

Beleidsplan Schuldhulpverlening 2026 – 2029
Gemeenten Terschelling, Vlieland en Waadhoeke



Inhoudsopgave

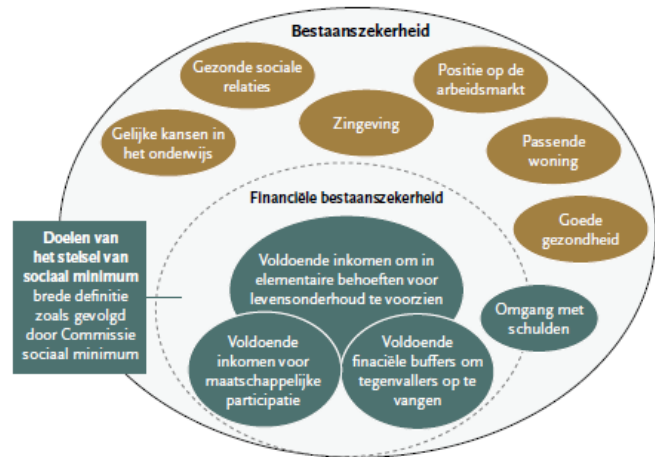
Inleiding.....	3
1 Schulden en monitoring in onze gemeenten.....	5
1.1 Data-gedreven werken	6
2 Ontwikkelingen in en rond de schuldhulpverlening.....	8
3 Schulden en bestaanszekerheid	10
4 Praktijkervaring als basis voor de beleidskeuzes.....	11
5 Schuldhulpverlening aan ondernemers.....	12
6 Beleid Schuldhulpverlening 2026-2029.....	15
7 Uitvoering en (financiële) middelen	18
7.1 Van beleidsplan naar uitvoering.....	18
7.2 De organisatie van de SHV in de drie gemeenten	19
7.3 Middelen ten behoeve van SHV	19
Bijlage 1 Elementen basisdienstverlening	21
Bijlage 2 Fasen van het SHV traject	22
Bijlage 3 De sessies met uitvoerenden, ASD en de samenwerkingspartners.....	24
Bijlage 4 Rollen en verantwoordelijkheden primaire actoren SHV	31

Inleiding

U leest het gezamenlijke Beleidsplan voor de Schuldhulpverlening (SHV) van de gemeenten Terschelling, Vlieland en Waadhoeke. Dit beleidsplan sluit aan op het in 2024 vastgestelde Beleidskader Bestaanszekerheid 2024–2028. Onderstaande afbeelding is afkomstig uit dat beleidskader. Het laat zien dat ‘Omgang met schulden’ onderdeel uitmaakt van de financiële kant van bestaanszekerheid.

Deze kant van bestaanszekerheid gaat vooral over de vraag of een huishouden voldoende financiële middelen heeft om rond te komen. Onvoldoende inkomen en problematische schulden zijn een bedreiging voor de financiële bestaanszekerheid van een huishouden.

Het leven in een financieel bestaansonzekere situatie heeft meestal een bredere impact op een huishouden dan alleen op financieel gebied. Denk daarbij aan zaken als armoede, gezondheid, ziekte, onderwijs, werk en welzijn.



Conclusie: Het is van groot belang om de financiële basis op orde te hebben.

Gemeenten en andere uitvoeringsorganisaties werken op vrijwel alle onderdelen van bestaanszekerheid aan vanuit het Rijk gedelegeerde opgaven. Dit zijn opgaven die tegenwoordig niet meer los van elkaar worden benaderd. Schuldhulpverlening (SHV) staat bijvoorbeeld niet los van de Participatiewet, het armoedebeleid en het jongeren- en ouderenbeleid. Ook de samenwerking met andere domeinen, zoals economie, ruimte, veiligheid en belastingen, wordt een steeds belangrijkere succesfactor voor een efficiënte SHV.

Conclusie: Er is een multidimensionale, integrale aanpak gewenst voor een goed resultaat.

De uitvoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is op basis van een gemeenschappelijke regeling uitbesteed aan De Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noordwest Fryslân (De Dienst). Dit beleidsplan geeft richting aan de keuzes voor de uitvoering die De Dienst moet maken, in samenwerking met de partners zoals de gebiedsteams en het maatschappelijk middenveld.

De Dienst wordt gevraagd op basis van deze beleidsnotitie de uitvoeringsagenda SHV op te stellen. Het is de bedoeling om alle uitvoerende betrokkenen zoveel mogelijk ruimte voor verbetering en ontwikkeling van de SHV te bieden. Enerzijds doen wij hiermee recht aan de behoefte om inwoners op maatwerkbasis te ondersteunen. Anderzijds stelt het ons in staat om in de uitvoering te anticiperen op dat wat de komende jaren op ons afkomt.

Wetgeving wordt centraal aangepast, er komt een uniforme basisdienstverlening bij schulden en gemeenten worden steeds meer gestimuleerd om de samenwerking met vrijwilligers en ervaringsdeskundigen goed te organiseren en te borgen.

Conclusie: We willen in het beleidsplan ruimte bieden aan de uitvoering om invulling te geven aan veranderingen en willen tijdig kunnen anticiperen op ontwikkelingen.

Het gaat in dit beleidsplan dus over het voorkomen en aanpakken van problematische schulden (hierna ingekort tot “schulden”). In algemene zin is er sprake van problematische schulden wanneer is te voorzien dat een persoon zijn of haar schulden niet kan aflossen of wanneer de aflossing is gestagneerd. In specifieke zin spreek je van problematische schulden als alle opeisbare vorderingen niet binnen 18 maanden betaald worden. Het hebben van schulden kan grote gevolgen hebben voor het functioneren van een huishouden. Denk daarbij aan het minder tot niet meer actief deelnemen aan de samenleving, gezondheidsklachten, langdurige stress, uitzichtloosheid, verslaving, (kinder)armoede en ziekmeldingen.

De maatschappelijke impact is daardoor groot. Volgens het IBO/SEO bedragen de maatschappelijke kosten van het hebben van problematische schulden per inwoner met schulden € 10.000,- per jaar.¹ Zij hebben berekend dat iedere in SHV geïnvesteerde euro tussen de € 1,50 en € 2,60 oplevert aan vermeden maatschappelijke kosten. Internationaal is er veel onderzoek gedaan naar de relatie tussen het hebben van schulden en ziekteverzuim. De MKB Servicedesk meldt dat de gemiddelde extra kosten voor een werkgever per ziekte-uur tussen de € 200,- en € 400,- bedragen. Voor het verzuim is er vaak al sprake van productiviteitsverlies.

Conclusie: Investeren in SHV loont, zowel in maatschappelijk als economisch opzicht.

De gemeenten zijn aan zet om een helpende hand te bieden aan huishoudens met schulden. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs-21) geeft gemeenten de verplichting om eens in de vier jaar een beleidsplan schuldhulpverlening op te stellen waarin de aanpak van schulden is vastgelegd. Met dit beleidsplan voldoen de gemeenten Terschelling, Vlieland en Waadhoeke aan die verplichting. Ook geven wij met dit beleidsplan invulling aan een belangrijk deel van het Beleidskader Bestaanszekerheid 2024–2028.

Het beleidsplan is wat betreft de beleidskeuzes en de grondslag daarvan voor de drie gemeenten hetzelfde. Toch is de nadrukkelijke wens van de gemeenten om bij de inrichting van de SHV rekening te houden wat voor de inwoners het beste werkt voor een effectieve SHV.

