



Gemeente  
West  
Maas en  
Waal

## Beleidsplan Schuldhulpverlening 2026 - 2029

### Vast houden en doorgaan



### Voorkomen en bestrijden vraagt blijvende aandacht

‘Als je mensen écht ziet, is maatwerk het enige logische antwoord.’

Citaat van Organisatieantropoloog Jori Alkemade:

## 1. Samenvatting.

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (afgekort Wgs) beoogt de toegankelijkheid en effectiviteit van schuldhulpverlening te vergroten. Dat wil de wetgever onder meer bereiken door eisen te stellen aan de wacht- en doorlooptijden. Ook schrijft de wet voor dat gemeenten zorgen voor preventie en nazorg. En de schuldhulpverlening dient integraal georganiseerd te worden. De sleutel voor een succesvolle integrale aanpak is samenwerking en afstemming. Samenwerking op verschillende beleidsterreinen zoals minimabeleid, re-integratie en zorg (Wmo). Maar ook samenwerking met verschillende organisaties en ketenpartners.

De gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders hebben een belangrijke rol bij de uitvoering van de schuldhulpverlening. Op grond van de wet stelt de Raad het beleidskader vast voor de uitvoering van schuldhulpverlening voor een periode van vier jaar. Het college van burgemeester en wethouders is verantwoordelijk om dat uit te voeren. Het huidige Beleidsplan Schuldhulpverlening 2021-2024, genaamd "Eerder en sneller, hoe eerder je start, hoe sneller het is opgelost" dateert al uit het najaar van 2020 (raadsvergadering 10 september 2020). Het is dus spreekwoordelijk "over de datum". Daarnaast zijn er in de afgelopen jaren ontwikkelingen in gang gezet (zowel lokaal als landelijk) die vragen om een nieuw beleidsplan.

Voor u ligt dan ook het nieuwe Beleidsplan "**Vast houden en doorgaan - Voorkomen en bestrijden vraagt blijvende aandacht**". In dit beleidsplan kijken we eerst kort terug op de afgelopen jaren. De focus ligt echter op de toekomst. Wat komt er aan? Wat betekent dat voor ons? Hoe kunnen we hierop inspelen? Kan onze kijk op schuldhulpverlening onveranderd worden gehandhaafd? Ook kijken we naar het speelveld en de daarin actieve (nieuwe) partners. Dit alles hebben we omgezet in een beperkt aantal doelstellingen. Hiermee willen wij de komende beleidsplanperiode aan de slag. Hieronder hebben wij deze voor u op een rij gezet. Deze worden uitvoeriger beschreven in hoofdstuk 4 en 5.

- doelstelling 1: We blijven (doelgroepgericht) aandacht houden voor voorlichting via website, regionaal verschijnend weekblad, social media, etc.
- doelstelling 2: We versterken onze acties tot het vindbaar en leesbaar houden van de informatie over financiële producten en diensten op onze website.
- Doelstelling 3: de lokale dienstverlening én ingekochte producten blijven voldoen aan de landelijke standaarden.
- doelstelling 4: Het belang van verbinding tussen (uitvoerings)partners blijft voorop staan in de strijd tegen schuldenproblematiek.
- doelstelling 5: de beoogde doelstellingen worden gerealiseerd binnen een (aanvullend) budget van ten hoogste € 15.000,-.

Ons beleidsplan heeft de titel meegekregen van "**Vast houden en doorgaan - Voorkomen en bestrijden vraagt blijvende aandacht**". De keuze voor deze titel geeft weer dat je de problematiek van schulden niet bestrijdt met even snel een actie uitzetten. Je zult jaar in jaar uit moeten investeren in

1. het voorkomen van schulden (preventie en inzet laagdrempelige hulp bij niet problematische schulden);
2. het signaleren van de schulden (investeren op signalering en advies/doorverwijzing);
3. het oplossen van de schulden (inzetten van producten schuldhulpverlening) en tot slot
4. Het voorkomen van terugval (nazorg).

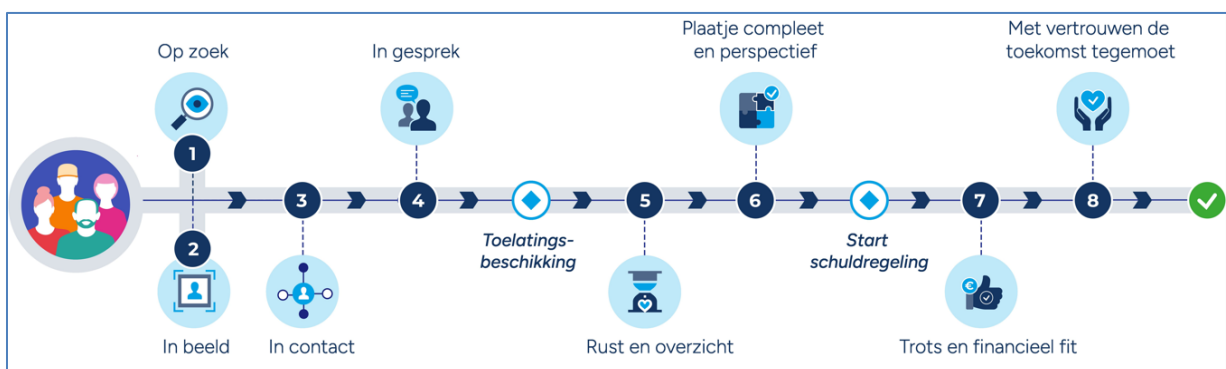
De eerste 3 fasen worden treffend weergegeven door onderstaande afbeelding.



Vaak sluiten mensen met problematische schulden zichzelf af van de buitenwereld. Ze schamen zich, vinden het moeilijk om hulp te vragen of weten de weg er na toe niet te vinden. Hoe eerder de inwoner wordt "gevonden" of ons vindt en op weg wordt geholpen, hoe kleiner de financiële en maatschappelijke schade.

Door in te zetten op de eerste fasen (preventie en vroegsignalering) kunnen we het verschil maken voor de inwoner. Hoe langer de inwoner worstelt met zijn schulden (uitstelgedrag, de weg niet weten), hoe hoger de schuld (in omvang en complexiteit) en hoe langer het duurt om schuldenvrij te worden.

In de verschillende publicaties wordt "de reis van de Klant" met (problematische) schulden als volgt in beeld gebracht:



Om blijvend een positieve impact te maken is het essentieel dat door passende nazorg terugval wordt voorkomen. Landelijk staat dit ook sterk in de belangstelling (publicatie vernieuwde handreiking Begeleiding).

## 2. Inleiding

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) bepaalt dat de gemeenteraad tenminste 1 keer in de 4 jaren een beleidskader vaststelt. Het laatst vastgestelde Beleidsplan Schuldhulpverlening 2021-2024 dateert al weer van 10 september 2020 (ingangdatum 1 januari 2021). Tijd dus om opnieuw een beleidsplan vast te stellen. Voor u ligt dan ook het Beleidsplan **“Vast houden en doorgaan - Voorkomen en bestrijden vraagt blijvende aandacht”**.

### 2.1 Inleiding

Reeds in 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (afgekort Wgs) in werking getreden. De wet, sindsdien al verschillende keren gewijzigd, streeft er na de toegankelijkheid én effectiviteit van schuldhulpverlening te vergroten. Dat wil de wetgever onder meer bereiken door eisen te stellen aan de wacht- en doorlooptijden. Ook schrijft de wet voor dat gemeenten zorgen voor preventie en nazorg. En de schuldhulpverlening dient integraal georganiseerd te worden. De sleutel voor een succesvolle integrale aanpak is samenwerking en afstemming.

De raad en het college van burgemeester en wethouders hebben een belangrijke rol bij de uitvoering van de schuldhulpverlening. De raad stelt een beleidsplan op, terwijl het college van burgemeester en wethouders verantwoordelijk is om dat uit te voeren.

### 2.2 Terugblik 2021-2024

In het beleidsplan voor de periode 2021-2024 hebben we onze visie als volgt omschreven: *De gemeente zal daar waar mogelijk, problematische schulden zoveel mogelijk zien te voorkomen. Schulden vormen een belemmering voor de deelname aan de maatschappij en daarom wordt aan alle inwoners, binnen het gestelde (wettelijke) kader, ondersteuning geboden om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken. Hierbij staat de zelfredzaamheid van de burger centraal. De gemeente biedt de kans om de schuldsituatie te voorkomen c.q. op te lossen, maar de burger blijft zelf verantwoordelijk voor het slagen van het traject.*

Voor een meer bredere toelichting op deze visie verwijzen wij u naar bijlage 1,

#### 2.2.1 Doelstellingen Beleidsplan 2021-2024

Op basis van onze visie in het beleidsplan hadden we op de verschillende onderdelen van beleid en uitvoering actiepunten benoemd. Deze zijn te onderscheiden in 3 actielijnen, nl.

- Informatie en voorlichting
- implementatie nieuw regelgeving en producten
- Samenwerking

Terugkijkend kunnen we stellen dat de ingezette acties hebben bijgedragen aan onze ambities. Velen daarvan zijn een onderdeel geworden van de dagelijkse praktijk. Die worden dan ook voortgezet in de nieuwe planperiode. Uiteraard zijn er ook actiepunten die onderhevig zijn aan verandering. Verderop in dit plan als we schrijven over onze doelstellingen voor 2026-2029 zullen we daarop ingaan. Voor meer informatie verwijzen wij u naar bijlage 2.

