg, afnemende sociale cohesie in wijken waar veel armoede is en ongelijke toekomstkansen voor kinderen. Recent onderzoek vanuit het Rijk³ toont aan dat de maatschappelijke kosten van de schuldenproblematiek geschat worden op ruim € 8,5 miljard. Een vermindering van het aantal huishoudens met schulden resulteert in maatschappelijke opbrengst. Elke geïnvesteerde euro in financiële hulpverlening levert de maatschappij tot €2,- op. Investeren in schuldhulpverlening loont dus aanzienlijk.

In de afgelopen vier jaar hebben we door middel van het regionale beleidsplan ‘Samenwerken aan nieuw perspectief’ meters gemaakt op het gebied van schuldhulpverlening. Zo hebben we ingezet op het eerder en beter bereiken van inwoners. En met resultaat: het aantal Zwijndrechtse huishoudens dat een schuldhulpverleningstraject is gestart bij de GR Sociaal is met ruim 14% gestegen van 209 gestarte trajecten in 2021 naar 239 gestarte trajecten in 2024. Daarnaast is de gemiddelde schuld van inwoners uit de Drechtsteden die zich bij schuldhulpverlening melden met ongeveer 25% gedaald van € 48.367,- in 2021 naar € 36.019,- in 2023. De gemiddelde schuld in de Drechtsteden is hierdoor lager dan de gemiddelde schuld in Nederland (€38.735,- in 2023⁴). Ook hebben we dankzij de herijking van ons minimabeleid obstakels voor bestaanszekerheid weggenomen. Uit de minima-effectrapportage, uitgevoerd door het Nibud in het voorjaar van 2024, blijkt dat alle huishoudens in de gemeente Zwijndrecht dankzij onze minimaregelingen financieel rond kunnen komen⁵. Tegelijkertijd weten we dat we er nog niet zijn.

¹ NVVK, ‘Een schuld is problematisch wanneer te voorzien is dat een natuurlijke persoon schulden niet zal kunnen blijven afbetalen of is gestopt met afbetalen. Het gaat dan om een situatie waarin niet binnen 36 maanden alle opeisbare vorderingen betaald kunnen worden.’ (2024)

² CBS, schuldenproblematiek in beeld (2024)

³ Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO), Problematische schulden, 2024

⁴ NVVK, jaarcijfers 2023

⁵ De resultaten uit de minima-effectrapportage zijn gebaseerd op drie voorwaarden:

1. Inwoners kunnen zeer goed met geld omgaan;
2. Inwoners vragen alle beschikbare inkomensondersteuning aan;

Schuldenproblematiek is nog steeds een hardnekkig probleem in de gemeente Zwijndrecht. In dit beleidsplan, genaamd: 'Samen begint hier', staat beschreven op welke wijze wij de komende vier jaar invulling willen geven aan schuldhulpverlening.

1.2 Een gezamenlijk plan

Goede schuldhulpverlening doen we niet alleen. We kunnen vertrouwen op een groot en uitgebreid netwerk van maatschappelijke (vrijwilligers)organisaties. Om deze reden is het beleidsplan niet alleen in samenwerking met de GR Sociaal opgesteld. Er heeft bijvoorbeeld afstemming plaatsgevonden met inwoners tijdens de bijeenkomst 'Rondkomen in Zwijndrecht'. Inwoners deelden met ons wat er goed gaat en welke verbeteringen zij wensen. Tijdens de bijeenkomst met maatschappelijke (vrijwilligers)organisaties is ons onder andere geadviseerd om te in te zetten op de bekendheid van het bestaande hulpaanbod, hulp dichtbij te organiseren en aandacht te hebben voor de inzet van vrijwilligersorganisaties. Daarnaast heeft er op 26 juni 2024 een regionale bijeenkomst voor raadsleden plaatsgevonden. Tijdens deze bijeenkomst zijn raadsleden geïnformeerd over (de huidige uitvoering van) schuldhulpverlening en is input opgehaald voor dit beleidsplan. Er is bijvoorbeeld besproken om schuldenproblematiek integraal te bekijken. Schulden staan immers zelden op zichzelf. Ook is er aandacht gevraagd voor het vergroten van het bereik van vroegsignalering schulden en zorg te dragen voor maatwerk bij nazorg.

Alle verkregen input en adviezen zijn gebruikt bij het opstellen van deze beleidsnota. We blijven met deze partijen in gesprek, zodat we waar nodig kunnen bijsturen en snel kunnen schakelen bij actuele ontwikkelingen.

1.3 Samenhang met het Deltaplan Armoede 2.0

Met het Deltaplan Armoede 2.0 zetten we erop in dat zo min mogelijk Zwijndrechtenaren, en dus ook kinderen, leven in armoede en schulden. We werken actief aan het voorkomen van (grotere) problemen, zodat inwoners beter in staat zijn om zich staande te houden in onze complexe samenleving. We streven ernaar dat compensatie met minimaregelingen achteraf hierdoor minder nodig is. Hetzelfde geldt voor zwaardere ondersteuning zoals schuldhulpverlening. Onze inzet vanuit het Deltaplan Armoede 2.0 hangt dus sterk samen met dit beleidsplan schuldhulpverlening. Om deze reden wordt er in dit beleidsplan met enige regelmaat verwezen naar (activiteiten uit) het Deltaplan Armoede 2.0.

3. Inwoners hebben geen grote persoonlijk onvermijdbare uitgaven hebben

2. Schuldhelpverlening, een korte uitleg

Schuldhelpverlening bestaat grofweg uit vier onderdelen: preventie, vroegsignalering, curatie en nazorg. Onderstaand lees je een beknopte definitie. Een meer uitgebreide toelichting is in bijlage 2 terug te lezen.

1. Preventie: vergroten van de bewustwording en het voorkomen van (grotere) schulden bij alle inwoners;
2. Vroegsignalering: vroegtijdig signaleren van betalingsachterstanden bij inwoners die risico lopen op (problematische) schulden;
3. Curatie: beheersbaar maken (stabiliteit) en/of oplossen van problematische schulden.
4. Nazorg: voorkomen van terugval en het ontstaan van nieuwe schulden na een schuldhelpverleningstraject.

Het wettelijk kader van schuldhelpverlening is de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs). De Wgs geeft richtlijnen voor de toelating, weigering en beëindiging van schuldhelpverlening. Bovendien verplicht de wet gemeenten om te zorgen voor integrale schuldhelpverlening en nazorg. Zo hebben wij door de Wgs de verplichting om alle Zwijndrechtse inwoners van 18 jaar en ouder met schulden te ondersteunen. Voor inwoner tot 18 jaar zijn de ouders verantwoordelijk. Eventuele ondersteuning loopt daardoor via de ouders.

De Wgs bepaalt niet de duur of de inhoud van de schuldhelpverleningstrajecten (curatie). Curatieve schuldhelpverlening wordt uitgevoerd volgens de richtlijnen en convenanten van de NVVK⁶ en is verweven met landelijke afspraken en aanpalende wetgeving zoals de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Curatieve schuldhelpverlening verschilt hierdoor van de ondersteuning die bijvoorbeeld Schuldhelpmaatje en Humanitas Thuisadministratie aan inwoners bieden. De curatieve schuldhelpverlening is verder uitgewerkt in hoofdstuk 6. In bijlage 1 is het wettelijk kader verder toegelicht.

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

3. Landelijke ontwikkelingen

3.1 Schuldenaanpak kabinet Schoof

Met de komst van kabinet Schoof is het thema armoede en schulden in beweging. Kabinet Rutte IV richtte zich op het halveren van de (kinder)armoede en het aantal huishoudens met problematische schulden. Het huidige kabinet Schoof heeft minder ambitieuze doelen gesteld op het gebied van armoede en schulden. In het hoofdlijnenakkoord 'Hoop, lef en trots' streeft het kabinet ernaar dat de armoede- en schuldenproblematiek in Nederland niet verslechtert ten opzichte van het referentiejaar 2024.

Ondanks de minder ambitieuze doelstellingen, bevat het regeerakkoord wel degelijk een aantal maatregelen om de schuldhulpverlening te verbeteren. Deze maatregelen worden opgenomen in het nog op te stellen 'Nationaal Programma Armoede en Schulden'. De verwachting is dat programma in het voorjaar van 2025 af is. Met het programma wil het kabinet problematische schulden fundamenteel aanpakken met een integraal pakket aan maatregelen. Leidende principes worden 'voorkomen is beter dan genezen' en 'werk is de beste weg uit armoede'.