¹ Nadja Jungmann, Rosanne Oomkens, Paul Vroonhof, Marijke Beulen, John Boog, en Cora van Horssen, *De maatschappelijke kosten van schuldenproblematiek* (Zoetermeer: Panteia; Hogeschool Utrecht; NIBUD, 2024).

1 Schulden en monitoring in onze gemeenten

In deze paragraaf wordt een globaal beeld geschetst van de samenstelling en omvang van de schuldenproblematiek in onze drie gemeenten. Het gaat daarbij vooral om de procentuele verhoudingen en niet om exacte cijfers.² Duiding daarvan is momenteel niet mogelijk vanwege het ontbreken van de juiste onderbouwende informatie. De komende jaren is dit een punt van aandacht en wordt gewerkt aan een brede monitoring als onderdeel van een data-gedreven aanpak. Mede daardoor zijn wij in de toekomst in staat om uitvoeringskeuzes te maken die recht doen aan problematiek in een specifieke gemeente of bij een specifieke doelgroep. Het in deze paragraaf geschetste beeld is in die zin een nulmeting.

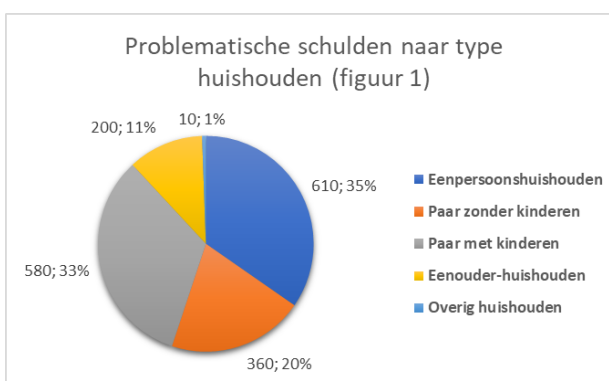
Van de 24.290 huishoudens in Terschelling, Vlieland en Waadhoeke kampen er in januari 2024 1.760 met problematische schulden. Van de huishoudens met schulden zijn er 1.540 gevestigd in Waadhoeke, 140 op Terschelling en 80 op Vlieland. Wat opvalt is dat Vlieland in verhouding tot het totale aantal huishoudens van 760 het hoogste aandeel van bijna 11% huishoudens met schulden kent. In Waadhoeke en Terschelling is dat 7% en 5%.³

Gemiddeld 7% van alle huishoudens in de drie gemeenten kampt met schulden. Dat is een hoger percentage dan het gemiddelde van 6% van de afgelopen 9 jaar. Dit is overigens ook het landelijk beeld. De percentages zijn daar respectievelijk 8% over de afgelopen 9 jaar en bijna 9% in 2024.

Voor de stijging ten opzichte van het gemiddelde percentage is geen eenduidige verklaring. Het vermoeden bestaat dat activiteiten op het vlak van vroegsignalering, preventie, media-aandacht en het voorzichtig doorbreken van het taboe op het hebben van schulden, ertoe leiden dat meer inwoners de weg wisten te vinden naar de SHV. Daarnaast melden zich ook steeds meer ondernemers om voor een schuldentraject in aanmerking te komen. (Zie ook de paragraaf over SHV voor ondernemers.)

Er bestaat voor het overgrote deel bij onze gemeenten geen vanzelfsprekende relatie tussen het hebben van een uitkering (AO, ZW, PW en WW) en het hebben van schulden. Een kleine uitzondering geldt voor Terschelling. Daar hebben alle huishoudens met een WW-uitkering schulden. Ook is het aantal zelfstandigen zonder een partner met baan, maar met schulden op Terschelling met 38% het dubbele van dat in Waadhoeke. Momenteel is dit nog niet te duiden.

Schulden komen vaker voor bij eenpersoonshuishoudens en bij paren met kinderen dan bij andere type huishoudens (figuur 1). Samen vertegenwoordigen zij 65% van de huishoudens met schulden. Verhoudingsgewijs springen de eenpersoonshuishoudens in Vlieland en Terschelling eruit met 51% en 41% ten opzichte van de 33% in Waadhoeke.

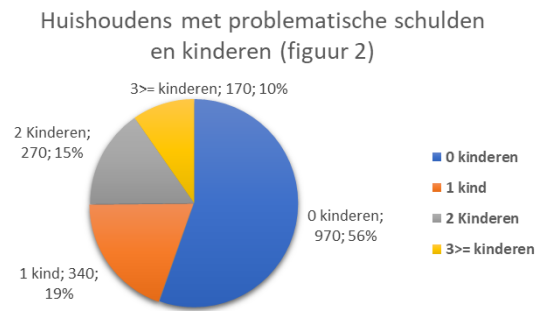


² Door verschillen in o.a. meetmomenten, afbakening en registratie is er geen sluitend cijfermatig beeld te geven. Cijfers wijken daardoor onderling iets af (dit zijn overigens minieme verschillen). Verschillen tussen bronnen zijn gebruikelijk en doen geen afbreuk aan het globale beeld.

³ Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), *Huishoudens met geregistreerde problematische schulden per gemeente, 2024-01, 1 januari 2024*.

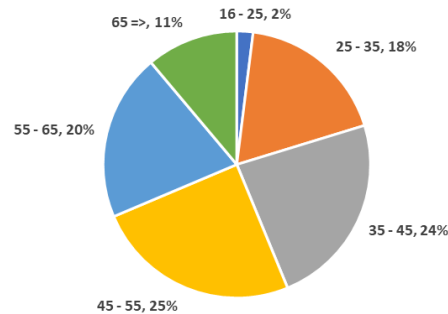
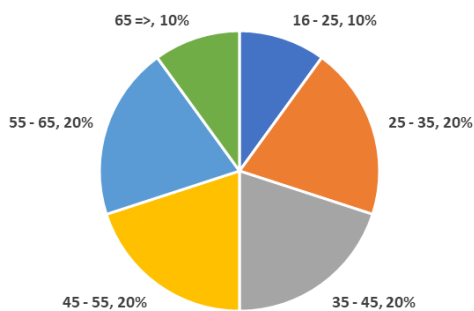
In Waadhoeke is echter het percentage schulden bij paren met kinderen met 34% ruim 10% hoger dan op de eilanden.

Van alle 1.760 huishoudens met schulden is dat in 44% van de gevallen een huishouden met kinderen (figuur 2). 730 huishoudens met schulden en kinderen wonen in Waadhoeke, 420 daarvan zijn huishoudens met twee of meer kinderen. Op Terschelling is dat de helft van de 40 huishoudens met kinderen en schulden.

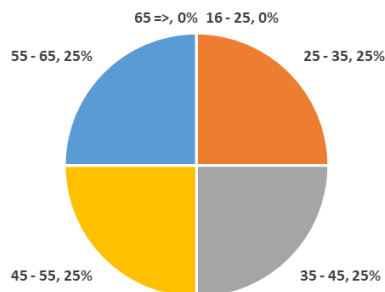


Figuur 3 geeft per gemeente inzicht in de huishoudens met schulden per leeftijdscategorie.

Schulden naar leeftijdscategorie Vlieland (Figuur 3) Schulden naar leeftijdscategorie Waadhoeke (Figuur 3)



Schulden naar leeftijdscategorie Terschelling (Figuur 3)



Wat opvalt is dat er op Terschelling zowel onder jongeren (tot 25 jaar) als ouderen geen huishoudens zijn met schulden. De indruk bestaat dat de werkelijkheid, zeker voor wat betreft de jongeren anders is. Dit dient nog nader te worden uitgezocht.