#### 2.2.2 Inzicht in de doelgroep

Op basis van de verzamelde gegevens over de afgelopen jaren kunnen we u het volgende beeld schetsen:

1. Met ruim 130 organisaties zijn overeenkomsten afgesloten m.b.t. vroegsignalering (en nog jaarlijks groeit dit aantal);
2. ca. 2/3<sup>e</sup> van het aantal dossiers betreft alleenstaande personen. Dit ligt in de lijn van het landelijk gemiddelde;
3. 1 op de 10 dossier betreft een alleenstaande ouder (licht stijgende groep in de afgelopen jaren);

4. In 2024 werd ca. 20% van dossiers gevormd door gehuwden/samenwonenden (hierbij was sprake van een licht daling);
5. De afgelopen 3 kalenderjaren is het aandeel dossiers dat jongeren betreft sterk gedaald (naar ca. 4%) en ligt duidelijk onder het landelijk gemiddeld (12%);
6. De groep 28 t/m 34 jaren is daarentegen juist sterk gestegen (naar 24,5% hetgeen hoger is dan het landelijk gemiddelde van 18%);
7. Verder is opvallend dat het aandeel van de groepen 35 t/m 44 jaar en 45 t/m 54 jaren afneemt (naar resp. ca. 18% en 16%) maar de groep 55 t/m 64 jaar relatief hoog was en zelfs groeit (van 20,2% naar 30,6% terwijl landelijk het gemiddelde ligt op ca. 16%);
8. Het aandeel van de groep 65+ blijft schommelen rond het landelijk gemiddelde van 9%;
9. Ruim de helft van de klanten Schuldhulpverlening (52%) heeft een inkomen uit arbeid terwijl dit landelijk beduidend lager ligt (29%);
10. Het aantal klanten met een P-wet uitkering (24%) of een overige uitkering zoals UWV en AOW (beiden 24%) ligt onder het landelijk gemiddelde;
11. Een kleine 80% van de klanten heeft een inkomen onder modaal (landelijk is dat bijna 88%); en is de afgelopen 3 jaren een redelijk stabiele groep qua omvang;
12. Opmerkelijk is dat de groep "tussen modaal en 2x modaal" dalend is (van 21,1% naar 16,7%) terwijl de groep boven 2x modaal juist is gegroeid (naar ruim 4%);
13. We zijn blij om te zien dat de hoogte van de schuld in de afgelopen jaren bijna is gehalveerd (van ca. € 60.000,- naar ca. € 31.000,-) terwijl het landelijk gemiddeld ligt rond de € 45.000,-;
14. Wel zien we in 2024 in stijging van het aantal schuldeisers. In 2022 en 2023 waren dit er resp. 15 en 13 en in 2024 komt dit uit op 21 (minder schulden maar wel bij meer schuldeisers). Landelijk ligt het gemiddeld op 15.

In bijlage 2 hebben we de onderliggende cijfers van de afgelopen 3 jaren (2022 t/m 2024) voor u op een rij gezet. Alle cijfers zijn ontleend aan de periodieke managementrapportages die wij van de uitvoerder van deze dienstverlening ontvangen. Overall kunnen we concluderen dat ondanks het economisch onzekere perspectief (energiecrisis, inflatie, etc.) in de afgelopen jaren bemoedigende resultaten zijn bereikt. Daarbij wel de kanttekening dat gelet op de geringe totale omvang van ons klantenbestand enige voorzichtigheid op zijn plaats is.

### **2.2.3 Kostenontwikkeling 2022 t/m 2025**

De onvoorspelbaarheid in de vraag naar ondersteuning bij de oplossing van schuldenproblematiek is groot. Als wij kijken naar de kosten van schuldhulpverlening (2e fase) in de afgelopen 3 kalenderjaren (2022 t/m 2024) waarin sprake van onzekere economische perspectieven, worden de kosten geraamd op ca. € 55.000,- per jaar (gemiddeld). De kosten worden gevormd door de inzet van een schuldhulpverlener (ca. € 40.000,- p.j.), de kosten van producten zoals budgetbeheer en saneringskredieten (ca. € 13.000,- p.j.) en de kosten van ondersteunende diensten (ca. € 2.000,-). Daarbij moet gedacht worden aan de kosten van bijv. Kredietregistraties e.d.. De totale van Vroegsignalering (alles wat we doen om schuldenproblematiek vroeg op te sporen en problematische schulden te voorkomen) kunnen worden bepaald op € 23.000,-. Het overgrootste deel hiervan (ca. € 13.000,-) wordt veroorzaakt door de inzet van menskracht tijdens het zogeheten opvolgingsproces, Dit moment volgt naar de registratie en matching van melding (de kosten hiervan bedragen ca. € 8.000,- p.j.) waarin klanten actief worden benaderd met een ondersteuningsaanbod. Inzetten hierop is van groot belang omdat we ons moeten realiseren dat de kosten 2e fase het best en het snelst beïnvloedbaar zijn door te voorkomen dat inwoners hierop zijn aangewezen. Een schuldbemiddelingstraject kent nl. een looptijd van 3 jaren en is behoorlijk arbeidsintensief. Voor een meer gedetailleerd beeld van de samenstelling van de kosten verwijzen wij u naar bijlage 2 bij dit beleidsplan.

## 2.3 Ontwikkelingen / trends

Om voor de komende jaren de juiste beleidsvisie te kunnen vaststellen, moeten we niet alleen achterom kijken. Het is net zo belangrijk om te zien welke ontwikkelingen / trends er zijn (te verwachten). Hieronder gaan we daar kort op in.

### 2.3.1 Landelijke ontwikkelingen

De rijksoverheid blijft sterk inzetten op de schuldenaanpak. Daarbij wordt ook nadrukkelijk de verbinding gelegd met het armoedebeleid. Vanaf 2025 zijn hiervoor ook (voor het eerst) structurele extra middelen beschikbaar. Ingaande 2025 ontvangt onze gemeente een bedrag van € 27.000,- olopend naar € 30.000,- in 2028.

Verder wordt ingezet op het versterken en waarborgen van de kwaliteit van de dienstverlening. Zo is er een pakket basisdienstverlening beschreven en vastgelegd waaraan alle betrokken partners zich hebben gecommitteerd. Deze worden ondersteund door de onlangs gepresenteerde model-beleidsregels schuldhulpverlening. De Wgs staat voor integrale schuldhulpverlening: er moet aandacht zijn voor de financiële problemen van inwoners en de omstandigheden die daarmee verband houden. De model beleidsregels geven hier invulling aan. Ook bieden ze een uitwerking van de landelijk gedragen ambities rond het gelijktrekken en versterken van het schuldhulpverleningsproces. Dat draagt bij aan het verhogen van het bereik vanuit de Elementen basisdienstverlening schuldhulpverlening. De model beleidsregels maken inzichtelijk wanneer een aanbod voor schuldhulpverlening wordt gedaan, hoe dit tot stand komt en hoe de schuldhulpverlening wordt uitgevoerd. Hiermee dragen de beleidsregels bij aan harmonisatie tussen gemeenten, met aandacht voor het perspectief van inwoners en met oog en ruimte voor maatwerk in de uitvoering. Als u hier meer informatie over wilt lezen, klik dan [hier](#).

Recent is ook verschenen de door de VNG en de NVVK vernieuwde handreiking Begeleiding. Gemeenten begeleiden inwoners vanuit de elementen basisdienstverlening schuldhulpverlening. De handreiking bevat nu de laatste inzichten vanuit het inwonersperspectief en maakt een duidelijk onderscheid in ondersteunende en financiële begeleiding. De handreiking beschrijft alle elementen van de basisdienstverlening schuldhulpverlening die te maken hebben met het begeleiden van inwoners en biedt een stappenplan als ondersteuning aan gemeenten om de begeleiding te kunnen vormgeven. Tot slot bevat de handreiking onder andere het vernieuwde begeleidingsplan. Als u hierin geïnteresseerd bent, vindt u de handreiking en de nadere toelichting en aanvullingen [hier](#).

Veranderingen in regelgeving op andere terreinen leidt eveneens tot aanpassing van de uitvoering van schuldhulpverlening. Zo is op 1 januari 2026 de berekening van de beslagvrije voet gewijzigd. Dit komt door een wijziging in de wet op de huurtoeslag. Door de nieuwe regels krijgen meer mensen recht op huurtoeslag en wordt het duidelijker wat er met huurtoeslag gebeurt als het inkomen stijgt. Omdat de beslagvrije voet rekening houdt met woonkosten en huurtoeslag, kan de beslagvrije voet bij een herberekening veranderen.

Ook wordt nadrukkelijk de focus verschoven naar het voorkomen én zo vroeg mogelijk aanpakken van dreigende schuldenproblematiek. Daartoe worden ook voorzieningen algemeen toegankelijk / bruikbaar gemaakt die voorheen uitsluitend waren voorbehouden aan contractpartners (denk bijv. aan het schuldenknooppunt).

Duidelijk is dat een meersporenbeleid wordt gevolgd. De schuldproblematiek is een veelkoppig monster. Er is niet één simpele oplossing om deze problematiek aan te pakken. Anders was dat natuurlijk al lang gedaan. Steeds weer blijkt dat schulden nooit alleen komen. Aan de schulden van mensen kunnen talloze oorzaken ten grondslag liggen. Het is belangrijk dat mensen die hulp krijgen die ze nodig hebben en dat is maatwerk. Daarbij is het ook van groot belang dat ook de onderliggende problemen worden aangepakt, anders zullen de schulden nooit duurzaam worden opgelost. Het zou nog beter zijn wanneer we ernstige

schuldenproblematiek kunnen voorkomen door vroegtijdig te acteren op signalen en een toegankelijk laagdrempelig aanbod van dienstverlening. En mocht het toch nog misgaan dan zorgen we samen voor passende dienstverlening en goed nazorg.