3.2 Overige ontwikkelingen

De schuldenaanpak van kabinet Schoof is op het moment van schrijven nog onduidelijk. Dit wil niet zeggen dat er (in de afgelopen periode) is stilgezet. Enkele relevante ontwikkelingen zijn:

- In 2023 is de afløstermijn van een wettelijke en minnelijke schuldregeling gehalveerd van 36 maanden naar 18 maanden. De verkorte looptijd zorgt ervoor dat inwoners sneller verlost zijn van problematische schulden. Er is besloten om de looptijd te verkorten, omdat dit inwoners met schulden perspectief biedt op een schuldenvrije toekomst en omdat dit drempel naar schuldhulpverlening verlaagt. De verkorte looptijd betekent ook dat nazorg extra belangrijk wordt. Inwoners met problematische schulden worden immers korter ondersteund.
- Het actieplan Basisdienstverlening Schuldhulpverlening is in 2024 gelanceerd. Dit actieplan leidt tot een hulpaanbod dat toegankelijker is en in iedere gemeente bestaat uit minimaal dezelfde elementen. Door de dienstverlening in alle gemeenten gelijk te trekken, weten inwoners beter waar ze aan toe zijn. Veel van de elementen uit het actieplan zijn voor ons al onderdeel van de dagelijkse praktijk.
- Ook zijn er enkele relevante wetten in de maak:
 - o Het wetsvoorstel Proactieve dienstverlening: Regelingen worden niet door alle huishoudens die hier recht op hebben gebruikt. Hierdoor lopen deze huishoudens een groter risico op geldzorgen, armoede en schulden. Met het wetsvoorstel Proactieve dienstverlening wordt beoogd om dit niet-gebruik terug te dringen. Het wetsvoorstel moet het mogelijk maken dat gemeenten, UWV en de Sociale Verzekeringsbank gegevens uit mogen wisselen.
 - o Het wetsvoorstel Schuldregelen: dit moet toezien op het vaststellen van reactietermijnen voor schuldeisers. Een termijn waarbinnen schuldeisers gereageerd moeten hebben op een voorstel van de schuldhulpverlening. Hier is nu nog geen wettelijke termijn voor.

- Het wetsvoorstel Wet samenwerking keten derdenbeslag: hiermee wordt een volgende stap gezet in de gegevensuitwisseling tussen beslagleggers. Dit moet ervoor zorgen dat het bestaansminimum beter geborgd wordt.

4. Preventie

‘Voorkomen is beter dan genezen’ is het uitgangspunt bij preventie. Door het vergroten van bewustwording, vaardigheden en wilskracht bij inwoners om de eigen financiën op orde te hebben en houden, kunnen problematische schuldensituaties voorkomen worden. Met preventie richten we ons niet alleen op inwoners die schuldenvrij zijn. We focussen ons ook op inwoners die al schulden hebben. Het doel is dan om te voorkomen dat problemen erger worden.

Preventie was tot en met 2024 een belangrijk onderdeel van het Deltaplan Armoede 1.0 en is sinds 2025 een van de speerpunten van het Deltaplan Armoede 2.0. In dit hoofdstuk leggen we de verbinding met het Deltaplan Armoede, omdat hier specifieke interventies in zijn opgenomen om inwoners financieel vaardig te maken en te voorkomen dat inwoners in de schulden komen.

4.1 Terugblik succesvolle interventies

Van 2019 tot en met 2024 hebben we met het Deltaplan Armoede 1.0 een actief en, in vergelijking met andere gemeenten, ruimhartig beleid gevoerd om armoede en schulden tegen te gaan en inwoners richting werk te ontwikkelen. Zo hebben we onder andere ingezet op:

- Een financieel jongerenwerker: naast de algemene jongerenwerkers, hebben we in de gemeente Zwijndrecht ook een financieel jongerenwerker. De financieel jongerenwerker geeft onder andere lessen op het basis- en voortgezet onderwijs, plaatst online vlogs waarin veelvoorkomende financiële vragen van jongeren besproken worden en biedt individuele begeleiding. De financieel jongerenwerker trekt landelijk veel aandacht en andere gemeenten zijn geïnteresseerd in dit concept.
- Aanpak geldzorgen op de werkvloer: deze interventie is gericht op werkgevers en werkenden. Veel werkenden zijn niet bekend met inkomensondersteuning of hulp bij geldzorgen. Door werkgevers bewust te maken van de impact van geldzorgen op de werkvloer en hen te trainen in het bespreekbaar maken van geldzorgen, proberen we te voorkomen dat financiële problemen zich verder ontwikkelen. Dit draagt bij aan de financiële gezondheid van werkenden in de gemeente Zwijndrecht en zorgt ervoor dat problemen vroegtijdig worden aangepakt. Ook is er een contactpunt opgericht waar werkgevers en werknemers met al hun vragen over geld terecht kunnen.
- Een ruimhartig minimabeleid: uit de Minima Effectenrapportage, uitgevoerd door het Nibud in het voorjaar van 2024, blijkt dat alle huishoudens in de gemeente Zwijndrecht dankzij onze minimaregelingen financieel rond kunnen komen. Dit zorgt voor een stabiele inkomensbasis voor kwetsbare groepen. Wel moet worden opgemerkt dat deze huishoudens geen grote, onvermijdbare uitgaven mogen hebben en dat zij optimaal gebruik moeten maken van beschikbare regelingen. Ook moeten ze financieel vaardig zijn, wat benadrukt dat financiële educatie cruciaal blijft om inwoners financieel bewust en vaardig te maken.

Voor een uitgebreider overzicht van de uitgevoerde succesvolle interventies verwijzen wij u naar hoofdstuk 2 van het Deltaplan Armoede 2.0

4.2 (Nieuwe) interventies voor de komende vier jaar

In 2025 starten we met de uitvoering van het Deltaplan Armoede 2.0. Het Deltaplan Armoede 2.0 borduurt voort op het Deltaplan Armoede 1.0. Hierbij behouden we wat goed gaat. Zo continueren we bijvoorbeeld de inzet van de financieel jongerenwerker en de aanpak geldzorgen op de werkvloer. Tegelijkertijd zorgen we voor een verbeterslag. Schuldenproblematiek en financiële gezondheid hangen sterk samen met andere leefgebieden en met basisvaardigheden. Schuldpreventie is daardoor het meest effectief als het integraal wordt opgepakt. We zetten met het Deltaplan Armoede 2.0 in op het voorkomen van armoede en schulden door middel van een brede inzet op verschillende maatschappelijke terreinen. Daarnaast gaan we meer inzetten op het tegengaan van niet-gebruik van regelingen en het versterken van de samenwerking in de armoede- en schuldenketen. Dit doen we onder andere door middel van de volgende interventies:

- Proactief ondersteunen van inwoners bij life events: life events zijn een belangrijke oorzaak voor armoede en schulden. Zo weten we dat van de inwoners die werkloos raken 7,1% kans heeft op problematische schulden en dat van de inwoners die uit elkaar gaan 7,9% kans heeft op problematische schulden⁷. We zorgen ervoor dat inwoners die een life-event meemaken voldoende informatie hebben om te weten wat de invloed van dit life event is op zijn of haar financiële situatie. We hebben in de afgelopen periode ingezet op twee life events: 18 jaar worden en met pensioen gaan. Deze inwoners ontvangen een verjaardagskaart met daarop belangrijke tips en informatie over de (financiële) wijzigingen en verantwoordelijkheden. In de komende periode willen we, in samenwerking met partners, op meerdere life-events inzetten.
- We proberen de momenten waarop we met inwoners in contact zijn beter te benutten. Dit doen we onder andere door ervoor te zorgen dat maatschappelijke partners in Zwijndrecht, zoals zorgprofessionals en sport- en cultuurcoaches, beter weten waar inwoners terecht kunnen voor hulp bij geldvragen. Hiervoor ontwikkelen we een toolkit.
- We willen de bekendheid van het aanbod vergroten. Uit de inwonersbijeenkomst (waar inwoners met een laag inkomen voor uitgenodigd waren), blijkt dat ongeveer 40% van de aanwezigen bekend was met de schuldhulpverlening van de GR Sociaal. Ongeveer 50% wist niet dat de GR Sociaal inwoners met schulden ondersteunt, maar wist wel de weg naar andere maatschappelijke partners te vinden. Een kleine 10% van de aanwezigen wist niet waar hij/ zij moest beginnen met vragen over geldzorgen. Om de bekendheid van het aanbod te vergroten, intensiveren we de communicatieaanpak (bestaande uit onder andere een verbeterde website, flyers en animatievideo's) die we in 2023 zijn gestart. Zo zijn we gestart met de campagne 'Doe meer met Max'. Max helpt inwoners om geld en ondersteuning te vinden voor dingen die ze nodig hebben. Max is niet één persoon. Iedereen die anderen helpt bij het uitzoeken en aanvragen van regelingen is een Max.