Het zwaartepunt van huishoudens met schulden ligt voor de gezamenlijke gemeenten in de leeftijdscategorie tussen de 25 en 65 jaar.

1.1 Data-gedreven werken

Zoals genoemd in het begin van deze paragraaf geeft bovenstaande informatie nog geen volledig en sluitend beeld over de schuldenproblematiek in onze drie gemeenten. Het is een nulmeting die deels een opmaat is voor de monitoring de komende jaren. De resultaten van die monitoring helpt ons de SHV aan onze inwoners te verfijnen en optimaliseren.

Het ontwerpen en implementeren van een monitoringsystematiek is een harde voorwaarde om bewuste keuzes te maken bij de inrichting van de SHV in onze drie gemeenten. De monitoringsystematiek stelt ons in staat om data-gedreven te werken en betekent keuzes maken op basis van cijfers en rapportages, in plaats van vermoedens en aannames.

Het systeem geeft ons inzicht in exacte aantallen over onder meer de samenstelling en aard van de schuldenproblematiek. Maar ook over trends, oorzaken, resultaten en de effectiviteit van de SHV. Het uiteindelijke doel is onze inwoners, in het bijzonder de meer kwetsbaren, op maatwerk efficiënt en effectief te helpen.

De monitoring wordt gebouwd op de nog te bepalen informatiebehoefte. De gemeenten hebben onder meer behoefte aan:

- Volledige informatie over de omvang en aard van de schuldenproblematiek binnen onze gemeenten. Dit uitgesplitst naar doelgroepen (zoals jongeren, ouderen, statushouders en zzp'ers) en leefgebieden.
- Inzicht in bewezen effectieve interventies en de toegang daartoe binnen de schuldhulpketen.
- Inzicht in de sociaal-culturele en sociaalgeografische aspecten die van invloed zijn voor de inrichting en de effecten van de SHV aan inwoners in verschillende delen van ons werkgebied.
- Evaluaties van instrumenten, ketenpartners, dienstverlening en klantbeleving.

De informatiebehoefte betreft zowel het output-niveau (wat is er geproduceerd en/of geleverd) als het outcome-niveau (wat is de impact daarvan voor onze inwoners en samenwerkingspartners). De Dienst is de organisatie die samen met de gemeente de monitoring vormgeeft.

2 Ontwikkelingen in en rond de schuldhulpverlening

Op basis van diverse rapporten en de komst van de Wgs-2021 staat de SHV de laatste jaren in het middelpunt van de belangstelling.⁴ De SHV functioneert niet optimaal, terwijl bijvoorbeeld de stijging van de kosten van levensonderhoud leidt tot een groter beroep op SHV. Daarnaast is er veel media-aandacht voor schrijnende situaties van mensen met schulden, waar oplossingen voor moeten komen. Hierin liggen ook verbanden met de kinderopvangtoeslagenaffaire. Zowel op centraal als decentraal niveau wordt daarom hard gewerkt aan een groot aantal hervormingen in en rond de SHV. Hiervan plukken zowel de huishoudens met schulden als de schuldhulpverleners de vruchten.

De meest opvallende hervormingen die voortkomen uit de landelijk gemaakte keuzes zijn:

1. Snellere en laagdrempeliger toegang tot SHV
2. Meer maatwerk en minder standaardprocedures
3. Betere samenwerking tussen ketenpartners, zoals gegevensuitwisseling
4. Meer aandacht voor preventie en vroegsignalering
5. Menselijke benadering op basis van vertrouwen en ondersteuning
6. Snellere doorlooptijd in de diverse schuldhulptrajecten
7. Meer zeggenschap over en focus op financiële zelfredzaamheid voor inwoners

Vanuit het Rijk is een start gemaakt op het niveau van wet- en regelgeving. Denk daarbij aan de halvering van de aflossingsperiode voor de Wsnp, het adviesrecht bij schulden, de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet en de invoering van de Wet kwaliteit incassodienstverlening.

Het landelijk programma ‘Verbinden Schuldendomein’

Het landelijke programma ‘Verbinden Schuldendomein’ heeft als doel gemeenten te ondersteunen bij het verbeteren van de (keten)samenwerking en effectiviteit binnen de SHV.⁵ Als hulpmiddel daarbij is de ‘Routekaart Financiële Zorgen’ opgesteld.⁶ De routekaart biedt een integraal kader voor het gehele SHV-traject en gaat uit van acht mijlpalen. Deze zijn gebaseerd op de klantreis van een inwoner met schulden.⁷



De acht mijlpalen van de routekaart zijn verder uitgebouwd in het actieplan ‘Basisdienstverlening Schuldhulpverlening’ (bijlage 1). Dit plan is ontwikkeld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), Divosa, de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

⁴ Denk aan: Nationale Ombudsman (2023), NVVK (2023), Gemeente Amsterdam (2022), SCP (2024) en de Arbeidsinspectie (2024).

⁵ Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), *Programma Verbinden Schuldendomein*, <https://vng.nl/projecten/programma-verbinden-schuldendomein>.

⁶ Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), *Routekaart Financiële Zorgen*, <https://routekaartfinancielezorgen.vng.nl/>.

⁷ Bij het opstellen hiervan is samengewerkt met inwoners en ervaringsdeskundigen.

Met het actieplan ‘Basisdienstverlening Schuldhelpverlening’ worden de volgende doelen nagestreefd:

- Uniformiteit in schuldhelpverlening
- Verbetering van bereik en kwaliteit
- Halvering van schulden (tegen 2030)

Het actieplan biedt de gemeenten uiteindelijk twintig handreikingen (elementen) waarmee de SHV wordt ingericht. Formeel draagt dit alles nog geen verplicht karakter maar gelet op de beoogde doelstellingen lijkt dat een kwestie van tijd. Het actieplan vormt ook de basis voor de verdere inrichting van SHV in onze gemeenten.

Vroegsignalering

In onze drie gemeenten wordt, naast de dagelijkse uitvoering van SHV, hard gewerkt aan de optimalisatie van preventie en vroegsignalering, het SHV-traject en de ketensamenwerking. Hierbij wordt, samen met oude en nieuwe samenwerkingspartners, steeds meer rekening gehouden met de plaatselijke kenmerken. Binnen de doorontwikkeling is ook oog voor de inzet van (nieuwe) methodieken en instrumenten.

Ervaringsdeskundigheid

Een landelijke trend in de SHV is de inzet van ervaringsdeskundigen. Een aantal gemeenten betrekken ervaringsdeskundigen bij het maken van SHV beleids- en uitvoeringsplannen.⁸ Deze worden ingezet op bijna alle onderdelen van de Wgs. Hun inzet wordt beleidsmatig vastgelegd en structureel geëvalueerd. Hierdoor wordt de effectiviteit van SHV vergroot en het vertrouwen van inwoners in de overheid versterkt. Ervaringsdeskundigen begrijpen de uitdagingen van de SHV vanuit eigen ervaring. Zij kunnen daarmee waardevolle feedback geven op bestaande (werk)processen en beleid. Daarnaast levert de inzet van deze deskundigen in de uitvoering nog een ander voordeel op. Inwoners voelen zich vaak meer begrepen en gesteund door iemand die eenzelfde situatie heeft meegemaakt. Ook wij willen de voordelen van deze inzet benutten en in bredere zin de inbreng/participatie van inwoners en de Adviesraad Sociaal Domein (ASD) als hun vertegenwoordiging. Wij hebben ondertussen onze eerste stappen op dit terrein gezet, maar gaan dit onderwerp de komende jaren verder ontwikkelen en invoeren. Ook op basis van de Wet versterking participatie op decentraal niveau (2024) en de Verordening Adviesraad Sociaal Domein Noordwest Fryslân (2025).