### **2.3.2. Regionale en lokale ontwikkelingen**

De afgelopen jaren is er in de regio veel aandacht geweest voor bestaanszekerheid. De focus lag daarbij niet zo zeer op “meer geld voor de financieel kwetsbare inwoners”. Er was vooral aandacht voor de vraag “wat kunnen we in de dienstverlening doen om de kwetsbare inwoner beter te ondersteunen om problematische schulden te voorkomen? Integraliteit van dienstverlening was leidend in de vele gesprekken en bijeenkomsten. Daarvoor moeten partners in de gehele keten elkaar ook kennen. Ontmoeten en kennis delen heeft daarom veel aandacht gekregen. Ook het elkaar weten te vinden (bij wie moet ik zijn voor wat d.m.v. het opstellen van een contactenlijst) heeft aandacht gekregen. Het van elkaar leren was uiteraard ook een thema dat in de regionale bijeenkomsten aan de orde is gekomen. In de komende jaren zal – ook door de aanstaande wijzigingen in veel wetten op het sociaal terrein – aandacht worden gegeven aan bestaanszekerheid. Het voorkomen van schulden is nl. vele malen goedkoper dan dure schuldhulpverlening.

In 2025 zijn we ook gestart met Kwikstart. Deze app en website geeft aan alle jonge inwoners van onze gemeente (van 16 tot 27 jaar) veel info over alle thema’s waarmee zij in die levensfase mee te maken krijgen. Er is een deel dat zich in het bijzonder richt op geldzaken. Daarin worden ook de gevaren van abonnementen, lenen en koop op afbetaling belicht. In deze specifieke leeftijdsgroep worden de gevaren hiervan nogal eens onderschat. In 2026 wordt deze app vernieuwd zowel qua lay-out als inhoud. Het actueel houden en nog beter benaderen van deze doelgroep (minder woord en meer beeld) zal onze aandacht houden.

Lokaal is de afgelopen jaren de focus gelegd op een herijking van het lokaal minimabeleid. Daarbinnen is in het bijzonder aandacht gegeven aan die huishoudens waar sprake was van schuldenproblematiek. Het sluit daarmee ook aan bij de beleidsontwikkeling die landelijk is ingezet op de twee-eenheid “armoede en schulden”. Uiteraard zullen we de komende jaren de ingezette beleidslijn blijven volgen en indien nodig bijsturen als dat van ons wordt gevraagd. Verder is een stap gezet in het beter vindbaar maken van informatie op het thema “Hulp bij geldzaken en schulden”. Dit naast het beter en meer ontsluiten van informatie over werk en inkomen. Uiteraard gaan we daarmee de komende jaren door. Verder is er ook lokaal aandacht voor de scharnierpunten in de dienstverlening en de zogeheten live-events die vaak een rol spelen. Naar verwachting zal in 2026 meer dan nu in de communicatie de aansluiting worden gezocht met gebeurtenissen die door het jaar heen plaatsvinden. Dit natuurlijk naast aanpassingen die worden doorgevoerd in de dienstverlening op grond van gewijzigde regelgeving (zoals basisdienstverlening).

## **3. Visie Schuldhulpverlening**

De in het vorige beleidsplan verwoorde visie sloot aan op het sociaal minimabeleid dat wij al jaren voeren. Dit betekende dat toegang tot schuldhulpverlening in principe mogelijk is voor iedere inwoner van 18 jaar en ouder, die zijn financiën als een probleem ervaart. Daarmee wordt aangesloten bij het uitgangspunt van het Kabinet dat schuldhulpverlening breed toegankelijk dient te zijn. In Bijlage 1 bij dit beleidsplan hebben wij deze visie, onze doelen en de beoogde resultaten voor u ter informatie nog eens opgenomen.

### **3.1 Visie 2021-2024**

Als we kijken naar het sociaal domein en de ambities die wij daarin hebben, staan de volgende drie uitgangspunten voor ons centraal:

- ❖ Preventie;
- ❖ Zelfredzaamheid en
- ❖ Samenkracht.

Langs de weg van deze doelstellingen werken wij aan een samenleving die - zo veel als mogelijk - gevrijwaard wordt van vragen om hulpverlening. En als er dan toch vragen om hulpverlening komen, is de inwoner in staat om die zelf of samen met anderen zo eenvoudig (lees; licht) mogelijk op te lossen. Hiermee wordt de vraag naar duurdere hulpverlening voorkomen. Uiteraard blijft die wel toegankelijk voor diegene die er zelf of samen met anderen niet meer uitkomt. Op termijn hopen we hiermee de kosten voor ons allen betaalbaar te houden.

Binnen het beleidsveld Schuldhulpverlening legt ook de Rijksoverheid steeds meer de focus op het voorkomen van schuldenproblematiek. Zie hiervoor wat we schreven in hoofdstuk 2 onder Trends en ontwikkelingen. Het Rijk onderkent daarbij dat

- De inwoner zelf (mede-)verantwoordelijk is;
- Schulden een maatschappelijk probleem zijn;
- Schulden belemmerend werken in de (arbeids-)participatie van de inwoner en
- Schuldhulpverlening vaak een lang proces is.

Tegelijkertijd kent de schuldhulpverlening zijn grenzen. Voor veel problemen is een oplossing te vinden, maar niet voor allemaal. De uitgangspunten van de schuldhulpverlening geven daarom tevens de grenzen daarvan aan.

We kiezen er voor om de visie die wij hadden geformuleerd onveranderd van kracht te laten blijven. Voor het nieuwe beleidsplan kan onze visie dus als volgt verwoord:

*“De gemeente zal daar waar mogelijk, problematische schulden zoveel mogelijk zien te voorkomen. Schulden vormen een belemmering voor de deelname aan de maatschappij en daarom wordt aan alle inwoners, binnen het gestelde (wettelijke) kader, ondersteuning geboden om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken. Hierbij staat de zelfredzaamheid van de burger centraal. De gemeente biedt de kans om de schuldsituatie te voorkomen c.q. op te lossen, maar de burger blijft zelf verantwoordelijk voor het slagen van het traject”.*

Wel zien we in de uitwerking van de visie accentverschuivingen. Daarop zullen verderop in dit beleidsplan ingaan. Allereerst kijken we of de accentverschuivingen van invloed zijn op de door ons beoogde doelen, resultaten en doelgroepen.

### **3.2 Doelen en beoogde resultaten**

Nu we vaststellen dat onze visie voor de komende jaren géén verandering behoeft, kijken we naar de in onze visie belangrijkste doelen en beoogde resultaten.

**‘Daar waar mogelijk problematische schulden zien te voorkomen’.**

Dit doel blijft onveranderd en krijgt - ook landelijk – steeds meer aandacht.

**‘De gemeente biedt de kans om de schuldsituatie op te lossen.’**

Schuldhulpverlening is altijd maatwerk. De persoonlijke en gezinssituatie vragen om een passende vorm. Daarbij vindt afstemming plaats met maatschappelijke partners. Binnen ons beleid lag de focus al op integraliteit en maatwerk van de hulpverlening. Bijstelling is dan ook niet nodig.

**‘De burger blijft zelf verantwoordelijk voor het slagen van het traject’.**

De eigen verantwoordelijkheid van de inwoner vormt reeds een pijler in ons huidige beleid. Dat betekent dat de burger, naar vermogen, de verantwoordelijkheid heeft voor beslissingen en het nakomen van afspraken Binnen de nieuwe – onveranderde – beleidsvisie blijft dit uiteraard een van onze doelstellingen.

### **3.3 Doelgroepen**

In West Maas en Waal kan iedere inwoner terecht met (problematische) privéschulden, mits men staat ingeschreven in de Basisregistratie personen (BRP). Voor hulp bij schulden wordt ook geen inkomens- of vermogensgrens gehanteerd. Hiermee wordt toegang verleend aan een zo breed mogelijke doelgroep. In de afgelopen jaren hebben we in ons brede (flankerende) beleid bijzondere aandacht gehad voor:

- Alleenstaanden;
- Alleenstaande ouders;
- Gezinnen met inwonende kinderen en
- (Ex) Zelfstandigen

Dit is o.a. tot uiting gekomen bij de vaststelling van het nieuwe en vereenvoudigde beleid rond de Minima-regelingen (medio 2023). Maar ook binnen de Arbeidsmarktregio en de toeleiding van bijstandsgerechtigden daartoe hebben we ons nadrukkelijk gericht op het vergroten van de mogelijkheden tot toetreding tot de arbeidsmarkt of het meer participeren daaraan. Denk bijv. maar aan het combineren van werken en zorg of werk en studie. Wij zien géén redenen om hierin verandering aan te brengen.

#### **4. De hulpverleningsketen**

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) geeft aan de gemeente de zorgplicht en de regie om inwoners te helpen bij het oplossen van schulden en het voorkomen ervan. Een belangrijk uitgangspunt van de wet is dat de hulpverlening een integraal karakter heeft waarbij niet alleen aandacht uitgaat naar het hanteerbaar maken van het schuldenprobleem, maar ook naar de omstandigheden waaronder die schulden zijn ontstaan. Dit vraagt dus om een integrale aanpak, samenwerking, waarborgen van kwaliteit en uiteraard regie op het proces. Daarom is vanaf 1 januari 2021 nog – nadrukkelijker dan eerst – een aanbodverplichting in de wet verankerd. Een verplichting die nog eens wordt versterkt met de komst van de beleidsregels Schuldhulpverlening.