Voor een uitgebreider overzicht van de interventies op het gebied van preventie voor de komende vier jaar verwijzen wij u naar hoofdstuk 4 van het Deltaplan Armoede 2.0.

⁷ VNG, Aan de slag met schuldpreventie (2024)

Indicatoren

Met onderstaande indicatoren volgen we de komende vier jaar de beoogde resultaten die we met de ingezette activiteiten willen bereiken. Deze indicatoren overlappen met de indicatoren uit het Deltaplan Armoede 2.0:

	Indicator	Nulmeting (begin)			2029 (beoogd)
Preventie	Aantal particuliere huishoudens met ten minste één jaar een laag inkomen uitgesplitst per inkomensgrens	% WSM ⁸	Totaal	% ZWD	Daling ten opzichte van nulmeting
		101% WSM	1300	6,4%	
		110% WSM	2000	9,8%	
		120% WSM	2600	13,0%	
		130% WSM	3200	15,9%	
		140% WSM	3700	18,5%	
		150% WSM	4200	21,1%	
Preventie	Aantal inwoners dat gebruik maakt van de minimaregelingen	Nog niet bekend			Ten minste gelijk aan nulmeting
Preventie	Percentage huishoudtypes uit de minima-effectrapportage dat kan rondkomen bij gebruik van alle regelingen voor alle gehanteerde inkomensgrenzen	100% (Minima effectrapportage 2024)			100%

4.3 Inzet en bereik GR Sociaal

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

Lokale Samenwerking

We werken samen met lokale maatschappelijke (vrijwilligers)organisaties, zoals wijkteams, Schuldhulpmaatje en Humanitas. We organiseren ketenpartnerbijeenkomsten, geven voorlichting, nemen deel aan lokale samenwerkingsoverleggen en we zijn regelmatig op locatie aanwezig in de Drechtstedengemeenten. We delen kennis maar zorgen ook voor goede afstemming rondom individuele inwoners met vragen. Informatie over het voorkomen van en hulp bij schulden is voor partners en inwoners beschikbaar via een speciale website <https://samenbeginthier.nl>.

Budgetcursus, budgetbeheer en Sociaal Leenfonds

Voor inwoners die hulp nodig hebben bij het budgetteren of de administratie bieden we een gratis budgetcursus aan. Dit doen we in samenwerking met het Da Vinci college. Alle inwoners uit de Drechtsteden die behoefte aan de cursus hebben, kunnen deelnemen aan de cursus. Daarnaast bieden we hulp bij het ordenen van de administratie door inzet van het A-team.

⁸ CBS, Laag en langdurig laag inkomen (indeling 2024, cijfers over 2023): <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/86006NED>

Aan inwoners met (de kans op) kleine schulden en behoefte aan ondersteuning bij het huishoudboekje wordt preventief budgetbeheer aangeboden. Hierbij ontvangt de inwoner hulp bij de betaling van de vaste lasten. Op deze manier worden (grotere) financiële problemen voorkomen. Om kleine schulden snel af te kunnen betalen en om te voorkomen dat deze uitgroeien tot problematische schulden is er in samenwerking met Stichting Urgente Noden Drechtsteden (SUN-D) een 'Sociaal Leenfonds' opgericht. Via dit fonds kunnen hulpverleners een renteloze lening aanvragen voor hun cliënten (tot een maximumbedrag van € 2.500). Het doel van deze renteloze lening is om openstaande rekeningen of betalingsachterstanden te betalen. In de periode van 1 april 2022 (start leenfonds) tot eind 2023 zijn er 42 leningen verstrekt.

Samenwerking met landelijke partners

Op het SamenWerkplein werken we actief samen met landelijke (en regionale) partners om inwoners laagdrempelig hulp, informatie en advies te geven. Bovendien draagt het SamenWerkplein bij aan korte lijnen tussen organisaties en meer integraal werken. De organisaties die aanwezig zijn op het SamenWerkplein, zijn bijvoorbeeld de Belastingdienst & Dienst Toeslagen, Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), de Sociale Verzekeringsbank (SVB), het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), de bibliotheek en Vluchtelingenwerk Nederland. Doorgaans zijn deze partijen enkel digitaal, telefonisch of op een enkele landelijke locaties te bereiken. Het SamenWerkplein is dus uniek in Nederland. Bovendien is dit één van de praktijkinitiatieven van het Overheidsbreed Loket van het landelijk programma Werk aan Uitvoering (WAU) van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Nieuwe initiatieven/activiteiten

De GR Sociaal draagt de komende jaren ook via nieuwe initiatieven/activiteiten bij aan preventie. Zo gaan we met behulp van de nieuwe wetgeving rondom proactieve dienstverlening de verdere mogelijkheden onderzoeken voor gegevensuitwisseling met bijvoorbeeld de Belastingdienst. Op deze manier hopen we het niet-gebruik terug te dringen en minimaregelingen meer ambtshalve te kunnen verstrekken.

We gaan daarnaast steviger inzetten op life-events of overgangsmomenten. Dit doen we voor inwoners die bij ons bekend zijn (inwoners met bv. een uitkering of lopend schuldhulpverleningstraject). We willen vroegtijdig adviseren op life events en (indien nodig) de juiste ondersteuning bieden. Voorbeelden zijn:

- We nodigen inwoners die op korte termijn een AOW-uitkering zullen ontvangen uit voor een gesprek. Tijdens dit gesprek geven we uitleg over de wijzigingen en gevolgen voor het inkomen. Tevens zullen we controleren of er aanvulling op de AOW nodig is. Als dat het geval is wordt dit op het SamenWerkplein samen met de SVB in gang gezet.
- Inwoners met een bijstandsuitkering die (parttime) aan het werk gaan, geven we extra toelichting op de gevolgen voor het inkomen.
- Inwoners met een uitkering waarbij het jongste kind 18, 21 of 27 jaar wordt, informeren we over de effecten hiervan op onder andere de uitkering en toeslagen.

5. Vroegsignalering

Wanneer we inwoners eerder bereiken en helpen, zijn de financiële problemen beter beheersbaar. Met vroegsignalering voorkomen we dat betalingsachterstanden groeien en ontwikkelen tot problematische schulden. Op deze manier geven we inwoners weer perspectief op hun geldzaken. Bovendien hebben inwoners vlak na het ontstaan van een betalingsachterstand nog relatief veel mentale ruimte tot helder denken, rationeel handelen en zelfcontrole. Het ‘water’ is mogelijk al wel aan het stijgen, maar staat nog niet tot aan de ‘lippen’. Dat is vaak wel het geval wanneer inwoners zich, soms na jaren, melden bij schuldhulpverlening.

Sinds 1 januari 2021 is vroegsignalering schulden een wettelijke taak voor gemeenten. Vroegsignalering schulden is een samenwerking tussen zorgverzekeraars, energie- en drinkwaterbedrijven, verhuurders (gezamenlijk de signaalpartners) en de GR Sociaal, het Vivera Sociaal Wijkteam en de gemeente. De signalen van betalingsachterstanden zijn afkomstig van de signaalpartners. De opvolging van deze signalen wordt binnen vier weken door de GR Sociaal of door het Vivera Sociaal Wijkteam gedaan. Uitzonderingen hierop zijn betalingsachterstanden kleiner dan €25,-. Hier wordt geen actie op ondernomen.

Een inwoner is niet verplicht om de aangeboden hulp in het kader van vroegsignalering schulden te accepteren. Sommige inwoners willen geen hulp vanwege schaamte of wantrouwen. Er zijn ook inwoners die denken geen hulp nodig te hebben. Voor hen komt vroegsignalering te vroeg. Ze zijn nog niet klaar om een hulpaanbod te accepteren en/of verwachten de betalingsachterstand zelf op te kunnen lossen. De GR Sociaal en het Vivera Sociaal Wijkteam werken daarom stress-sensitief. Ze houden rekening met de impact van stress op het gedrag van inwoners. De professionals hebben een oordeelvrije en ondersteunende houding en doen, indien nodig, meerdere pogingen om de inwoner te ondersteunen.

Vroegsignalering schulden is dus een vaste werkwijze gericht op het ondersteunen van inwoners met kleine betalingsachterstanden. Vroegsignalering verschilt daarmee van projecten zoals Geldzorgen op de Werkvloer, de financieel jongerenwerker en het proactief ondersteunen van inwoners bij life events. Deze projecten voeren we in het kader van preventie uit.