Alliantie Vrijwillige Schuldhelp (AVS)

Naast het betrekken van ervaringsdeskundigen vraagt ook de samenwerking met vrijwilligersorganisaties aandacht. Onlangs hebben de VNG en de Alliantie Vrijwillige Schuldhelp (AVS) dit onder de aandacht van gemeenten gebracht op basis van een ‘Gids effectief partnerschap’ en een handreiking ‘Samenwerken met Vrijwilligersorganisaties’. De adviezen en suggesties van de VNG en de AVS nemen wij mee bij de doorontwikkeling van de SHV.

⁸ Onder andere: Amsterdam, Utrecht, Meppel en Rhenen.

3 Schulden en bestaanszekerheid

In de inleiding van dit document is al genoemd dat SHV en bestaanszekerheid nauw met elkaar zijn verbonden. De bestaanszekerheid staat onder druk wanneer een huishouden langdurig kampt met schulden. Die schulden hebben een verlamme werking op het dagelijkse functioneren van een huishouden. SHV helpt huishoudens grip te krijgen op de financiën, wat bijdraagt aan mentale rust, stabiliteit in het huishouden en het herwinnen van zelfregie en perspectief voor de toekomst. Voor de inwoner van wie de bestaanszekerheid door schulden onder druk staat, is een snelle bereikbaarheid van formele en informele schuldhulp cruciaal.

Doordat SHV en de realisatie van bestaanszekerheid zo met elkaar zijn verweven, is het niet vreemd dat de vertrekpunten van ondersteunende trajecten en activiteiten in grote lijnen gelijk zijn. In ons Beleidskader Bestaanszekerheid 2024-2028 kiezen we voor werken vanuit vertrouwen, kijken naar wat kan, proberen een doorbraak te realiseren en bieden van perspectief. Dit geldt ook voor de SHV.

Laagdrempelig, toegankelijk, tijdige signalering en preventieve ondersteuning

We noemen daarnaast in deze beleidsnota een aantal bijzonder cruciale randvoorwaarden voor doelmatige schuldhulpverlening:

- Een laagdrempelige, toegankelijke en herkenbare toegang tot SHV.
- Tijdige signalering en inzet van ondersteuning voordat problematiek escaleert.
- Integraal samenwerken met andere domeinen binnen en buiten de gemeente.
- Ruimte voor maatwerk.
- Oog voor bijkomende problematiek.

Bestaanszekerheid is een opgave waaraan meerdere domeinen werken. Met een aantal van die domeinen werken wij al nauw samen binnen de SHV. Denk bijvoorbeeld aan de woningcorporaties. Zij zijn signaalpartner voor vroegsignalering. Jaarlijks werken wij, via prestatieafspraken, aan betaalbaarheid. De veelheid aan raakvlakken met de verschillende domeinen, biedt kansen voor de SHV. Denk daarbij, naast wonen ook aan: gezondheid, welzijn, economie en onderwijs. Zeker op onderdelen als preventie, integrale samenwerking, vroegsignalering en nazorg kunnen wij elkaar versterken. Samenwerking is geen doel op zich, maar een middel voor het belang van onze inwoners en duurzame bestaanszekerheid.

4 Praktijkervaring als basis voor de beleidskeuzes

Onze beleidskeuzes zijn voor het overgrote deel gebaseerd op de praktijkervaring van schuldhulpverleners van de gebiedsteams, De Dienst, leden van de Adviesraad Sociaal Domein en een aantal samenwerkingspartners.

In twee rondes hebben wij op 10 april 2025 eerst met de direct en indirect betrokken uitvoerders en leden van de Adviesraad Sociaal Domein gesproken over de SHV in algemene zin. Daarbij zijn wij, op basis van de schuldhulpfasen van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK),⁹ dieper ingegaan op specifieke ervaringen, knelpunten en verbeterwensen ten behoeve van de doorontwikkeling van de SHV in onze gemeenten.

Na de sessies met de schuldhulpverleners hebben er eind mei en begin juni 2025 een aantal interviews plaatsgevonden met zeven van onze samenwerkingspartners: Zuidweg en Partners, De Dienst, de Voedselbank, Bureau Zelfstandigen Fryslân, Humanitas Thuisadministratie, Kredietbank Nederland, Benedictus Bewindvoering en SchuldHulpMaatje.

De opbrengsten hiervan zijn verwoord in bijlage 3 van dit document. Zij vormen de basis van een groot deel van onze beleidskeuzes.

⁹ De NVVK is de branchevereniging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren, budgetbeheer, beschermingsbewind en aanverwante financiële hulpverlening.

5 Schuldhulpverlening aan ondernemers

Tijdens de sessies met de schuldhulpverleners is extra aandacht voor SHV aan ondernemers (SHVO). In deze paragraaf wordt dit verder uitgewerkt.

Met de komst van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) kunnen ondernemers met (dreigende) schulden als natuurlijk persoon ook in aanmerking komen voor SHV via de gemeente. Denk aan eigenaren van eenmanszaken, zelfstandigen met en zonder personeel, vennoten van een VOF en maten van een maatschap.

Uit een landelijk onderzoek van de Kamer van Koophandel (KvK) in 2024 blijkt dat ongeveer één op de vijf ondernemers kampt met schulden.¹⁰ Vertaald naar onze gemeenten zouden dat 1.413 ondernemers met schulden zijn op een totaal van 7.065 ondernemingen. Hiervan zijn er 206 op Terschelling, 1.148 in Waadhoeke en 59 op Vlieland gevestigd.

Hoewel we op basis van landelijke cijfers de afgelopen jaren meer faillissementen en bedrijfsopheffingen zien, staat dit nog steeds in schril contrast met het totale aantal ondernemers met schulden. Dat geldt ook voor onze gemeenten. Specifieke cijfers over faillissementen in onze gemeenten zijn niet beschikbaar, maar is er een schatting te maken. In de gehele provincie zijn er 109 faillissementen in 2024 uitgesproken. Dat is 0,13% van het aantal bedrijven in de gehele provincie. Zou dat een representatief percentage zijn, dan telt het aantal faillissementen in onze gemeenten vermoedelijk minder dan 10. De verwachting bestaat dat de stijging van faillissementen en opheffingen nog enkele jaren groeit. Het is duidelijk dat niet iedere schuldensituatie bij ondernemers eindigt met een faillissement of opheffing. Omgekeerd geredeneerd betekent een stijging van faillissementen en opheffingen ook dat een groter aantal ondernemers een beroep doet op SHV. In de vorige paragraaf is dat beeld bevestigd.

De redenen waardoor ondernemers in financiële problemen lopen uiteen. Van gebrekkige kennis van wet- en regelgeving, gestegen inkooprijzen en hogere gas-, energie- en brandstofprijzen tot zaken binnen de bedrijfsvoering zoals administratie en financiën.

Een ondernemer die vijf jaar voor een opdrachtgever werkte en geen afdrachten en reserveringen heeft gedaan, kwam daardoor in de belastingproblemen. In combinatie met een aantal niet-betaalde facturen van de accountant ontstond een schuld van € 200.000, - Dit leidde tot directe stopzetting van zijn bedrijf.