Onze gemeente kiest voor een rol als regie-gemeente. Hieruit vloeit voort dat zo veel als mogelijk én verantwoord, de uitvoering van de aan ons opgelegde taken door derden worden uitgevoerd. Daarom werken wij op dit gebied al vele jaren samen met verschillende partners. Voor meer informatie over het proces van schuldhulpverlening verwijzen wij u naar bijlage 3. Onze visie en doelen (hoofdstuk 3) zetten we in dit hoofdstuk om in actiepunten waaraan we de komende 4 jaren aandacht geven. Dit in het licht van de ontwikkelingen die eerder zijn benoemd (hoofdstuk 2). We zullen daarbij alleen die processtappen benoemen die daar verband meer houden.

Voor een uitgebreide toelichting op alle in de hulpverleningsketen benoemde processtappen, verwijzen wij u naar bijlage 3.

#### **4.1 Preventie.**

De afgelopen jaren hebben we een stap gezet binnen de preventie. Dit niet alleen door burgers te informeren over de dienstverleningsmogelijkheden. Maar ook door mensen te wijzen op inkomensondersteunende regelingen. Verder hebben we verbinding gezocht met maatschappelijke organisaties die kunnen fungeren als vindplaats. Door hierop te blijven inzetten, kan op termijn schuldenproblematiek worden voorkomen en worden onze inwoners meer in hun eigen kracht gezet.

- **doelstelling 1: We blijven (doelgroepgericht) aandacht houden voor voorlichting via website, regionaal verschijnend weekblad, social media, etc.;**
- **doelstelling 2: We versterken onze acties tot het vindbaar en leesbaar houden van de informatie over financiële producten en diensten op onze website.**

#### **4.2 Aanmelding, intake en crisisinterventie**

De keuze voor regiegemeente maakt dat de inwoner in de hulpverleningsfase klant is bij een uitvoeringspartner. Wij hechten er aan dat de dienstverlening van de uitvoeringspartner(s) voldoet aan de landelijke normen (de basisdienstverlening) en de daarbij geldende handreikingen worden gevolgd. Daar waar van toepassing wordt voldaan aan de landelijke normen van de NVVK. Ook in de komende jaren blijft het voor ons een speerpunt om het productaanbod te laten sluiten bij de alsmaar veranderde omgeving (hebben we nog het juiste in huis). Het is verder van groot belang dat tijdens de hulpverleningsfase de uitvoeringspartners goede samenwerkingsafspraken met elkaar hebben. Voorkomen moet worden dat de klant tussen het wal en het schip terecht komt.

- o **doelstelling 3: de lokale dienstverlening én ingekochte producten blijven voldoen aan de landelijke standaarden;**
- o **doelstelling 4: Het belang van verbinding tussen (uitvoerings)partners blijft voorop staan in de strijd tegen schuldenproblematiek.**

## 5. Kostenontwikkeling schuldhulpverlening

Op basis van de jaarcijfers in de afgelopen jaren (2021-2025) kunnen we de lasten in de gehele keten van schuldhulpverlening bepalen op ca. € 80.000,- (kostenplaats 66245 / 4335). Zoals nader gespecificeerd in bijlage 2 (paragraaf 3) wordt een zeer belangrijk deel (ca. 70%) van deze kosten gemaakt in de 2e fase schuldhulpverlening.

Naast de raming van deze functionele kosten is in de Begroting (maar dan op 66243 Armoede / 4335) tijdelijk een bedrag geraamd voor versterking van de aanpak schuldhulpverlening in relatie tot armoedebeleid. Hiervoor is vanaf het jaar 2025 een bedrag beschikbaar van € 27.000,- (in 2025) oplopend naar € 30.000,-vanaf 2028. In afwachting van de vaststelling van het nieuwe beleidsplan Schuldhulpverlening is in 2025 vrijwel geen beroep gedaan op dit bedrag. Bij de Najaarsnota 2025 is daarom het budget verlaagd waarmee het eenmalig ten goede komt van het rekeningsresultaat.

De kosten van de 2<sup>e</sup> fase kunnen met name beïnvloed worden door de focus te leggen op niet alleen de niet-professionele hulpverlening maar ook door in te zetten op versterking van voorlichting, vroegsignalering en samenwerking in lijn met de landelijke ontwikkelingen. Dit alles naast de doorontwikkeling van de basisdienstverlening zoals die landelijk is resp. wordt ingevoerd. Het realiseren van onze ambities is niet mogelijk binnen de middelen die verantwoord zijn op beleidsproduct Schuldhulpverlening (kostenplaats 66245 / 4335).

Wij gaan er van uit dat ca. 50% van de aanvullende structurele rijksmiddelen (die we vanaf 2025 ontvangen in het kader van de ketenaanpak schulden en armoedebestrijding) nodig is. Het gaat daarbij – in lijn met onze ambitie - om de volgende kostensoorten:

Doorontwikkeling basisdienstverlening	€ 5 000,-
Inzet van additionele producten	€ 5.000,-
Kosten voorlichting, communicatie, etc.	€ 5.000,-
<b>Totaal benodigd voor SHV:</b>	<b>€ 15.000,-</b>

Het restantbedrag (oplopend naar € 15.000,- per jaar vanaf 2028) van de verkregen structurele gelden kan ten goede komen van de algemene middelen. Dit is gerechtvaardigd aangezien we ingaande 2024 ons armoedebeleid structureel hebben verruimd. Daarmee zijn al expliciet maatregelen genomen die bijdragen aan het voorkomen (en/of verminderen) van schuldenproblematiek.

Begrotingsramingen	2025	2026 e.v.
<b>Armoedebeleid (66243 / 4335)</b>		
1. Drukwerk, frankeerkosten, etc.	€ 3.000	€ 0
<b>Schuldhulpverlening (66245 / 4335):</b>		
<b>0<sup>e</sup>-lijn (Over Rood / Thuisadministratie / etc.)</b>	€ 1.800	€ 2.500
<b>Vroegsignalering</b>		
2. Webapplicaties	€ 8.000	€ 9.500
3. Menskracht	€ 13.000	€ 15.000
<b>2<sup>e</sup> fase SHV:</b>		

1. Menskracht SHV	€ 40.000	€ 45.000	
2. Producten(zoals Budgetbeheer)	€ 12.000	€ 14.500	
3. Saneringskrediet	€ 1.100	€ 1.100	
4. Applicaties (BKR / VISH)	€ 800	€ 1.000	
<b>Eenmalige implementatiekosten</b>	p.m.	€ 1.000	*1
<b>Communicatie – onvoorzien - afronding</b>	€ 2.000	€ 5.400	*2
<b>Subtotaal Schuldhulpverlening</b>	€ 78.700	€ 95.000	
<b>Totale lasten:</b>	<b>€ 81.700</b>	<b>€ 95.000</b>	

\*1 eenmalige implementatiekosten:

De afgelopen jaren hebben verscheidene ontwikkelingen voorgedaan die leiden tot aanpassingen van o.a. software. De daarmee gepaard gaande kosten hebben we in het verleden opgevangen binnen de bestaande begrotingsruimte. De aanstaande veranderingen in de gehele keten van preventie, vroegsignalering en 2<sup>e</sup> fase schuldhulpverlening zullen ook in de toekomst leiden tot bijstelling van de software en de daarin opgenomen modeldocumenten. Dit rechtvaardigt dat we hierin ook in onze begroting rekening houden.

\*2 Communicatie – Onvoorzien – afronding:

De intensivering van de communicatie (meer preventief acteren door middel van informatieverstrekking, mailings, etc.) brengt kosten met zich mee. Denk maar aan drukwerk, porto, publicaties in Maas&Waler, etc.. Een kleine ophoging van het daarvoor benodigde budget is noodzakelijk om daar ook daadwerkelijk inhoud en invulling aan te geven.

- o **doelstelling 5: de beoogde doelstellingen (1 t/m 4) worden gerealiseerd binnen een aanvullend budget van ten hoogste € 15.000,-. Het restant van de structurele extra middelen komt ten gunste van de algemene middelen.**

## **Bijlage 1: Visie, doel en beoogde resultaat 2021-2024.**

In deze bijlage staan in het kort de visie 2021-2024 op schuldhulpverlening, het doel en de beoogde resultaten beschreven.

### **1.1 Visie op schuldhulpverlening 2021-2024**

In het beleidsplan 2021-2024 hebben we onze visie als volgt verwoord:

*“De gemeente zal daar waar mogelijk, problematische schulden zoveel mogelijk zien te voorkomen. Schulden vormen een belemmering voor de deelname aan de maatschappij en daarom wordt aan alle inwoners, binnen het gestelde (wettelijke) kader, ondersteuning geboden om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken. Hierbij staat de zelfredzaamheid van de burger centraal. De gemeente biedt de kans om de schuldsituatie te voorkomen c.q. op te lossen, maar de burger blijft zelf verantwoordelijk voor het slagen van het traject”.*

In onze visie werd aansluiting gezocht met het sociaal minimabeleid dat wij al jaren voeren. Dit betekent dat toegang tot schuldhulpverlening in principe mogelijk is voor iedere inwoner van 18 jaar en ouder, die zijn financiën als een probleem ervaart. Daarmee wordt aangesloten bij het uitgangspunt van het Kabinet dat schuldhulpverlening breed toegankelijk dient te zijn.

Schuldhulpverlening kent zijn grenzen. Voor veel problemen is een oplossing te vinden, maar niet voor allemaal. De uitgangspunten van de schuldhulpverlening geven daarom tevens de grenzen daarvan aan. Deze zijn:

- De inwoner is zelf verantwoordelijk;
- Schulden zijn een maatschappelijk probleem;
- Schuldhulpverlening is een lang proces;
- Schulden werken belemmerend in de (arbeids-)participatie van de inwoner en
- Iedereen een schuldenvrije toekomst is niet meer het directe absolute streven.