5.1 Terugblik succesvolle interventies

Vroegsignalering schulden was één van de projecten van het Deltaplan Armoede 1.0. In dit kader hebben we in de afgelopen jaren aanzienlijke stappen gezet. Door de samenwerking met vaste lasten partners konden we betalingsachterstanden signaleren en inwoners tijdig hulp bieden. Vroegsignalering heeft ons in staat gesteld om signalen van betalingsachterstanden effectief te verzamelen, te categoriseren en snel op te volgen. Huishoudens met betalingsachterstanden worden outreachend benaderd via brieven, mails, telefoongesprekken en/of huisbezoeken. Een bijkomend voordeel van vroegsignalering schulden is dat we ook zicht krijgen op problemen op andere leefdomeinen van een huishouden en we ook hierbij ondersteuning kunnen bieden.

5.2 (Nieuwe) interventies voor de komende vier jaar

Ook met het Deltaplan Armoede 2.0 blijven we inzetten op vroegsignalering schulden. Gedurende de looptijd van dit beleidsplan en de looptijd van het Deltaplan Armoede 2.0 zetten we ons in om onze aanpak verder te optimaliseren. Dit willen we doen door middel van de volgende interventies:

- We willen het bereik⁹ van vroegsignalering vergroten. Aan alle Zwijndrechtse huishoudens met een betalingsachterstand >€25,- bij één van de aangesloten signaalpartners wordt een hulpaanbod gedaan. Op dit moment wordt met 8,7%¹⁰ van deze huishoudens succesvol contact gelegd. Uit onderzoek van Divosa¹¹ blijkt dat verschillende factoren samenhangen met het al dan niet bereiken van een inwoner. Denk hierbij aan de hoogte van de betalingsachterstand, het aantal contactpogingen en het type contactpoging (brief, mail, bellen, huisbezoek). Ook de leeftijd van een inwoner en het soort betalingsachterstand (bij welke signaalpartner) zijn relevant. We willen daarom onderzoeken of we het bereik kunnen vergroten met een doelgroepgerichte communicatieaanpak.
- We gaan beter registreren en monitoren om een beter beeld te krijgen van de effectiviteit van onze aanpak. Op dit moment wordt de opvolging van een signaal nog niet altijd (voldoende) geregistreerd. Als de registratie op orde is, hebben we meer zicht op de impact van onze inzet en kunnen we indien nodig bijsturen.
- We versterken de kennis en expertise van de medewerkers die zich bezighouden met vroegsignalering schulden. Eind 2024 hebben de medewerkers die zich met vroegsignalering schulden bezighouden een training gevolgd, zodat zij het registratiesysteem efficiënter en effectiever kunnen gebruiken. In aanvulling hierop willen we een aantal aanpassingen in het registratiesysteem doorvoeren, waardoor het registratiesysteem beter aansluit op de wensen en de behoeften van de medewerkers. Daarnaast gaan we kennisuitwisseling tussen de medewerkers van het Vivera Sociaal Wijkteam, medewerkers van andere wijkteams in de Drechtsteden en de medewerkers van de GR Sociaal faciliteren. Tot slot is het belangrijk dat alle medewerkers (periodiek) geschoold worden in stress-sensitieve dienstverlening.
- We willen (meer) vrijwilligers(organisaties) inzetten bij vroegsignalering schulden. Vrijwilligers kunnen een waardevolle aanvulling zijn, omdat zij vaak goed zijn ingebed in de wijk en laagdrempelig contact kunnen leggen met inwoners. We hopen dat hierdoor meer inwoners gebruik zullen maken van het ondersteuningsaanbod. Bovendien kan de inzet van vrijwilligers ervoor zorgen dat de beroepsmatige medewerkers de (door toename in bereik) stijgende hulpvraag aan kunnen.

Indicatoren

Met de volgende indicatoren volgen we de komende vier jaar de beoogde resultaten die we met de ingezette activiteiten willen bereiken. Deze indicatoren overlappen voor een deel met de indicatoren uit het Deltaplan Armoede 2.0:

⁹ Met 'bereik' wordt bedoeld een inwoner reageert op het hulpaanbod dat in het kader van vroegsignalering schulden is gedaan. Dit wil nog niet zeggen dat een inwoner ook gebruik wil maken van het hulpaanbod.

¹⁰ Dit percentage geeft waarschijnlijk een vertekend beeld, omdat het resultaat van contactpogingen (wel of geen succesvol contact) in 60% van de gevallen niet is geregistreerd.

¹¹ Divosa, Jaarrapportage 2023 monitor vroegsignalering schulden (2024)

Streven	Indicator	Nulmeting (begin) ¹²	2029 (beoogd)
Vroegsignalering	Aantal meldingen inwoners met een betalingsachterstand	8512 meldingen, waarvan 5541 (65%) over een betalings-achterstand < € 500,-	Ten minste gelijk aan de nulmeting
Vroegsignalering	Aantal contactpogingen	11.943 contactpogingen	Ten minste gelijk aan het aantal meldingen van inwoners met een betalings-achterstand
Vroegsignalering	Aantal keer succesvol contact met een inwoner	8,7% ¹³ van alle contactpogingen	Ten minste 20% van alle contactpogingen
Vroegsignalering	Aantal keer hulp geaccepteerd	25% van alle succesvolle contactpogingen	Ten minste 30% van alle succesvolle contactpogingen

5.3 Inzet en bereik GR Sociaal

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

Betalingsachterstanden

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

Bestaanszekerheidsgesprek

Een ander instrument dat we inzetten, is het brede bestaanszekerheidsgesprek. Tijdens dit gesprek wordt er integraal naar de situatie van een inwoner gekeken. Er is bijvoorbeeld aandacht voor mentale problemen, het kunnen rondkomen met weinig middelen en eventuele verslavingsproblematiek. We zoeken hierbij de samenwerking op met het wijkteam (welke ondersteuning kunnen zij bieden bij dit soort problemen) en de Wmo (voor bijvoorbeeld begeleiding).

Nieuwe initiatieven/activiteiten

In de komende periode onderzoeken we of en hoe we de bestaanszekerheidsgesprekken kunnen uitbreiden. Op dit moment krijgen inwoners met een uitkering een bestaanszekerheidsgesprek. We zouden graag zien dat alle inwoners die bij schuldhulpverlening bekend zijn een bestaanszekerheidsgesprek krijgen. Met gemeenten bespreken we de wensen en mogelijkheden voor deze uitbreiding.

¹² Cijfers afkomstig van het Dashboard Vroegsignalering schulden van Divosa, cijfers over 2024

¹³ Dit percentage geeft waarschijnlijk een vertekend beeld, omdat het resultaat van contactpogingen (wel of geen succesvol contact) in 60% van de gevallen niet is geregistreerd.

Ook willen we vroegsignalering meer integraal aanpakken. Dit willen we doen door de verschillende opgaven van de GR Sociaal meer met elkaar te verbinden. Schuldhulpverlening is onderdeel van de opgave Bestaanszekerheid Versterken. Door deze opgave meer te verbinden met de opgaven Ontwikkelen naar Werk en Zorgen voor Ondersteuning willen we ervoor zorgen dat er ook binnen deze opgaven expliciet aandacht is voor het (herkennen van) eventuele financiële problematiek. Om de medewerkers van de andere opgaven de juiste handvaten te bieden, worden ze getraind en zal schuldhulpverlening met enige regelmaat aansluiten bij de andere opgaven.

6. Curatie

Het woord curatie zegt het eigenlijk al: curatie is genezen. Curatieve schuldhulpverlening is gericht op het stabiliseren en oplossen van schuldenproblematiek. Het doel is om inwoners met (problematische) schulden te helpen aan een duurzame, schuldevrije toekomst. Om zorg te dragen voor een duurzame, schuldevrije toekomst is er niet alleen oog voor de schulden zelf, maar ook voor de omstandigheden die hiermee verband houden. Dit betekent dat er nauw samengewerkt wordt met de keten van hulpverlening en het netwerk van de inwoner. Schulden staan zoals eerder aangegeven immers zelden op zichzelf en vragen een integrale aanpak waaraan een ieder vanuit zijn of haar expertise een bijdrage levert.

Curatieve schuldhulpverlening bevat een breed palet aan mogelijkheden en wordt uitgevoerd aan de hand van de wettelijke kaders van de Wgs en de landelijke richtlijnen van de NVVK. Meer informatie over de kaders en landelijke richtlijnen is opgenomen in de bijlagen.