Regelmatig ontmoeten onze vroegsignaleerders ondernemers met zeer beperkte tot geen ondernemersvaardigheden en weinig kennis van relevante wet- en regelgeving. Vaak zijn deze uit nood gedwongen of uit opportunisme (de verdiensten liggen vaak fors hoger dan in loondienst) ondernemer geworden. Zij zijn vooral gefocust op de korte termijn (inkomsten) en niet zozeer op het runnen van een onderneming.

Ondernemers in de horeca, handel, transport, bouw en industrie zijn iets kwetsbaarder voor schulden dan in andere bedrijfstakken. Dit komt vooral omdat zij vaker afhankelijk zijn van variabelen waar zij zelf geen invloed op hebben. Denk aan het weer, de prijzen van grond- en brandstoffen, maar ook de arbeidsmarkt.

¹⁰ Kamer van Koophandel (KvK), *Ondernemen in 2024*, November 2024.

De SHVO kijkt op grote lijnen niet af van die aan particulieren met schulden. De in de vorige paragraaf genoemde fasen vormen ook de rode draad voor de SHVO. Inhoudelijk is de SHVO echter complexer en de grondslag breder.

SHVO vereist bijvoorbeeld een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) omdat er financiële adviezen worden gegeven. Daarnaast moet de hulpverlener in ruime mate kennis over bedrijfseconomische, juridische en fiscale kennis hebben. Om deze redenen besteden wij de SHVO uit aan gespecialiseerde samenwerkingspartners. Naast de vereiste papieren, kennis en ervaring, kennen zij de ondernemerscultuur en spreken zij de taal van de ondernemer. Ook de komende periode maken wij gebruik van de diensten van deze samenwerkingspartners.

De grondslag voor SHVO is iets breder dan die voor de particulier met schulden en vindt zijn basis onder andere in de volgende vier wetten: de faillissementswet, het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz), de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening 2021 (Wgs-21) en de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Naast de eerdergenoemde gespecialiseerde samenwerkingspartners, werken wij voor het Bbz samen met het Bureau Zelfstandigen Fryslân (BZF).

Evenals bij particulieren met problematische schulden geldt voor de SHVO ook een integrale schuldenaanpak en wordt gewerkt aan duurzame oplossingen. Bij een integraal schuldentraject voor ondernemers gaat, naast aandacht voor de financiën, ook aandacht uit naar onderwerpen als ondernemersvaardigheden, de wijze van bedrijfsvoering, mentale en fysieke gezondheid en lifestyle. Voor ondernemingen met onvoldoende toekomstperspectief is de ondersteuning en advisering vooral gericht op het zorgvuldig beëindigen van de onderneming. Maar ook op het voorkomen van escalatie van financiële en sociaal-emotionele problemen en het beheersbaar maken van bestaande schulden.

Wij kunnen momenteel met het aanbod SHVO goed uit de voeten. Wij zijn over het algemeen tevreden over de prestaties van onze samenwerkingspartners. Wel gaan wij het huidige proces en de SHVO-keten doorlichten en waar mogelijk optimaliseren. Hierdoor kunnen wij naar verwachting onze regierol beter vormgeven, maar ook tegemoetkomen aan dat wat nodig is om een individuele ondernemer succesvol te helpen.

Maar er is meer. Het Beleidskader Bestaanszekerheid 2024-2028 gaat over de bestaanszekerheid van onze inwoners. Inwoners die dus ook ondernemer kunnen zijn. Schulden kunnen daarom een bedreiging vormen voor het voortbestaan van de onderneming, maar ook voor de bestaanszekerheid van de ondernemer en andere bij de onderneming betrokken personen. Ook hier is het van belang om in een zo vroeg mogelijk stadium financiële problemen te traceren, in contact te komen en waar mogelijk ondersteuning te bieden.

Daarom krijgen preventie en vroegsignalering voor ondernemers de komende jaren meer aandacht. Voor de ondernemer zelf, maar ook ten behoeve van de werknemers van de onderneming. De afgelopen jaren is er ook vanuit de opgave in de Wgs succesvol gewerkt aan preventie en vroegsignalering. Toch merken wij dat de ondernemers die wij daarmee bereiken, eigenlijk al te diep in hun schuldenproblematiek zitten om het tij op dat moment nog te kunnen keren.

‘Ondernemers kunnen langer struisvogelpolitiek bedrijven en langer het ene gat met het andere vullen omdat er meer geldstromen zijn. Vaak doen ze er lang over om hun trots opzij te zetten en hulp te zoeken. Ondernemers weten daarnaast niet altijd waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag’.
Bron: Bureau Zelfstandigen Friesland

Het (op tijd) bereiken van ondernemers vraagt een andere benadering dan bij particulieren met schulden. Op basis van de Wgs worden signalen ontvangen over de betalingsachterstanden van de ondernemer als natuurlijk persoon. Meestal zijn die het gevolg van de ongezonde financiële situatie waarin de onderneming verkeert. De oorzaken hebben vaak te maken met de wijze waarop de onderneming wordt gerund. Of eigenlijk hoe een ondernemer omgaat met zaken van financiële, operationele, personele, administratieve en commerciële aard. Bij veel ondernemers, die bij ons aankloppen voor een schuldhulptraject, is het niet gelukt om daarin zelfstandig dan wel met ondersteuning de juiste keuzes te maken en de juiste dingen te doen.

Willen wij als gemeenten echt succesvol zijn met preventie en vroegsignalering van schulden bij ondernemers, dan is het van belang om te anticiperen op andere signalen dan die ons via de Wgs-21 bereiken. Hierbij kun je denken aan signalen over de ondernemer als: de woon- en leefomstandigheden van de ondernemer, zijn of haar betrokkenheid bij de samenleving, geklaag van lokale leveranciers, openings- en sluitingstijden, de manier van omgang met personeel, berichten in de sociale media en beëindiging van sponsorschappen.

In een aanpak die hieruit voortkomt ligt een bescheiden rol voor de gemeenten. Er is aansluiting in geval van signalen die binnen het aandachtsgebied van gebieds- en andere gemeentelijke teams vallen. Het zijn vooral adviesbureaus, ondernemersverenigingen, brancheorganisaties, het onderwijs en partners als het Fries Financieel Fundament (FFF),¹¹ BZF en De Friese Zaak van wie de toegevoegde waarde groot is. In 2024 lanceerde BZF het plan 'Preventie en Vroegsignalering'. Dit plan kan als basis fungeren voor een verder uit te werken integrale aanpak voor SHVO, waar ook aandacht is voor het vergroten van kennis en vaardigheden van ondernemers. Zoals omgang met tegenslagen, lifestyle, fysieke en mentale gezondheid.

Omdat de keten van betrokken organisaties groot en onoverzichtelijk is, nemen wij als gemeenten een faciliterende en verbindende rol in bij het uitdragen van dit gedachtengoed en het ontwikkelen van een passende aanpak.

¹¹ Het FFF richt zich op het opzetten van een bovenlokale netwerkstructuur rondom bestaanszekerheid. Het is onderdeel van de Friese Preventieaanpak en werkt daarbinnen nauw samen met diverse publieke en private partners om een financieel fit Fryslân te realiseren.

6 Beleid Schuldhulpverlening 2026-2029

Deze paragraaf geeft inzicht in onze missie en visie op SHV. Verder worden de belangrijkste beleidsvoornemens voor de looptijd van dit beleidsplan gepresenteerd en kort toegelicht.