Deze uitgangspunten hebben we in ons vorige beleidsplan vanwege hun abstract karakter vertaald in doelstellingen waarmee de beoogde maatschappelijke effecten concreet werden gemaakt. Deze waren als volgt geformuleerd:

- Vormgeven van preventie en nazorg
- Laagdrempelige schuldhulpverlening aanbieden
- Schulden oplossen, daar waar mogelijk
- Streven naar financiële stabiliteit bij inwoners met schulden.

### **1.2 Doelen en beoogde resultaten 2021-2024**

In onze visie zijn een aantal belangrijke doelen en beoogde resultaten opgenomen.

#### **‘Daar waar mogelijk (problematische) schulden zien te voorkomen’.**

Dit betekent dat ingezet werd op voorlichting en informatie, advies en het (door)verwijzen naar lichte vormen van ondersteuning die in het maatschappelijk veld aanwezig zijn. Vanaf 1 januari 2021 is daar aan worden toegevoegd het inrichten van een registratiemeldpunt én het doen van een hulpaanbod (i.v.m. de gewijzigde Wgs).

#### **‘De gemeente biedt de kans om de schuldsituatie op te lossen.**

De inzet van schuldhulpverlening is altijd maatwerk. Op basis van de persoonlijke en gezinssituatie wordt een passende vorm van hulp- en dienstverlening gezocht. Daarbij vindt afstemming plaats met maatschappelijke partners.

#### **‘De burger blijft zelf verantwoordelijk voor het slagen van het traject’.**

Het welslagen van een traject hangt voor een groot deel af van de eigen inzet. Dit betekent dat de burger, naar vermogen, de verantwoordelijkheid heeft voor beslissingen en het nakomen van afspraken. De resultaten die daarbij zijn benoemd, kunnen grofweg worden onderverdeeld in 5 groepen, t.w.:

- doelgroepenaandacht (DG)

- Voorlichting, preventief en Nazorg (VPN)
- Versterken eigen kracht (EK)
- Integraliteit van beleid en aanpak (IA)
- Evaluatie en resultaatverantwoording (ERV)

### **1.2.1 Doelgroepen 2021-2024 (DG)**

De klantengroep die zijn financiën als een probleem ervaart, valt grofweg in drie categorieën uiteen, nl:

- a. personen met eenvoudige financiële hulpvragen waarbij een snelle en simpele oplossing erger voorkomt;
- b. personen met niet problematische schulden die met een (kort) traject effectief geholpen kunnen worden (regelbare schulden) en
- c. personen met een complexe schuldvraag en andere problematiek (intensief traject).

In West Maas en Waal kan in principe iedere inwoner terecht met (problematische) privéschulden, mits men staat ingeschreven in de Basisregistratie personen (BRP). Voor hulp bij schulden wordt ook geen inkomens- of vermogensgrens gehanteerd. Hiermee wordt toegang verleend aan een zo breed mogelijke doelgroep.

In de afgelopen jaren hebben we in ons brede (flankerende) beleid bijzondere aandacht gehad voor specifieke inwonersgroepen. Dit is o.a. tot uiting gekomen bij de vaststelling van het nieuwe en vereenvoudigde beleid rond Bijzondere Bijstand en Minima-regelingen. Op grond van de Wgs (art. 2 lid 4 sub d) verdienen ouders met minderjarige inwonende kinderen ook extra aandacht. De gevolgen van schuldenproblematiek worden in gezinnen met minderjarige kinderen vaak nog harder gevoeld en kunnen ingrijpen op de ontwikkeling van kinderen. De groep (ex-)ondernemers wordt niet specifiek benoemd als doelgroep in het kader van de Wgs. Wij erkennen al jaren de zorgplicht voor ook deze doelgroep. Wanneer een onderneming niet levensvatbaar blijkt, kan, zodra sprake is van een 'natuurlijk persoon', wel een beroep gedaan worden op schuldhulpverlening. Bedrijven kunnen dus géén aanspraak maken op schuldhulpverlening vanuit de gemeente, omdat zij géén natuurlijke personen.

### **1.2.2 Voorlichting, preventief en nazorg (VPN)**

In de afgelopen jaren is versterkt ingezet op deze elementen. Daarbij is een breed scala aan instrumenten ingezet. Ook is verbinding gelegd met organisaties die voorheen niet op ons netvlies stonden of aanwezig waren. Uiteraard zullen we hierop blijven investeren en kansen benutten die zich aandienen.

### **1.2.3 Versterken eigen kracht (EK)**

Niet alleen binnen de schuldhulpverlening hebben wij het versterken van de eigen kracht centraal staan. Binnen de onze dienstverlening van het Sociaal domein staat dit thema centraal. De hulpverlening wordt daarbij op- en afgeschaald, afhankelijk van de zelfredzaamheid van de klant. Hierin zal ook geen verandering worden aangebracht.

### **1.2.4 Integraliteit van beleid en aanpak (IA)**

Eerder is al aangegeven dat schuldenproblematiek veelal een signaal is. Vaak ligt er andersoortige problematiek aan ten grondslag. Door de brede klantbenadering (het keukentafelgesprek beslaat alle levensdomeinen) geven wij hier invulling aan. In het vorige beleidsplan is dan ook een directe relatie gelegd met de West Maas en Waalse visie op de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Zeer voor de hand liggend want beide wetten zijn gericht op het handhaven en bevorderen van de mogelijkheden om de eigen verantwoordelijkheid te nemen en van de participatiemogelijkheden van burgers. Er is geen enkele reden om hiervan te gaan afwijken. Daarnaast wordt specifiek voor de groep inwoners die aangewezen is op de door Werkzaak Rivierenland verleende bijstand gewerkt aan een bredere intake. Aspecten zoals zorg maar ook (problematische) schulden die toeleiding naar betaalde arbeid hinderen of in de weg staan, komen expliciet aan de orde

tijdens de contactmomenten. Daarbij kan het voorkomen dat de aanpak van onderliggende problematiek voorrang heeft op het toeleiden naar een betaalde (parttime) baan. Tijdens een recent congres van de DIVOSA werd alom de stelling onderschreven: 'Als je mensen écht ziet, is maatwerk het enige logische antwoord.'

#### **1.2.5. Evaluatie en resultaatverantwoording (ERV)**

Via de kwartaalrapportages en jaarverslagen van de uitvoeringspartners blijven we nauwlettend de ontwikkelingen volgen. Daarnaast zijn we alert op regionale en landelijke beleidsontwikkelingen (en wetgevingstrajecten). Zo nodig gaan we in gesprek met elkaar om te bezien of en zo ja, hoe bijstelling van de uitvoering wenselijk is. Uiteraard zullen wij u informeren als de ontwikkelingen en signalen voor ons aanleiding zijn om het beleid bij te stellen.

## Bijlage 2: Resultaten actiepunten en inzicht dienstverlening 2021-2024

Uit onze visie vloeit voort dat we schuldhulpverlening zien als een brede, laagdrempelige basisvoorziening. Belangrijk is dat burgers zelfredzaam zijn/worden en waarbij ze weer kunnen deelnemen aan de maatschappij. Uit deze visie komt o.a. voort dat we preventie, vroegsignalering en nazorg als doelstelling hebben. Maar het betekent ook dat schulden niet op zichzelf staan. Aanpak van schuldenproblematiek zonder daarbij oog te hebben voor andere vraagstukken, leidt niet tot een duurzame uitstroom of deelname aan het maatschappelijk verkeer.

### 1. Doelstellingen Beleidsplan 2021-2024

In het vorige beleidsplan hadden we op verschillende onderdelen van beleid en uitvoering actiepunten benoemd. Hieronder zullen we per actielijn de belangrijkste of opvallendste resultaten benoemen.

Actie:	Ambitie:	Resultaat;
1	We blijven aandacht houden voor voorlichting via website, regionaal verschijnend weekblad, social media, etc.	Geregeld hebben we aandacht gegeven aan het thema schuldenproblematiek. Herbezinning op de wijze (hoe), de doelgroepen (aan wie) en de tijdstippen (wanneer) is in gang gezet.
2	Invoeren van een geautomatiseerd systeem van vroegsignalering.	Gerealiseerd met ingang van 2021.
3	In de overeenkomsten met de uitvoeringpartners sturen op de uitvoeringstermijnen volgens de NVVK-normen en heldere samenwerkingafspraken	In de lopende meerjaren-overeenkomst met de professionele aanbieder van Vroegsignalering en Schuldhulpverlening is hier invulling aan gegeven.
4	Het doorlichten van de informatie over financiële producten en diensten op onze website op vindbaarheid en leesbaarheid. Daarnaast blijven we de komende jaren inzetten op laagdrempelige hulpverlening via vrijwilligers.	Op onderdelen is de informatie op onze website verbeterd (beter leesbaar en vindbaar). Laagdrempelige hulpverlening is verankerd in onze afspraken met o.a. Sociom (thuisadministratie) en Over Rood (t.b.v. ondernemers).
5	Onderzoeken of de inzet van de producten Budgetbeheer en Budgetcoaching binnen Informatie en Advies bijdragen aan beheersing en reductie van de kosten van schuldhulpverlening.	Adviesgesprekken en vormen van budgetbeheer zijn structureel ingebed in de dienstverlening aan onze inwoners.
6	Het belang van nazorg onder de aandacht (blijven) brengen bij onze uitvoeringpartners (vrijwilligersorganisaties en professioneel maatschappelijk middenveld).	Nazorg is een vast onderdeel van de professionele hulpverlening. Landelijk zijn (en worden) hierin ook wijzigingen aangebracht.
7	Taakstellende opdracht tot reducering van de kosten van de 2e fase van schuldhulpverlening met tenminste € 10.000,-.	Door de inkoop van de professionele schuldhulpverlening anders te organiseren hebben we de kosten sinds 2020 met ca. € 75.000,- verlaagd.