Uitvoering en proces

Iedere inwoner die hulp wil bij zijn of haar schulden of in een financiële crisissituatie¹⁴ zit, kan zich aanmelden bij de GR Sociaal voor schuldhulpverlening. Dit kan digitaal, persoonlijk of telefonisch. Ook partners vanuit de keten, zoals beschermingsbewindvoerders, vrijwilligers of het wijkteam, kunnen inwoners aanmelden. Na de melding worden inwoners uitgenodigd voor een eerste gesprek. Tijdens dit gesprek stellen we de hulpvraag vast en starten we met het schuldhulpverleningstraject. Een schuldhulpverleningstraject kan, afhankelijk van de hulpvraag, meerdere uitkomsten hebben. Zo kan het zijn dat:

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

Ook lokale (vrijwilligers)organisaties, zoals het wijkteam, Schuldhulpmaatje en Humanitas, kunnen betrokken zijn bij en tijdens het curatieve gedeelte. De aanpak van deze partijen is een aanvulling op de professionele schuldhulpverlening of kan professionele schuldhulpverlening voorkomen (zie preventie). Uitgebreide informatie over het schuldhulpverleningsproces is te vinden in bijlage 2.

6.1 Terugblik succesvolle interventies

Het vorige beleidsplan ‘SamenWerken aan perspectief’ richtte zich op het voorkomen, beheersbaar maken en oplossen van financiële problemen en schulden in combinatie met de omstandigheden die hiermee samenhangen. Het plan was tot stand gekomen in de coronatijd waarbij de verwachting was dat de armoede- en schuldenproblematiek in Nederland enorm zou toenemen en dat er zelfs sprake zou zijn van een boeggolf van hulpvragen voor schuldhulpverlening. De verwachte boeggolf is uitgebleven maar wel werd Nederland kort na afloop van de coronacrisis geconfronteerd met een nieuwe crisissituatie, namelijk de energiecrisis. Deze zorgde opnieuw voor extra onzekerheid over of inwoners nog wel konden rondkomen. Daarnaast heeft ook de steeds verder toenemende complexiteit van wet- en regelgeving, voorzieningen en regelingen niet geholpen bij het voorkomen van financiële problemen.

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

- Inwoners eerder en beter bereiken;
- Zorgen voor een makkelijk en laagdrempelig schuldhulpverleningsproces;

- Het wegnemen van obstakels voor bestaanszekerheid;
- Stabiliteit bieden en bevorderen.

Inwoners eerder en beter bereiken

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

De inzet om meer mensen met (problematische) schulden eerder en beter te bereiken via vroegsignalering heeft effect gehad. Dit geldt ook voor de nieuw opgezette samenwerking in gemeentegerichte teams onder één integrale opgave Bestaanszekerheid Versterken en de intensivering van de samenwerking met partners door bijvoorbeeld het uitbreiden van werken op locatie. Schuldhulpverleners nemen deel aan lokale overleggen en hebben veel contact met partners en collega's die werken aan inkomen, minimaregelingen en invordering.

Voor ondernemers bieden we inmiddels specifieke hulp. We hebben voor ondernemers een samenwerking met het Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ)¹⁵. We zorgen voor een warme overdracht en het helpt dat RBZ fysiek op het SamenWerkplein aanwezig is. Voor ex-ondernemers bieden we ondersteuning bij het afronden van de boekhouding.

Zorgen voor een makkelijk en laagdrempelig schuldhulpverleningsproces

Het schuldhulpverleningsproces is vereenvoudigd door aansluiting bij en inzet van landelijke innovaties als collectief schuldregelen en het schuldenknooppunt. Door inzet van collectief schuldregelen gaan schuldeisers bij voorbaat akkoord met voorstellen. Dit draagt bij aan kortere doorlooptijden. Hetzelfde geldt voor het schuldenknooppunt: dit voorziet in snellere communicatie en uitwisseling met schuldeisers. Aandachtspunt hierbij is dat nog niet alle schuldeisers landelijk zijn aangehaakt. Verder zijn er stappen gezet in het verbeteren van de samenwerking met externe schuldenbewindvoerders door het invoeren van een structureel overleg voor de samenwerking met schuldhulpverlening en de uitvoering van adviesrecht bij schuldenbewind.

Qua resultaten scoren we hoog op het slagingspercentage van onze trajecten: van een slagingspercentage van 73% in 2020 naar 94% in 2023 bij de stabilisatietrajecten en 96% bij de schuldregelingstrajecten. Ook de wachttijd is flink verbeterd door onze aanpassingen: van 77% van de inwoners binnen 10 werkdagen na melding uitgenodigd naar 91% in 2023.

Het wegnemen van obstakels voor bestaanszekerheid

De dienstverlening is stress-sensitief ingericht en alle medewerkers zijn hierin geschoold. Hierin zijn we landelijk één van de koplopers en is er zelfs een handleiding ontwikkeld voor andere gemeenten. Het vermogen van inwoners om zelf zaken te kunnen doen, is de basis voor het maatwerk dat wordt

¹⁴ Onder crisis wordt verstaan: een dreigende woningontuiming, afsluiting van gas- elektriciteit of water.

¹⁵ Regionaal Bureau Zelfstandigen, onderdeel van de gemeente Rotterdam dat de specialistische schulddienstverlening voor ondernemers voor een aantal gemeenten uitvoert.

geboden bij de ondersteuning en het oplossen van schulden. Bij inwoners met een bijstandsuitkering én problematische schulden kan schuldhulpverlening verplicht worden gesteld. Schuldenproblematiek is een belangrijke belemmering voor participeren of het deelnemen aan het arbeidsproces. Door de schuldhulpverlening bij inwoners met een uitkering verplicht te stellen, proberen we inwoners te laten inzien dat het oplossen van de schulden echt noodzakelijk is voor hun bestaanszekerheid en toekomstperspectief.

Stabiliteit bieden en bevorderen

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

Tevens is de afgelopen vier jaar de publieke uitvoering van schuldenbewind door de GR Sociaal bestendigd en onderdeel geworden van onze dienstverlening op het gebied van schulden. De aanpak schuldenbewind is succesvol te noemen. Door de stress-sensitieve aanpak en snelle koppeling met schuldhulpverlening kent deze een kortere doorlooptijd dan de gemiddelde doorlooptijd van schuldenbewind die door andere partijen wordt aangeboden. De gemiddelde doorlooptijd bedraagt bij de GR Sociaal circa 2,5 jaar tot 3 jaar ten opzichte van minimaal 5 jaar landelijk, waarbij 30% zelfs langer dan 5 jaar duurt.¹⁶

6.2 (Nieuwe) interventies voor de komende vier jaar

We blijven ons onverminderd inzetten om inwoners te ondersteunen bij geldzorgen en schulden en hen te helpen bij het beheersbaar maken en oplossen hiervan. We behouden daarbij alle activiteiten die werken en goed lopen.

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

- Schuldenrust: Inwoners hebben snel en eenvoudig overzicht en weten waar ze aan toe zijn.
- Perspectief: Inwoners hebben snel en op maat een oplossing voor hun schulden.

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

Voor schuldenrust zetten we de komende periode in op:

Optimaliseren schuldhulpverleningsproces

We werken verder aan het optimaliseren van het schuldhulpverleningsproces door meer snelheid te brengen in trajecten. Dit willen we bijvoorbeeld doen door op kortere termijn het eerste gesprek aan te bieden. Inwoners krijgen hierdoor sneller duidelijkheid en hierdoor rust. Ook willen we de overdrachten in het proces verminderen door één centraal contactpersoon voor de inwoner te benoemen. Op dit moment is het aanspreekpunt nog versnipperd over meerdere personen. Één contactpersoon kan inwoners overzicht en rust bieden, doordat inwoners nauwer contact hebben met dezelfde persoon. Tot slot zorgen we voor meer ruimte voor maatwerk.

De verdere implementatie van de landelijke afspraken basisdienstverlening dragen ook bij aan de optimalisatie van het schuldhulpverleningsproces. De verwachting voor de basisdienstverlening is

¹⁶ SEO, 'Bekostiging en beloning van beschermingsbewind bij schulden', 2022

dat hier de komende jaren (2025-2028) nog de nodige ontwikkelingen en landelijke aanscherpingen op komen.

Daarnaast is het cruciaal dat ook landelijk steeds gewerkt blijft worden aan het ontlasten van mensen door continu te kijken hoe ICT (systemen) hieraan optimaal bijdragen¹⁷. Waar het kan denken we proactief mee aan landelijke tafels en doen we mee aan landelijke pilots om zaken uit te proberen en te testen. Feitelijk is dit een voortzetting van de weg die we in de vorige planperiode al ingeslagen zijn. We verwachten echter ook hier in 2025-2028 nog de nodige ontwikkelingen.