Missie

Wij zetten ons in om onze inwoners en ondernemers met (te voorziene) financiële problemen perspectief en bestaanszekerheid te bieden. Dit doen wij door professionele begeleiding, een efficiënte en effectieve samenwerking met onze ketenpartners en een sterke focus op maatwerk. Samen met onze partners werken wij aan het oplossen van schulden, de realisatie van duurzame (zelf)redzaamheid en het voorkomen van terugval in schulden. Wij stellen een mensgerichte maatwerkaanpak voor met focus op perspectief, waardigheid en duurzame financiële stabiliteit.

Visie

Wij zien SHV als een integraal onderdeel van bredere maatschappelijke opgaven als bestaanszekerheid en de sociale basis.¹² Er bestaat meestal een samenhang tussen schuldenproblematiek en andere problemen qua werk, inkomen, deelname aan de samenleving, gezondheid, huisvesting en problematiek binnen het huishouden. Het eigenaarschap van al deze problemen ligt bij de inwoner zelf. Deze is dan ook deel van de oplossing. Als de inwoner vanuit die verantwoordelijkheid ondersteuning vraagt, mag er geen twijfel zijn waar hij/zij zich moet melden en moet het schuldentraject snel opgestart worden. Samen met onze partners bieden wij ondersteuning, gericht op duurzame oplossingen en waar mogelijk (zelf)regie.

Om perspectief en duurzame oplossingen te realiseren, werken wij niet alleen aan het oplossen van schulden maar pakken ook de onderliggende oorzaken aan. Dit kunnen wij niet alleen. Wij staan een integrale aanpak voor waarbij, naast de traditionele ketenpartners, nauw wordt samengewerkt met domeinen als economie, onderwijs en welzijn. Maar ook met werkgevers, financiële en andere relevante organisaties. Wij vinden het van belang onze beleidsmatige keuzes te baseren op de realiteit van de dag. Praktijkervaringen van schuldhulpverleners (waaronder vrijwilligers) en ervaringsdeskundigen zijn hierbij van cruciaal belang.

In de voorafgaande paragrafen zijn met regelmaat zaken genoemd die van belang zijn bij de verdere doorontwikkeling van de SHV in onze gemeenten. Zij vormen de basis van onze beleidsvoornemens. Elk voornemen draagt bij aan een effectievere aanpak van schulden en aan het fundament voor duurzame bestaanszekerheid voor onze inwoners. Voor de periode 2026 tot en met 2029 ligt de focus van ons schuldhulpverleningsbeleid op de volgende onderwerpen:

1. Wij volgen de landelijke SHV-ontwikkelingen

Zoals eerder genoemd is de door(ontwikkeling) van de SHV niet alleen een lokale aangelegenheid. Wij spelen daar waar nodig is in op toekomstige en actuele landelijke ontwikkelingen bij de inrichting van werkprocessen en wetgeving van de SHV, bijvoorbeeld Basisdienstverlening.

Doel: We zorgen dat onze schuldhulpverlening voldoet aan landelijke standaarden en verwachtingen.

2. Wij gaan de regisseursrol beschrijven op keten- en casus niveau

¹² Waadhoeke, *De kracht van de Menskip. Een visie op de Sociale Basis* (2024).

Dit doen wij door kaders te stellen, afspraken vast te leggen, verantwoordelijkheden te benoemen en door middel van helder opdrachtgeverschap. De Dienst is verantwoordelijk voor de regie. Zowel op keten- als casusniveau. Wij werken actief aan het onderhoud en de uitbouw van de keten met nieuwe partners, door meer maatwerk te bieden met meer keuzemogelijkheden en een verbreding van de hulpverlening. Hierbij staan wij open voor nieuwe methoden, zienswijzen en instrumenten.

Doel: Voorkomen van versnippering en borgen van kwaliteit en continuïteit van hulpverlening, verruimen van ons aanbod en keuzemogelijkheden voor de hulpvrager. Zodat diegene altijd weet waar hij/zij aan toe is.

3. Wij vullen preventie en vroegsignalering aan met (collectieve) acties rond financiële bewustwording en -vaardigheden

Wij willen zo vroeg mogelijk in contact komen met inwoners en ondernemers met betalingsachterstanden. Zodat we hulp bieden bij het aanpakken van hun schulden voordat ze problematisch worden. Wij organiseren samen met onze oude en nieuwe partners activiteiten die deelnemers financieel bewust en vaardig maken. Wij hebben daarbij oog voor kwetsbare doelgroepen en houden rekening met eilandkarakteristieke aandachtspunten.¹³

Doel: Wij zetten maximaal in om schulden te voorkomen door inwoners en ondernemers financieel bewust en vaardig te maken, door tijdig hulp te bieden en de drempel voor de hulpvrager zo laag mogelijk te maken.

4. Wij gaan de SHV-processen aan particulieren en ondernemers verbeteren en meer geschikt maken voor maatwerk ondersteuning

Naast de doorontwikkeling van de SHV aan particulieren zetten wij in op schuldhulp voor ondernemers. Financiële problemen van ondernemers zijn van een andere aard dan die van particulieren. Wij streven naar een specifieke integrale aanpak voor deze doelgroep, waarbij het van belang is dat een ondernemer met schulden wordt geholpen door een schuldhulppartner die bij die ondernemer past. Bijvoorbeeld als het gaat om een betere aansluiting op taal en cultuur. Veel ondernemers komen in financiële problemen door onkunde. Wij nemen het initiatief om met een aantal stakeholders een preventietraject te realiseren. Hierin is aandacht voor ondernemersvaardigheden, inrichting van de bedrijfsvoering, omgang met tegenslagen, plannen, financieel management, 'in control' zijn en lifestyle. Specifieke aandacht krijgt de opbouw van SHV op de eilanden Terschelling en Vlieland om hier ook het volledige traject voor SHV lokaal te bieden.

Doel: Samen met onze partners ondersteunen wij ondernemers met kennis en advies om te voorkomen dat er schulden ontstaan. Daarnaast bieden wij ondernemers met schulden een traject wat het beste past bij hun specifieke situatie.

5. Wij ontwikkelen een nazorgprogramma en zetten dat in

Samen met onze partners wordt, zo kort mogelijk maar zo lang als nodig is, contact onderhouden met inwoners en ondernemers van wie het schuldentraject succesvol is beëindigd. Wij ontwikkelen hiervoor een nazorgprogramma dat bestaat uit contactmomenten, leun- en steunhulp en preventie-activiteiten. Nazorg kan goed door maatschappelijke organisaties worden gedaan. Waar nodig kan de professionele regisseur aanvullende ondersteuning bieden.

¹³ Unieke uitdagingen en kansen die onder meer voortkomen uit geografische ligging, economie, gemeenschap, en bestuurlijke context.

Doel: Voorkomen van terugval in schulden en op tijd zijn in geval van terugval.

6. Wij versterken de samenwerking met vrijwilligers en ervaringsdeskundigen

Wij zetten actief in op samenwerking met vrijwilligers en ervaringsdeskundigen. Naast kennis en ervaring bieden zij ons en onze inwoners inzicht, reflectie, praktische ondersteuning, herkenning, inlevingsvermogen en vertrouwen. Bovendien worden vrijwilligersorganisaties en ervaringsdeskundigen als zeer laagdrempelig ervaren door de schuldhulp-klanten. We gebruiken de Gids Effectief Partnerschap Gemeenten Vrijwilligers (juli 2024) als leidraad voor deze samenwerking.