## 2. Dienstverlening en doelgroepsamenstelling

Hieronder geven wij u een inzicht in de dienstverlening in de afgelopen jaren. Deze cijfers zijn ontleend aan de periodieke managementrapportages die wij van de uitvoerder(s) van deze dienstverlening ontvangen. Ook hebben we deze onttrokken aan de webapplicaties die worden gebruikt. We hebben de cijfers onderverdeeld in 2 hoofdgroepen.

Allereerst Vroegsignalering en ten tweede Schuldhulpverlening.

### Vroegsignalering:

Aantal aangesloten partijen:	Op dit moment is met ca. 135 partijen een overeenkomst voor vroegsignalering afgesloten. Dit aantal groeit nog jaarlijks. Er zijn overeenkomsten met zorgverzekeraars, energieleveranciers, waterleveranciers, woningcorporaties, woningverhuurbedrijven, geldverstrekkers en incassobureaus.
Aantal matches per maand:	Op maandbasis zijn er ca. 65 signalen waarop acties naar de inwoner wordt ondernomen. In ca. 5% van de gevallen geeft de inwoner aan geen behoefte te hebben aan hulp. Ook is er een kleine groep die zegt het zelf te willen oplossen. Daarnaast is er een groep inwoners die wel wordt bereikt maar in het geheel niet reageert. De wijze waarop inwoners worden benaderd en een aanbod ontvangen voor ondersteuning is afhankelijk van de mate waarin zij tijdens het matchingsproces worden geïdentificeerd.

### Schuldhulpverlening:

Dossiers naar burgerlijks staat	2022	2023	2024
Alleenstaand	66,3%	61,7%	67,4%
Gehuwd	13,5%	16,7%	10,2%
Samenwonende	11,2%	11,7%	10,2%
alleenstaande ouder	4,5%	8,3%	10,2%
onbekend	4,5%	1,7%	2,0%

Per leeftijdsgroep:	2022	2023	2024
18-	1,1%	0,0%	0,0%
18 - 27	15,7%	10,0%	4,1%
28 - 34	7,9%	11,7%	24,5%
35 - 44	20,2%	25,0%	18,4%
45 - 54	25,8%	20,0%	16,3%
55 - 64	20,2%	23,3%	30,6%
65+	9,0%	10%	6,1%

Naar inkomenssoort	2022	2023	2024
loon	62,2%	60,0%	52,0%
overige uitkering	16,7%	20,0%	24,0%
PW-uitkering	11,1%	16,0%	24,0%
overig	11,1%	4,0%	0,0%

<b>Per inkomensgroep</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
onder modaal	78,9%	79,2%	79,2%
tussen modaal en 2x modaal	21,1%	16,7%	16,7%
Boven 2x modaal	0,0%	4,2%	4,2%

<b>Kerncijfers Dienstverlening</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Aantal aanmeldingen	27	10	18
Slagingspercentage	63%	75%	100%
Afgeronde dossiers	41	19	28
Gemiddelde schuld per dossier	€ 60.493	€ 54.520	€ 30.981
Gemiddeld aantal schuldeisers per dossier	15	13	21

**Noot:**

De doelgroep in onze gemeente is redelijk beperkt in omvang wat betekent dat relatief kleine veranderingen een relatief grote impact kunnen hebben op de percentages. Daarnaast moeten we er rekening mee houden dat vanaf de start van de oorlog in Oekraïne de kosten van energieleveranties sterk zijn gestegen. Dit ondanks de verschillende noodpakketten die er zijn geweest (zowel lokaal als landelijk). Het verbinden van harde conclusies aan de cijfers is dan ook arbitrair. Verder moet worden onderkend dat er veelal sprake is van combinatie van factoren die leiden tot een beroep op schuldhulpverlening. Het gaat daarbij om:

- Omgevingsfactoren (zoals economische situatie),
- Gedrag - bewust en onbewust (denk aan motivatie, financiële kennis en vaardigheden),
- Onverwachte gebeurtenissen (de zogeheten life-events zoals o.a. arbeidsongeschiktheid en echtscheiding) en
- Persoonsgebonden factoren (hierbij valt te denken aan inwoners met een licht verstandelijke beperking en een psychiatrische problemen).

Overall kunnen we concluderen dat ondanks het niet altijd rooskleurige economisch perspectief in de afgelopen jaren geen grote groei is geweest van het aantal klanten dat in aanraking komt met schuldbemiddeling. Inzet op voorlichting en voortijdige aanpak (via vroegsignalering en laagdrempelige hulp) lijkt daarmee zijn vruchten af te werpen.

### **3. De kosten**

In de Begroting is voor schuldhulpverlening (incl. vroegsignalering) een bedrag opgenomen. Voor een belangrijk deel betreft het een open-eind financiering omdat vooraf niet bekend is hoeveel burgers er tijdens een kalenderjaar een beroep doen op de gemeente voor hulp bij (problematische) schulden. De tabellen hieronder geven een beeld van de samenstelling van de kosten en de kostenontwikkeling in de afgelopen 5 jaren. Wij baseren ons daarbij op de bedragen zoals opgenomen in de gemeentelijke P&C-documenten.

▪ **Samenstelling van de kosten**

De kosten zijn weergegeven naar hun aard en de fase waarin ze worden gemaakt.

<b>1. Niet professionele hulpverlening:</b>		
Voorveld	€ 1.800,-	w.o. Sociom - thuisadministratie en diensten Over Rood
<b>2. Professionele dienstverlening</b>		
Vroegsignalering:		
- Menskracht:	€ 13.000,-	
- Diensten / producten	€ 8.000,-	
2 <sup>e</sup> fase hulpverlening:		
- Menskracht:	€ 40.000,-	
- Diensten / producten	€ 13.900,-	w.o. budgetbeheer, BKR-registraties en saneringskredieten
<b>3. Implementatiekosten</b>	p.m.	
<b>4. Communicatie – onvoorzien – afronding</b>	€ 2.000,-	Kosten (publieks)campagne, website, mailings, etc
<b>5. Overhead</b>		
- Menskracht:	p.m.	Ambtelijke capaciteit (vakinhoudelijk, communicatie, juridisch, etc.)
<b>Totale kosten</b>	<b>€ 78.700,-</b>	

▪ **Kostenontwikkeling 2021-2025**

Als we kijken naar de kostenontwikkeling in de afgelopen 5 jaren zien we daarin enkele opvallende zaken. Allereerst een sterke onderuitputting in de eerste 3 jaren. In 2021 en 2022 werd dit veroorzaakt door de wijze waarop de voor die periode geldende dienstverleningsovereenkomst in onze Begroting was verwerkt. Het aangaan van een nieuwe meerjarige overeenkomst in 2023 met de huidige dienstverlener en de afrekening en correctie op voorafgaande jaren leidde in 2023 tot een eenmalige negatieve kosten (dus onevenredig rekeningsvoordeel). Vanaf 2024 waren de werkelijke kosten (ca. € 70.000,-) beduidend dichterbij de geraamde kosten. Dit door een meer op de bestandsomvang gebaseerde raming van de dienstverleningsovereenkomst.

Jaartal	Begroot:	Werkelijk:	Toelichting
2021	€ 132.327,-	€ 75.014,-	
2022	€ 155.400,-	€ 86.920,-	
2023	€ 99.206,-	-/- € 43.392	Overstap van contractant en verrekening van nog niet / Het positieve verschil op schuldhelpverlening wordt met name veroorzaakt door de afrekening 2022 en lagere kosten dan begroot voor het 1e half jaar 2023.
2024	€ 78.700,-	€ 68.535,-	
2025	€ 78.700,-	€ 70.000,-	Verwachte lasten o.b.v. verantwoordingen t/m okt. 2025

**Noot:** In de kosten zijn niet opgenomen de kosten van de ambtelijke uren voor inzet op dit beleidsproduct. Ook de kosten van bewindvoering die via de Bijzondere Bijstand worden vergoed vallen hier niet onder.

## **6. Additionele rijksmiddelen (nu en in de toekomst)**

In de jaren 2021 tot en met 2024 hebben we van het Rijk géén eenmalig geld ontvangen. Wel hebben we in die periode de verplichting opgelegd gekregen om vroegsignalering uit te rollen. Deze nieuwe verplichting hebben we kunnen realiseren binnen de nieuwe dienstverleningsovereenkomst zonder dat dit heeft geleid tot een kostenuitzetting.

Vanaf 2025 krijgen we een structureel budget voor het verbinden van schuldhulpverlening en armoedebeleid. Door het Rijk zijn hier landelijk middelen voor vrij gemaakt. Voor West Maas en Waal gaat het om de volgende bedragen:

<b>Jaartal</b>	<b>Budget</b>	<b>Toelichting</b>
2025	€ 3.000,-	Bij de Najaarsnota 2025 het oorspronkelijke budget eenmalig verlaagd met € 24.000,-
2026	€ 27.000,-	
2027	€ 28.000,-	
2028	€ 30.000,-	
2029	€ 30.000,-	
2030	€ 30.000,-	

Voor het jaar 2025 hebben we het oorspronkelijke bedrag- in afwachting van het nieuwe beleidsplan Schuldhulpverlening – grotendeels niet ingezet. Dat was voldoende reden om de raming bij de Najaarsnota 2025 eenmalig naar beneden bij te stellen. De beschikbare aanvullende rijksmiddelen zijn in onze Begroting vanaf 2025 tijdelijk geparkeerd op de post Armoedebeleid (66243/4335).