Achterstand betaling zorgverzekering meer dan 6 maanden

Periodiek ontvangen we meldingen over inwoners met een uitkering die meer dan zes maanden achterstand op de betaling van de zorgverzekering hebben. Naar aanleiding van deze meldingen zoeken we actief contact met de inwoner en gaan we in gesprek. Dit doen we vanuit de gedachte dat we weten dat deze achterstand op de betaling van de zorgverzekering in bijna alle gevallen een indicatie is van problematische schulden. Schuldhulpverlening is hierdoor nodig. Deze werkwijze zetten we ook in bij signalen van beslag op de uitkering.

Brede inzet bestaanszekerheidsgesprek

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

Samenwerking partners

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

Indicatoren

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

Streven	Indicator	Nulmeting (begin)	2029 (beoogd)
Schuldenrust	Tijd tussen de aanmelding en het eerste gesprek	95% binnen 10 werkdagen*	Handhaven huidige indicator (95% binnen 10 werkdagen)

¹⁷ Denk aan ontsluiting van data, de ontwikkeling van een integraal schuldenoverzicht, een landelijke pauzeknop en de doorontwikkeling van het schuldenknooppunt.

Schuldenrust	Proactieve dienstverlening voor bijstandsgerechtigden met zorgverzekerings-schulden en beslagleggingen	(nulmeting begin 2025 te doen = nieuwe activiteit)	80% van de doelgroep is benaderd en krijgt een hulpaanbod
Schuldenrust	Gemiddelde schuld**	De gemiddelde schuld bedraagt € 36.019 (2023)	De gemiddelde schuld is gedaald naar € 30.000

*de wettelijke termijn bedraagt 4 weken

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

Voor perspectief zetten we de komende periode in op:

Bereik en samenwerking

Nog te veel mensen zoeken geen hulp bij het oplossen van hun schulden. De komende jaren zetten we daarom wederom in op het vergroten van het bereik. Dit willen we onder andere doen door de samenwerking met onze lokale partners te versterken. Het doel is om warmere overdrachten en meer verbinding te creëren. Ook willen we de samenwerking met beschermingsbewindvoerders versterken. We willen onze regierol vergroten door in te zetten op het verbeteren van de doorstroom van schuldenbewind naar schuldhelpverlening. Hiermee lopen we vooruit op dit onderdeel van basisdienstverlening. Ter ondersteuning aan bovenstaande wordt er een leerlijn schuldhelpverlening ontwikkeld om de kennis over schuldhelpverlening zowel intern als bij externe partners en instellingen te vergroten. De resultaten monitoren we via de metingen van het aantal nieuw gestarte trajecten.

Aanpassingen in de dienstverlening

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

Indicatoren

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

Streven	Indicator	Nulmeting (begin)	2029 (beoogd)
Perspectief	Nieuw gestarte trajecten	10% meer inwoners met schulden hebben een	20% meer inwoners met schulden hebben een

		hulpaanbod ontvangen ten opzichte van 2023 (1.459)	hulpaanbod ontvangen ten opzichte van 2023 (1.459)
Perspectief	Slagingspercentage stabilisatietraject	In 75% van de gevallen wordt succesvol een stabilisatietraject* afgesloten	In 90% van de gevallen wordt succesvol een stabilisatie-traject* afgesloten
Perspectief	Slagingspercentage schuldregelingstraject	In 85% van de gevallen wordt succesvol een schuldregelings-traject afgesloten**	In 90% van de gevallen wordt succesvol een schuld-regelingstraject afgesloten**
Perspectief	Succesvolle uitstroom na doorlopen minnelijk traject	nulmeting begin 2025 te doen, nog niet eerder gemeten	85% van de minnelijke trajecten wordt succesvol afgerond

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

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

7. Nazorg

Het belang van nazorg bij schulden is groot. Inwoners willen niet nogmaals in dezelfde zware situatie terechtkomen. Daarnaast belemmeren schulden positieve ontwikkelingen op allerlei levensdomeinen, waaronder gezondheid, werk en sociale participatie. Door middel van nazorg ondersteunen wij inwoners bij de start van een schuldenvrij leven, proberen we inwoners duurzaam uit de schulden te houden en willen we terugval voorkomen. Dankzij goede nazorg zijn inwoners beter voorbereid op eventuele financiële veranderingen in de toekomst. In het licht van de kortere aflostermijnen en de mentale belasting die schulden met zich mee kunnen brengen, is nazorg belangrijker dan ooit.

7.1 Terugblik succesvolle interventies

Goede nazorg vraagt om goede afstemming tussen de partijen die zich met nazorg bezighouden. Gezamenlijk met de GR Sociaal, Schuldhulpmaatje en Humanitas Thuisadministratie is er daarom nagedacht over hoe we nazorg het best kunnen vormgeven voor Zwijndrechtse inwoners. In het paarse kader wordt dit nader toegelicht.

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

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

7.2 (Nieuwe) interventies voor de komende vier jaar

In de komende vier jaar zetten we de ingezette werkwijze voort en breiden we deze uit. Onze inzet moet inwoners helpen bij het behouden van een schuldenvrij leven en zorgen voor een verbetering van de financiële zelfredzaamheid van inwoners:

- We doen aanvullend onderzoek naar recidive. We gaan doelgroepen die vaker terugvallen in kaart brengen. Ook maken we de achterliggende oorzaken van recidive inzichtelijk. Op basis van de onderzoeksresultaten willen we onze nazorg verder doorontwikkelen.
- We onderzoeken de mogelijkheid en wenselijkheid om de partners die betrokken zijn bij nazorg uit te breiden.
- We onderzoeken de mogelijkheid om de doelgroep voor nazorg uit te breiden naar inwoners die hun schuldhulpverleningstraject niet succesvol hebben afgerond. Hierdoor ondersteunen we ook deze inwoners bij het behouden van financiële stabiliteit en het voorkomen van een terugval. De eerste stap in dit onderzoek is het in kaart brengen van de oorzaken van voortijdige beëindiging van een schuldhulpverleningstraject.

Indicator

De indicator wordt door de GR Sociaal gemeten. Om deze reden staat de indicator in een paars kader.

Streven	Indicator	Nulmeting (begin)	2029 (beoogd)
Duurzaam	Herinstroom (recidive) schuldhulpverlening binnen 3 jaar	(nieuwe nulmeting)*	Maximaal 10% van de inwoners stromen opnieuw in.

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

8. Financiën, monitoring en evaluatie

8.1 Financiën

Onze financiën zijn in beweging. Per 1 januari 2025 zijn de eerste grote bezuinigingen doorgevoerd. Vanaf 1 januari 2026 moet er (fors) aanvullend bezuinigd worden. De maatregelen om het structurele tekort vanaf 2026 op te lossen worden in 2025 besproken. Op het moment van schrijven zijn de maatregelen nog onduidelijk. Hierdoor is nog geen zicht op de gevolgen van de bezuinigingen voor de uitvoering van dit beleidsplan. De in deze nota opgenomen interventies zijn onder voorbehoud van de definitieve bezuinigingen. Een eventueel (fors) lager budget zou ons immers dwingen tot versobering van het nu voorgestelde beleid.

Het voorliggende beleidsplan kunnen we budgetneutraal uitvoeren. Er zijn geen aanvullende middelen voor onze lokale inzet nodig, doordat we slimme verbindingen hebben gemaakt tussen dit beleidsplan en het Deltaplan Armoede 2.0. De lokale interventies uit deze nota zijn ook activiteiten die bijdragen aan de doelstellingen uit het Deltaplan Armoede 2.0. Hoofdstuk 6 van het Deltaplan Armoede 2.0 geeft meer inzicht in de beschikbare middelen voor de lokale interventies. Ook de inzet van de GR Sociaal past binnen de bestaande financiële kaders. Onderstaande tabel geeft de benodigde middelen voor de uitvoering van schuldhulpverlening door de GR Sociaal weer.

Wat	Begroting 2025
Programmakosten schuldhulpverlening ¹⁸	€ 16.728,-
Apparaatskosten schuldhulpverlening	€ 1.240.256,-

* De getoonde bedragen zijn de bedragen uit de begroting 2025 van de GR Sociaal. De benodigde middelen voor de resterende jaren van het beleidsplan worden verwerkt in de komende begrotingen van de GR Sociaal.