Doel: De SHV effectiever, mensgerichter en toegankelijker maken.

7. Wij zetten in op de kwaliteit en continuïteit van de SHV in de hele keten en vergroten het professioneel handelen

Wij stimuleren en zorgen (waar mogelijk) dat schuldhulpverleners over de juiste kennis en vaardigheden beschikken om professioneel te handelen. Dit betreft zowel enkelvoudige als meervoudige probleemsituaties. Bij in te kopen hulpverlening wordt kwaliteit en continuïteit garantie een kick-out criterium. Met onze vrijwillige samenwerkingspartners maken wij aparte afspraken over kwaliteit en continuïteit.

Doel: We verhogen de kwaliteit en continuïteit van de SHV

8. Wij bouwen een monitoringsystematiek om te kunnen regisseren, managen en evalueren

Het nemen van regie komt met verantwoordelijkheid voor de SHV. Dit op het niveau van de samenwerking met onze ketenpartners en op het niveau van de casuïstiek. Een goed ingerichte monitoring helpt ons de juiste dingen te doen en dat op de juiste manier te doen. Monitoring levert informatie die van cruciaal belang is voor het maken van keuzes in beide regisseursrollen. Tijdens de looptijd van dit beleidsplan wordt een gefaseerde monitoring gerealiseerd.

Doel: Vergroten van inzicht op de aard, de omvang en de voortgang van de SHV ter evaluatie en verbetering van de SHV op zich, de ketensamenwerking en het schuldhulpbeleid.

7 Uitvoering en (financiële) middelen

7.1 Van beleidsplan naar uitvoering

De vertaling van beleid naar uitvoering is niet van vandaag op morgen gerealiseerd. Het is een complexe transitie die vraagt om een lange adem, samenwerking en innovatie. De Dienst heeft hierin een belangrijke rol. Eerder al hebben onze drie gemeenten de uitvoering van de Wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening ondergebracht in de 'Gemeenschappelijke Regeling Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid' (GR). De Dienst is daarmee eigenaar van de uitvoering van de SHV in de drie gemeenten. Zij voert zelf de regie op de ketensamenwerking en kan voor afzonderlijke onderdelen van het schuldhulptraject afspraken maken met samenwerkingspartners binnen het door de gemeenten aangereikte beleidskader.

Integraliteit is een belangrijk begrip in dit beleidsplan. Dit is vooral het geval in de manier waarop wij de inwoner/ondernemer ondersteunen bij een hulpvraag (wij kijken hierbij naar de samenhang van schuldenproblematiek met andere levensgebieden) en waarop wij de SHV-keten samen met onze partners inrichten. Dit beleidsplan kan in die zin gelezen worden als een visiedocument en de basis waarop wij de SHV voor onze gemeenten inrichten. Wij maken als het ware onze wensen mogelijk.

Het is niet realistisch om te denken dat alles dat wij willen bereiken binnen een jaar is gerealiseerd. Niet alles kunnen we tegelijk oppakken. Daarvoor ontbreekt het ons aan voldoende budget en capaciteit. Ook heeft de ontwikkeling van sommige onderwerpen (zoals monitoring) meer tijd nodig om te groeien naar een kwalitatief sterk eindresultaat. Met dit beleidsplan gaan wij aan de slag met een omvangrijk ontwikkeltraject.

De start daarvan wordt gemarkeerd met een door De Dienst in te zetten impactanalyse. Hierin worden onder andere de gevolgen van onze gewenste veranderingen op mensen, processen, middelen en resultaten onderzocht. Vanuit deze analyse wordt vervolgens een uitvoeringsagenda opgesteld. Waarna wij met alle betrokken partijen invulling geven aan de realisatie van de plannen en intenties in dit document.

Dit laatste gebeurt in een ketenoverleg onder regie van De Dienst. Deelnemers aan het overleg zijn de woningcorporaties (consulent woonzaken/huurconsulenten/wijkregisseurs), de gebiedsteams, beleidsmedewerkers en andere maatschappelijk samenwerkende organisaties. Gezamenlijk wordt gewerkt aan een integrale, toegankelijke, transparante, efficiënte c.q. complementaire inrichting van de schuldhulpketen.

Vanuit een deel van de hierboven genoemde partijen is tijdens een inventariserende ronde opgemerkt dat er veel onduidelijkheid bestaat over wie nu waarvan is binnen de SHV-keten. Een vraag die eigenlijk pas volledig kan worden beantwoord als de inhoud van de uitvoeringsagenda bekend is. Om nu toch al enig zicht te krijgen op de rol van De Dienst, het gebiedsteam en het teambeleid van de gemeente is bijlage 4 'Rollen en verantwoordelijkheden primaire actoren SHV' toegevoegd. Later in de tijd volgt een volledige versie met daarin ook de rollen van de overige samenwerkingspartners.

7.2 De organisatie van de SHV in de drie gemeenten

De onderdelen van een SHV-traject zijn op grote lijnen hetzelfde voor inwoners van alle drie gemeenten. Iedere inwoner doorloopt de meeste fasen van het traject zoals genoemd in bijlage 2. Waar je je als inwoner kunt melden voor zo'n traject en hoeveel of weinig inspanning het je kost om de ondersteuning te krijgen die je nodig hebt, zijn van invloed op het gebruik van ons ondersteuningsaanbod. Zo is gebleken dat de drempel (meer dan vier uur reistijd voor een intake van één uur) voor deelname aan een SHV-traject voor inwoners van de eilanden aanzienlijk hoger ligt dan voor die in Waadhoeke.

Wij vinden dat de preventieaanpak, de vroegsignalering, de vindbaarheid en toegang van de SHV en de fysieke nabijheid van onderdelen van het traject, in iedere gemeente herkenbaar, laagdrempelig en uitnodigend moet zijn. Iedere inwoner verdient immers gelijke mogelijkheden en kansen. Dit geldt ook voor het te leveren van maatwerk als een standaardoplossing niet toereikend is. Bij de organisatie van de SHV per gemeente moet hier rekening mee worden gehouden. Dit heeft gevolgen voor het contracteren van huidige en toekomstige samenwerkingspartners. Het kan ook betekenen dat binnen dezelfde SHV-fase per gemeente met andere partners/partijen wordt gewerkt. Wij zien dit niet als ongelijke behandeling van inwoners maar als maatwerk.

Tijdens een aantal interviews met mensen die bij de SHV op de eilanden betrokken zijn, bleken de sociaal-culturele/maatschappelijke drempels voor inwoners van alle gemeenten hetzelfde. Op uitvoerend niveau ligt daarmee een opgave om daarop te anticiperen.

Conclusie: Hoewel de fasen van een SHV-traject en een aantal drempels die daarbij worden ervaren nagenoeg hetzelfde zijn voor alle inwoners van onze gemeenten, wordt vooral de manier waarop wij de uitvoering per gemeente inrichten en realiseren cruciaal voor de vraag of iedereen met een hulpvraag die gelijke kansen en mogelijkheden ervaart.

7.3 Middelen ten behoeve van SHV

De kosten van de SHV zullen onder de groeiende vraag naar schuldhulptrajecten de komende jaren stijgen.¹⁴ Ook de noodzakelijke doorontwikkeling van de SHV kan op gespannen voet komen te staan met de beschikbare financiële middelen en de daarvoor benodigde personele capaciteit.