## **Bijlage 3: De hulpverleningsketen**

### **1. Wet gemeentelijke schuldhulpverlening**

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) geeft aan de gemeente de zorgplicht en de regie om inwoners te helpen bij het oplossen van schulden en het voorkomen ervan. Een belangrijk uitgangspunt van de wet is dat de hulpverlening een integraal karakter heeft waarbij niet alleen aandacht uitgaat naar het hanteerbaar maken van het schuldenprobleem, maar ook naar de omstandigheden waaronder die schulden zijn ontstaan. Dit vraagt dus om een integrale aanpak, samenwerking, waarborgen van kwaliteit en uiteraard regie op het proces.

#### **1.1 Integrale aanpak**

Financiële problematiek is zelden een oorzaak. Vrijwel altijd is het een gevolg van omstandigheden waarin een klant verkeerd. Het oplossen van de schulden, zonder de aanpak van de onderliggende problematiek heeft weinig effect. Daarom is belangrijk om samen met de klant te kijken naar oorzaken die ten grondslag liggen aan het ontstaan van de schulden, en deze zo mogelijk weg te nemen.

#### **1.2 Samenwerking**

Samenwerking met de klant is essentieel voor zicht op de problematiek. Ook voor het samenwerken aan de aanpak van alle oorzaken en het daarbij versterken van de eigen kracht van de klant. Samenwerking met de ketenpartners is belangrijk voor m.n. de oplossing van de problematiek! Maar ook voor het verkrijgen van zicht op de aard en omvangrijkheid van de problematiek. Vroegsignalering levert daaraan een bijdrage.

#### **1.3 Waarborg kwaliteit**

De Wgs legt aan de gemeente de verplichting op de kwaliteit van de uitvoering van integrale schuldhulpverlening te borgen. Zowel schuldenaars als schuldeisers moeten vertrouwen hebben in de wijze waarop de gemeente schuldhulpverlening biedt en daarmee ook recht doet aan beider belangen. Dit vraagt dat de gemeente beschikt over voldoende expertise en capaciteit. Werken volgens het normenkader van de NVVK (de landelijke koepelorganisatie voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren).

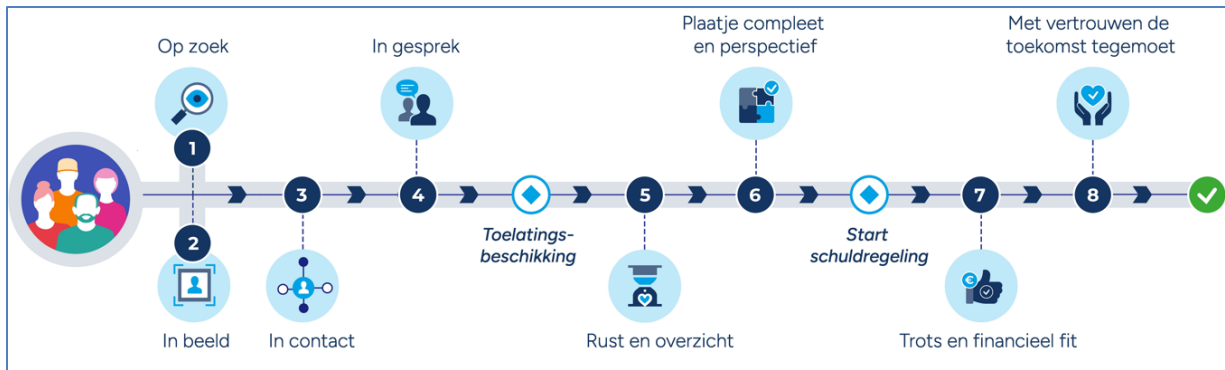
## **2. Schuldhulpverlening in West Maas en Waal - Regie op het proces**

### **2.1 Rolverdeling**

De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van schuldhulpverlening. Daartoe stelt de raad het beleidskader vast en de middelen beschikbaar. Wij contracteren, faciliteren en controleren de uitvoering van schuldhulpverlening. Daarnaast sturen wij op de gewenste resultaten. Onze gemeente kiest voor een rol als regie-gemeente. Hieruit vloeit voort dat zo veel als mogelijk en verantwoord, de uitvoering van de aan ons opgelegde taken door derden worden uitgevoerd. Daarom werken wij op dit gebied al vele jaren samen met verschillende partners.

### **2.2 De klantreis**

In de verschillende publicaties wordt “de reis van de Klant” met (problematische) schulden als volgt in beeld gebracht:



### Ad 1 Op zoek (vraag georiënteerd):

De inwoner die zelf op zoek is naar hulp komt eerst binnen bij VraagWijzer West Maas en Waal. Zij voeren de gesprekken met de klant voor de vraagverheldering. Aansluitend wordt de verbinding gelegd met anderen. Dat kan zijn Sociom voor de immateriële dienstverlening. Zij hebben verschillende instrumenten in hun dienstenpakket waarmee zij onze inwoners kunnen bijstaan in het voorkomen van schuldenproblematiek. Sinds enige jaren is daar een extra dienst aan toegevoegd, t.w. Thuisadministratie. Een zeer laagdrempelige vorm van ondersteuning (al dan niet op indicatie) die onze inwoners ondersteunt in het inzicht krijgen in en grip hebben op de financiële huishouding in een gezin. Daarnaast worden de cliënten verwezen en bijgestaan in het vinden van de weg naar andere hulpverleners (zoals Iris zorg, de GGZ en MEE) voor het vinden oplossingen voor de overige onderliggende problemen. Overigens kan dit vraag georiënteerde spoor ook leiden tot een toelatingsbeschikking en overdracht aan de professionele schuldhulpverlener.

### Ad 2 In beeld (aanbod georiënteerd)

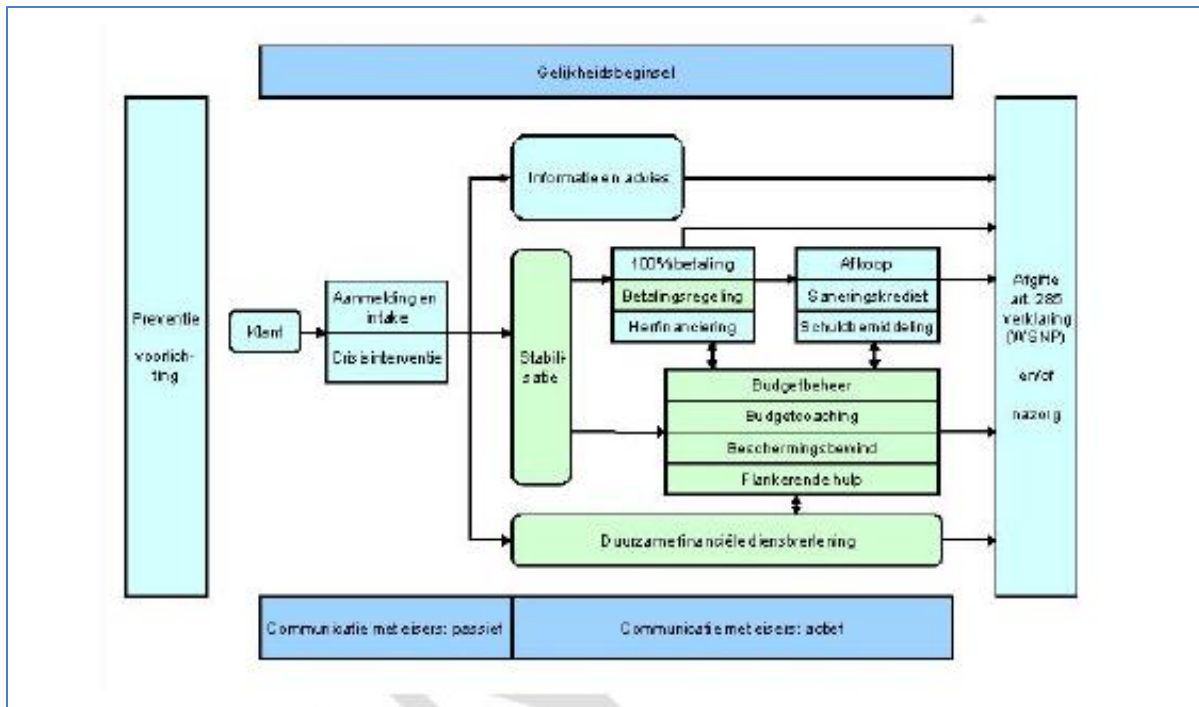
Voor de uitvoering van Vroegsignalering en de oplossing van problematische schulden werken wij nu samen met de Verdergroep. Een gespecialiseerd bedrijf (werkend volgens de NVVK-normen) met een zeer breed scala aan producten. Zo bieden zij budgetbeheer, budgetcoaching en schuldhulpverlening (incl. Vroegsignalering). Het grote voordeel van een dergelijke opdrachtnemer is de vakgerichte aanpak, het werken met beproefde modules en de voortdurende deskundigheidsbevordering van medewerkers. Voor schuldeisers geldt het lidmaatschap van de NVVK als een pré om hun medewerking te verlenen. Maar bovenal geldt dat de klant die opgepikt wordt via Vroegsignalering volledig ongehinderd de klantreis kan doorlopen (géén overdrachtsmomenten).