8.2 Monitoring en evaluatie

In dit beleidsplan zijn onze ambities voor de komende vier jaar uitgewerkt. Per onderdeel van schuldhulpverlening (preventie, vroegsignalering, curatie en nazorg) zijn indicatoren opgesteld. Door middel van deze indicatoren trachten we de behaalde resultaten meetbaar te maken. In bijlage 4 vindt u voor de volledigheid een totaal overzicht van de indicatoren.

Begin 2027, halverwege de looptijd van dit beleidsplan vindt er een tussenevaluatie plaats. In de tussenevaluatie informeren wij u over de stand van zaken, de tot dan toe behaalde resultaten en landelijke ontwikkelingen.

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

Klanttevredenheidsmetingen

¹⁸ Hiervan worden gefinancierd: certificering, budgettraining Da Vinci, saneringskredieten, BKR, Nederlandse schulphulprouwe en schuldenknooppunt

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

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

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

9. Bijlagen

Bijlage 1: Het wettelijk kader en stelsel van schuldhulpverlening

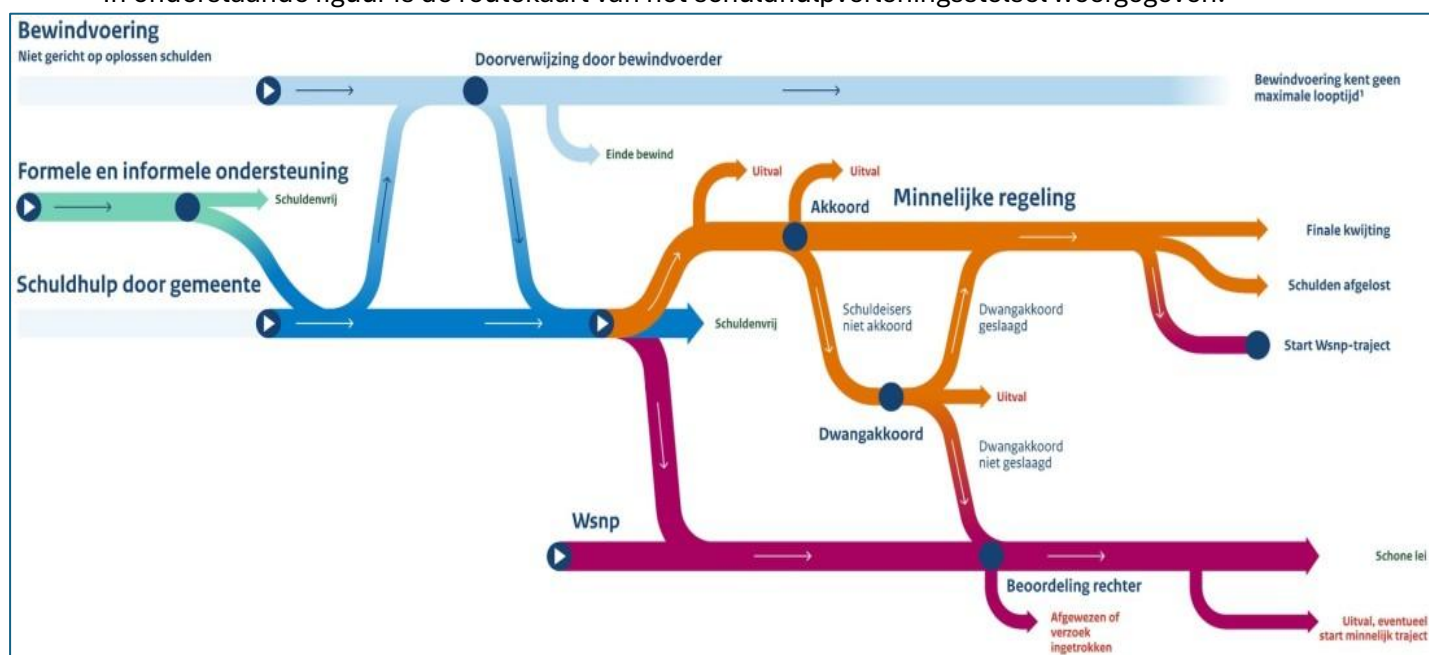
Het stelsel rondom schulden kent een wettelijke kader van vier verschillende wetten:

1. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs 2012): Door deze wet hebben gemeenten de verplichting om inwoners met schulden te helpen en hebben gemeenten een regierol in het voorkomen en oplossen van (problematische) schulden bij inwoners.
2. De Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp 1998): Indien een inwoner schulden heeft en deze niet meer zelf kan oplossen, probeert de gemeente een regeling te treffen met de schuldeisers. Dit is een minnelijk traject. Helaas komt de gemeente er niet altijd met schuldeisers uit. Bijvoorbeeld wanneer een schuldeiser meer geld wil dan de inwoner kan betalen. In dat geval wordt de rechtbank om hulp gevraagd. Dit heet wettelijke schuldsanering.
3. Beschermingsbewind op grond van problematische schulden en/of verkwisting (Schuldenbewind 2014): Dit is de financiële belangen behartigen van inwoners die problematische schulden hebben.
4. Het Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind (Ags 2021): Dit geeft gemeenten de mogelijkheid om bij elk ingesteld bewind advies uit te brengen over een alternatief. Ze worden dan van alle nieuwe gevallen van schuldenbewind op de hoogte gebracht.

Andere aanverwante wetgeving die van toepassing is, is onder andere de Wet op het consumentenkrediet (Wck), de Wet op het financieel toezicht (Wft), de Faillissementswet (Fw) en de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbvv).

In de uitvoering van bovengenoemde wetten hebben verschillende partijen een rol. Dit zijn de gemeente, de GR Sociaal, het Vivera Sociaal Wijkteam, vrijwilligersorganisaties, schuldeisers, inwoners met schulden, rechters en bewindvoerders.

In onderstaande figuur is de routekaart van het schuldhulpverleningsstelsel weergegeven.



*Bron: Rijksoverheid IBO problematische schulden 2024

Bijlage 2: Fasen van schuldhulpverlening

Preventie

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

Vroegsignalering

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

Curatie

Curatieve schuldhulpverlening is gericht op het stabiliseren en oplossen van schuldenproblematiek. Het doel is om inwoners met (problematische) schulden te helpen bij het opbouwen van een blijvende schuldenvrije toekomst. We spreken van problematische schulden wanneer te voorzien is dat een inwoner zijn schulden niet zal kunnen blijven afbetalen of is gestopt met afbetalen¹⁹. Het gaat in ieder geval om de situatie waarin een inwoner niet binnen 36 maanden alle openstaande vorderingen kan betalen (met een betalingsregeling).

Reguliere aanvraag en crisis

De schuldhulpverlening van een reguliere aanvraag start binnen 10 werkdagen. In het geval van een crisissituatie wordt de schuldhulpverlening binnen 3 werkdagen gestart. Bij gezinnen met kinderen waarbij sprake is van een dreigende huisuitzetting wordt altijd direct actie ondernomen. Voor wat betreft crisisinterventies zijn er specifieke afspraken gemaakt voor dreigende huisuitzettingen. Voor afsluiting van gas, water en elektriciteit geldt landelijke wetgeving die verwerkt is in landelijke convenanten van de NVVK. Naast deze werkwijze kan er tevens door schuldhulpverlening een moratorium worden aangevraagd bij de rechtbank. Door middel van het moratorium heeft de schuldhulpverlening de tijd om de benodigde hulpverlening en een regeling op te zetten. In tussentijd mag een inwoner gedurende maximaal 6 maanden niet uit huis worden gezet of worden afgesloten van water en/ of elektra.

Intake en oriëntatiefase

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

¹⁹ Definitie 'problematische schuld' van de NVVK

Na de oriëntatiefase zijn er vier mogelijke vervolgopties:

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

Schuldregeling en aflossing: saneringskrediet of schuldbemiddeling

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

Er zijn twee vormen van schuldregeling: (1) schuldbemiddeling en (2) saneringskrediet. Beide vormen zijn in de regel op basis van finale kwijting. Dat wil zeggen alleen het deel dat de inwoner kan aflossen wordt terugbetaald en de rest wordt kwijtgescholden. Een saneringskrediet en schuldbemiddeling kennen beiden een aflostermijn van 18 maanden en op beide varianten wordt het afkoopbedrag afgelost in deze periode. Bij beide trajecten wordt de inwoner gedurende de aflosperiode middels periodieke gesprekken begeleid. Het verschil is dat bij een schuldbemiddeling de aflossing gedurende 18 maanden gespaard wordt en periodiek na hercontroles wordt uitbetaald aan schuldeisers. Bij een saneringskrediet wordt het overeengekomen afkoopbedrag direct uitbetaald aan de schuldeisers via het krediet. De inwoner lost vervolgens gedurende 18 maanden het saneringskrediet af. De voorkeur gaat uit naar een saneringskrediet omdat dit zorgt voor minder administratieve lasten, snellere afhandeling en meer duidelijkheid voor de inwoner en schuldeiser. In 2024 is de verhouding in de Drechtsteden ongeveer 80% saneringskrediet en 20% schuldbemiddeling.

Dwangakkoord en Wsnp

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

Om dreigende situaties als een huisuitzetting tijdens de periode van het verzoek tot toelating tot het wettelijk Wsnp-traject te voorkomen, kan bij de rechtbank een voorlopige voorziening worden aangevraagd. Tot het moment van de uitspraak mogen schuldeisers hun rechten niet uitoefenen. Gedurende dit hele proces kan budgetbeheer worden geboden. Dit is het (tijdelijk)

beheren van de financiën van de klant, waardoor de betaling van de vaste lasten zeker gesteld wordt.

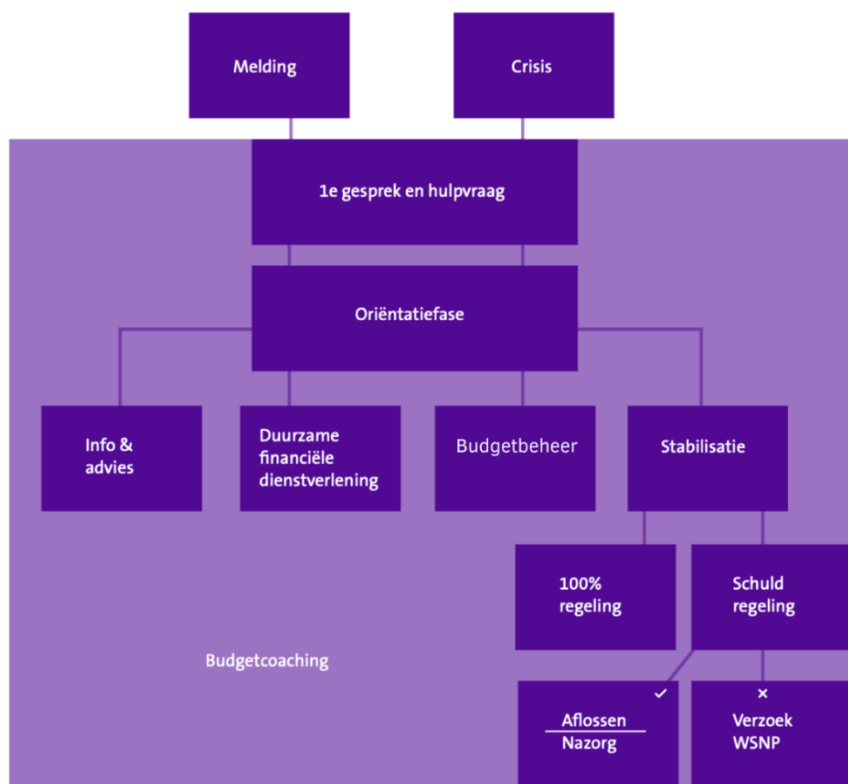
Nazorg

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

Proces nazorg

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

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



Bijlage 3: Kwaliteitseisen, juridische aspecten en wachttijden

Kwaliteitseisen

De branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) heeft kwaliteitsnormen ontwikkeld. Dit gaat over gedragscodes schuldregelen, budgetbeheer en sociale kredietverlening. De GR Sociaal is lid van de NVVK en werkt conform diens gedragscodes. De GR Sociaal is sinds 2014 in het bezit van het NVVK-certificaat. De NVVK toetst eens per drie jaar met onafhankelijke auditoren de kwaliteit van dienstverlening van haar leden. De audit maakt inzichtelijk of de leden aan alle uniforme en controleerbare kwaliteitseisen voldoen en dus kwalitatief goede schuldhulpverlening bieden. Bovendien is het lidmaatschap van de NVVK een kwaliteitskeurmerk.

Juridische aspecten

Sinds de invoering van de Wgs is de schuldhulpverlening een publieke taak en heeft deze een bestuursrechtelijk kader. Een besluit tot het doen van een aanbod of het afwijzen van een verzoek tot toelating tot schuldhulpverlening en de (tussentijdse) beëindiging van een schuldhulpverleningstraject vallen onder de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en worden kenbaar gemaakt met een beschikking. Op grond van de Awb kunnen de ontvangers van het besluit bezwaar (en beroep) aantekenen. De termijnen van de Awb gelden dus ook voor de schuldhulpverlening. De inhoud van de dienstverlening (trajecten) is privaatrechtelijk geregeld. De afspraken met de inwoner worden contractueel in een overeenkomst vastgelegd.

Wachttijden

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

Bijlage 4: Totaaloverzicht van alle indicatoren

	Indicator	Nulmeting (begin)			2029 (beoogd)
Preventie	Aantal particuliere huishoudens met ten minste één jaar een laag inkomen uitgesplitst per inkomensgrens	% WSM ²⁰	Totaal	% ZWD	Daling ten opzichte van nulmeting
		101%	1300	6,4%	
		110%	2000	9,8%	
		120%	2600	13,0%	
		130%	3200	15,9%	
		140%	3700	18,5%	
		150%	4200	21,1%	
Preventie	Aantal inwoners dat gebruik maakt van de minimaregelingen	Nulmeting over 2024 moet nog uitgevoerd worden			Toename ten opzichte van nulmeting
Preventie	Percentage huishoudtypes uit de minima-effectrapportage dat kan rondkomen bij gebruik van alle regelingen voor alle gehanteerde inkomensgrenzen	100% (Minima effectrapportage 2024)			100%
Vroegsignalering	Aantal meldingen inwoners met een betalingsachterstand	8512 meldingen, waarvan 5541 (65%) over een betalingsachterstand < € 500,-			Ten minste gelijk aan de nulmeting
Vroegsignalering	Aantal contactpogingen	11.943 contactpogingen			Ten minste gelijk aan het aantal meldingen van inwoners met een betalingsachterstand
Vroegsignalering	Aantal keer succesvol contact met een inwoner	8,7% ²¹ van alle contactpogingen			Ten minste 20% van alle contactpogingen
Vroegsignalering	Aantal keer hulp geaccepteerd	25% van alle succesvolle contactpogingen			Ten minste 30% van alle succesvolle contactpogingen
Schuldenrust/ Curatie	Tijd tussen de aanmelding en het eerste gesprek	95% binnen 10 werkdagen*			Ten minste gelijk aan de nulmeting
Schuldenrust/ curatie	Proactieve dienstverlening voor bijstandsgerechtigden met zorgverzekerings-schulden en beslagleggingen	Nulmeting moet nog uitgevoerd worden, nieuwe activiteit			80% van de doelgroep is benaderd en krijgt een hulpaanbod
Schuldenrust/ curatie	Gemiddelde schuld**	De gemiddelde schuld bedraagt € 36.019 (2023)			De gemiddelde schuld is gedaald naar € 30.000
Perspectief/ curatie	Nieuw gestarte trajecten	1459 trajecten in 2023			20% meer inwoners met schulden hebben een hulpaanbod ontvangen ten opzichte van 2023 (1.459)

²⁰ CBS, Laag en langdurig laag inkomen (indeling 2024, cijfers over 2023): <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/86006NED>

²¹ Dit percentage geeft waarschijnlijk een vertekend beeld, omdat het resultaat van contactpogingen (wel of geen succesvol contact) in 60% van de gevallen niet is geregistreerd.

Perspectief/ curatie	Slagingspercentage stabilisatietraject	In 75% van de gevallen wordt succesvol een stabilisatietraject afgesloten***	In 90% van de gevallen wordt succesvol een stabilisatietraject afgesloten***
Perspectief/ curatie	Slagingspercentage schuldregelingstraject	In 85% van de gevallen wordt succesvol een schuldregelingstraject afgesloten****	In 90% van de gevallen wordt succesvol een schuldregelingstraject af gesloten****
Perspectief/ curatie	Succesvolle uitstroom na doorlopen minnelijk traject	Nulmeting moet nog uitgevoerd worden, nog niet eerder gemeten	85% van de minnelijke trajecten wordt succesvol afgerond
Duurzaam / nazorg	Herinstroom (recidive) schuldhulpverlening binnen 3 jaar	Nulmeting moet nog uitgevoerd worden, nog niet eerder gemeten *****	Maximaal 10% van de inwoners stromen opnieuw in.

*de wettelijke termijn bedraagt 4 weken

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

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

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

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