## **2.2 Informatieverkrijging**

Wij houden op basis van de verslagleggingsafspraken (tussentijds en jaarverslag) zicht op de uitvoering, de kwaliteit van het proces en het gewenste resultaat. Dit gaat vergezeld met uitvoeringsoverleg. Zo krijgen we een goed beeld van de klanten die een beroep doen op schuldhulpverlening (in omvang en aard van de problematiek). Het doel van deze informatie is om ons beleid te voeden dan wel bij te kunnen stellen.

## **3. Het proces van schuldhulpverlening**

In het vorige beleidsplan 2021-2024 hebben we het proces van schuldhulpverlening voor u schematisch weergegeven. Aan de hand van die schematische weergave (zie hieronder) geven wij een korte omschrijving van de procestappen.



### 3.1. Preventie (voorlichting) en vroegsignalering

Sinds de laatste grote wetwijziging in 2021 vormt vroegsignalering een essentieel onderdeel van het gehele traject. Deze kan als volgt worden gevisualiseerd:



#### 3.1.1 Preventie

Al jaren zetten we in op preventie. Preventie krijgt vorm door niet alleen het communiceren over waar hulp bij (problematische) schulden is te verkrijgen. Het accent is de laatste tijd vooral legt bij het voorkomen van schuldenproblematiek. Welke gevaren zijn er (zoals koop op afbetaling, abonnementen, veranderingen in woon-/leefsituaties)? Maar ook wat kan iemand er zelf aan doen om het te voorkomen (bijv. tijdig doorgeven veranderingen, gebruik van toeslagen, op tijd aan de bel trekken, zelfhulpmiddelen, aanvragen gratis beschikbare ondersteuning, etc.). Dit zullen we ook in de komende jaren blijven doen. Doel was en is schuldenproblematiek te voorkomen en onze inwoners meer in hun eigen kracht te zetten.

#### 3.1.2 Vroegsignalering

Een groot aantal partijen heeft de verplichting om betalingsachterstanden bij de gemeente te melden. Wij hebben er voor gekozen om het meldingsproces zo efficiënt mogelijk in te richten. Daarvoor maken we gebruik van een digitaal systeem dat daarvoor op de markt is. De verwerking via het systeem gaat vergezeld met het afsluiten van convenanten met de

dataleveranciers (denk aan zorgverzekeraars, energie- en waterbedrijven, woningbouwcoöperaties, belastingdiensten/- samenwerkingsverbanden). Op basis van matching wordt door ons aan de inwoner een aanbod gedaan. Op lokaal niveau zijn – in samenwerking met de uitvoeringspartners – afspraken gemaakt over de follow-up die voortkomt uit de binnenkomst van een melding.

### **3.1.3 Curatie**

In deze fase (de top van de pyramide) gaat het om inwoners die zelf de eerste stap zetten en hun hulpvraag bij ons neerleggen. Het is van het grootste belang dat zij direct bij het juiste loket komen. Voor ons betekent dat VraagWijzer West Maas en Waal. In de ketenbenadering zoals wij die voorstaan (volgens model van de NVVK) spreken we op dat moment van Aanmelding, intake en crisisinterventie.

### **3.2 Aanmelding, intake en crisisinterventie**

Goede analyse van het probleem is het begin van schuldhulpverlening. Dat begint tijdens de intakefase, maar ook later in het traject is het zaak om continue te onderzoeken of de klant de juiste hulp krijgt. Als regiegemeente zijn we zelf geen hulpverlener. Dat laten we over aan onze uitvoeringspartners. Dat maakt dat onze inwoner in de hulpverleningsfase klant kan zijn bij meerdere uitvoeringspartners. Het is daarom van groot belang dat de uitvoeringspartners goede samenwerkingsafspraken met elkaar hebben. In de dienstverleningsovereenkomsten met onze uitvoeringspartners zijn we daar alert op. Daarnaast houden we vast aan de landelijke normen, opgesteld door de NVVK, die betrekking op productinhoud en procestermijnen.

### **3.3. Informatie en advies, stabilisatie en duurzame financiële dienstverlening**

Hieronder zullen we kort ingaan op de 3 lijnen die in deze fase van het hulpverleningsproces worden onderkend.

#### **3.3.1 Informatie en advies**

Het doel van het geven van Informatie en Advies is duidelijk: het voorkomen van een beroep op andere - veelal duurder - vormen van financiële dienstverlening (zoals de producten Stabilisatie, Betalingsregeling, Herfinanciering, Schuldregeling, Budgetbeheer, Budgetcoaching of Duurzame Financiële Dienstverlening). Door informatie voor de klant goed te ontsluiten en hem/haar inzicht te geven in de financiële keuzes, kan de eigen kracht van de klant worden versterkt. Het scala aan mogelijkheden binnen Informatie en Advies is zeer breed. Hieronder enkele voorbeelden:

- het geven van advies over het ordenen van de administratie ten behoeve van de huishoudfinanciën en het bijhouden van dagelijkse uitgaven (als ook het regelen van betalingen via automatisch incasso of gespreid);
- het geven van algemene informatie en advies over de wijze waarop de klant kan onderhandelen met schuldeisers over afbetaling van de schulden;
- het geven van advies over het vergroten van het inkomen (door werk of door gebruik te maken van financiële regelingen en voorzieningen), maar het geven van geldbesparende tips;
- het geven van Informatie en advies over het gebruik van - al dan niet gratis beschikbare - hulpmiddelen, zoals [www.zelfjeschuldenregelen.nl](http://www.zelfjeschuldenregelen.nl). Daartoe behoort ook het product Thuisadministratie waarvoor wij een overeenkomst hebben gesloten met Sociom. Door de inwoners via het product Thuisadministratie te ondersteunen, kan afglijden naar een situatie van problematische schulden worden voorkomen. Het draagt daarnaast sterk bij aan het vergroten van de zelfredzaamheid van de inwoner. Om de inwoner van dienst te zijn is het wel van belang dat relevante informatie makkelijk vindbaar is. Daarnaast moet de informatie ook goed leesbaar zijn (niveau A2 of B1).

### **3.3.2 Stabilisatie**

Bij stabilisatie gaat het om het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van de schuldenaar. Het stabilisatietraject leidt altijd tot een vorm om de schulden te regelen. Het gaat daarbij om het organiseren van een betalingsregeling, herfinanciering of een schuldregeling. Tevens heeft stabilisatie als doel om rust te creëren voor de schuldenaar, zodat ingezet kan worden op gedragsverandering.

Daartoe kunnen de producten Budgetcoaching, Budgetbeheer, Beschermingsbewind en Flankerende hulp worden ingezet. Bij flankerende hulp moet gedacht worden o.a. psychosociale hulpverlening. Dit kan betrekking hebben op vele problemen, zoals onder meer op verslaving, dakloosheid, psychische en ontwikkelingsproblemen, rouwverwerking, slachtofferhulp of scheiding. Bij ondernemers met schulden kan bij stabilisatie ook worden ingezet op boekhoudkundige en/of fiscale ondersteuning in verband met het ordenen van achterstallige boekhouding en het doen van aangiftes, begeleiding door bedrijfsadviseur, Ondernemersklankbord of vergelijkbaar.

Budgetbeheer is één van de instrumenten dat ingezet kan worden om te komen tot oplossing van de financiële problematiek. Het inkomen van de schuldenaar wordt daarbij gestort op een rekening van de budgetbeheerder. Hiervan betaalt de budgetbeheerder de vaste lasten, reserveert voor de aflossing van schulden en geeft de schuldenaar maandgeld voor de dagelijkse boodschappen. Bij Budgetcoaching wordt de klant ondersteund bij het opdoen van kennis en vaardigheden waardoor hij op een verantwoorde manier met zijn geld leert om te gaan. Beide vormen van ondersteuning zijn gezien hun tijdelijke karakter goedkoper als beschermingsbewind. Het kan ook een alternatief zijn voor vrijwillige bewindvoering.

### **3.3.3 Duurzame financiële dienstverlening**

Het doel van Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD) is het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van de schuldenaar, waarbij is vastgesteld dat het bestaande schuldprobleem door in of bij die persoon gelegen omstandigheden nog niet duurzaam opgelost kan worden. Denk daarbij aan niet saneerbare CJIB-vorderingen, schuldenaren met psychosociale problematiek van dien aard, waardoor ze niet in staat zijn het schuldhelpverleningstraject van 3 jaar met goed gevolg te doorlopen, schuldenaren waarbij geen schuldregelingstraject en/of Wsnp-traject doorlopen kan worden en een eigen woning die lastig verkoopbaar is gebleken. Het is er dus op gericht om de maatschappelijke positie van de schuldenaar niet te laten verslechteren. De schuldhelpverlener draagt hieraan bij door voor een financiële basis te zorgen. De schuldhelpverlener kan daarbij onderdeel uitmaken van een hulpverleningsketen.

### **3.4 Nazorg.**

Nazorg was en blijft van groot belang. Dit zowel op individueel als op collectief niveau. Binnen de Wgs wordt Nazorg gezien als een onderdeel van preventie (voorkomen van terugval). Binnen de nieuwe normen voor basisdienstverlening en de handleiding Begeleiding belooft de nazorg inmiddels een periode van 18 maanden (voorheen was dat slechts 6 maanden).

## **4. De producten schuldhelpverlening**

Het hiervoor in paragraaf 3 op hoofdlijnen beschreven proces van schuldhelpverlening kan ook worden vertaald naar de producten (modules) die door onze uitvoeder ingezet kunnen worden. Een visuele weergave hiervan vindt u op de volgende pagina.