Er ontstaat in die context schaarste. Dat dwingt ons tot het maken van efficiency-slagen binnen de bestaande aanpak, maar mogelijk ook tot het herformuleren van uitdagingen en daarvoor nieuwe, onverwachte oplossingen te vinden (Reframing)¹⁵ met als doel om met minder middelen toch een grotere impact te realiseren. In de praktijk gaat het eerst nog niet om meer te doen met minder, maar vooral om anders doen met wat er is. Dit vraagt een ander perspectief op de uitvoering van SHV en komt met vragen als:

- “Wat als wij het hele systeem zouden herontwerpen zonder de bestaande beperkingen?”
- “Hoe kunnen wij dat organiseren?”
- “Welke niet-traditionele partners kunnen wij aanhaken?”
- “Welke gedragingen of instrumenten kunnen wij inzetten die wij nu nog niet gebruiken?”

¹⁴ Bestuursacademie Nederland, “Groeierende vraag naar schuldhulpverlening,” *Binnenlands Bestuur*, 8 juli 2025.

¹⁵ Wij zitten vaak vast in een set van aannames, perspectieven en definities (een frame). Door een probleem vanuit een heel andere invalshoek te bekijken kunnen nieuwe oplossingen ontstaan.

Dit vraagt veel van alle betrokken partijen maar is zeker de moeite waard als basis voor de feitelijke inrichting van het SHV-proces. Het brengt ons als gemeenten ook dichterbij het werken vanuit de bedoeling in plaats van werken vanuit het systeem.¹⁶

De onderstaande tabel geeft globaal inzicht in de kosten van de SHV. Hierin zijn geen personele kosten inbegrepen. Het overzicht betreft de realisatie van de SHV door De Dienst in 2024. Voor de komende jaren moet een structurele dekking binnen de meerjarenbegroting worden gevonden om de voorgenomen doorontwikkeling van de SHV en de toename van hulpvragen te realiseren.

Kosten SHV- 2024	Bewindvoering		SHV algemeen		SHV ondernemers		Totaal
	Kosten	Personen	Kosten	Personen	Kosten	Personen	
Terschelling	€ 6.999	4	€ 7.016	10	€ 2.836	2	€ 16.851
Mieland	€ 5.379	4	€ 2.200	3		0	€ 7.579
Waadhoeke	€ 667.328	419	€ 182.465	278	€ 39.866	20	€ 889.659
Totaal	€ 679.706	427	€ 191.681	291	€ 42.702	22	€ 914.089

Naast deze kosten die De Dienst maakt voor de uitvoering van de schuldhulpverlening, maken wij als gemeente ook kosten, namelijk de kosten voor de uitvoering van de vroegsignalering door het gebiedsteam. Na ophoging met 1 fte in 2022 is er nu 1,5 fte beschikbaar voor de vroegsignalering. Bij gelijke aanvragen en niet al te complexe probleemgevallen is dat toereikend. Momenteel is extra inzet echt noodzakelijk. De hogere kosten die dat met zich meebrengt, worden momenteel gedekt met incidentele rijksmiddelen. Afhankelijk van nog te maken keuzes, moet hiervoor een structurele dekking worden afgesproken.

Het is niet realistisch dat alle beleidsvoornemens binnen de looptijd van dit plan gerealiseerd worden. Dat wat moet gebeuren, is daarvoor te omvangrijk. Met onze uitvoerende partners gaan wij per beleidsvoornemen verkennen wat wél kan en wanneer. Deze zaken worden opgenomen in een uitvoeringsagenda die onder regie van De Dienst wordt opgesteld. Twee zaken hebben daarbij speciale aandacht: het belang van de inwoners en het meten van onze inspanningen en resultaten.

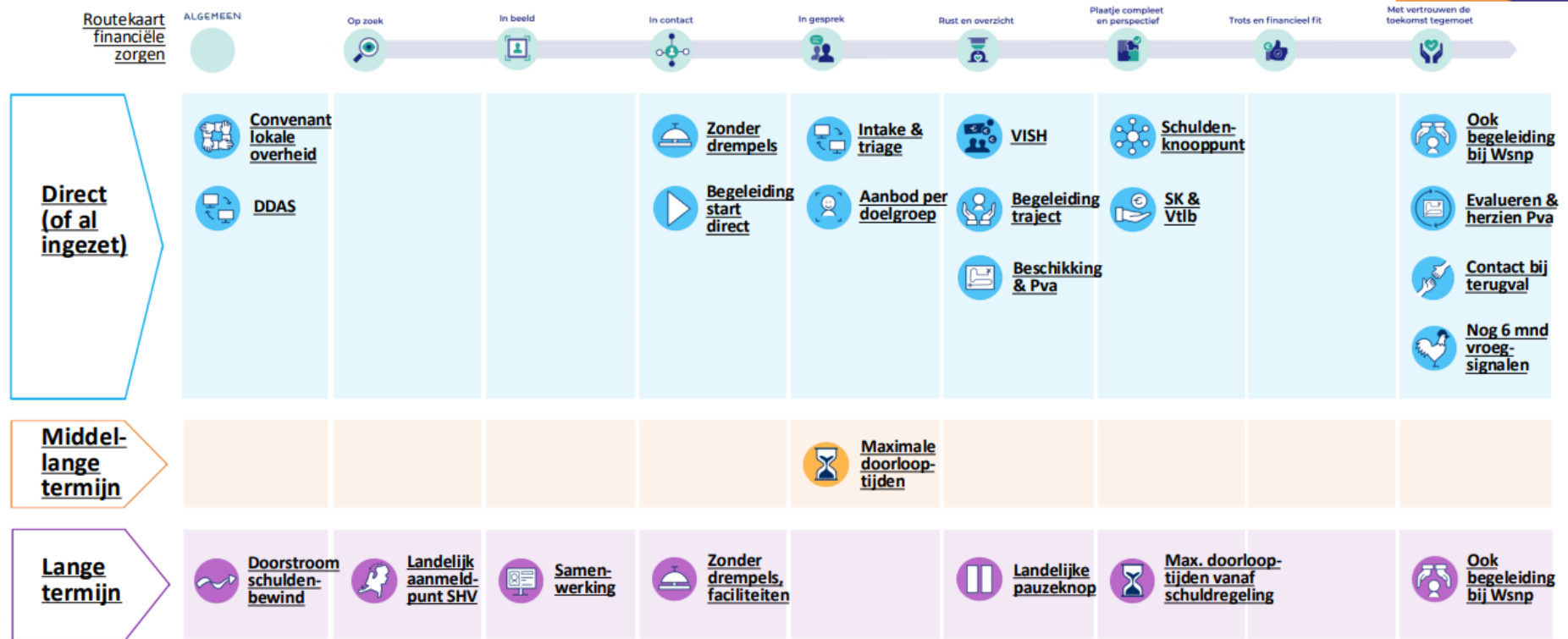
Wij zien het als een uitdaging om de doorontwikkeling van de SHV samen met de huidige en nieuwe partners creatief, innovatief en vernieuwend vorm te geven. Voor onze inwoners, maar ook voor de betrokken uitvoerenden. Voor hen geldt dat zij met passie, plezier en ruimte voor professionaliteit werken.

Door vertrouwen te geven aan onze professionals, sterke interventies te bieden aan onze inwoners, creativiteit te omarmen en samen te werken met alle betrokken partners creëren we een stevige basis voor de SHV voor alle inwoners binnen onze gemeenten. Zo veranderen we SHV van een noodvoorziening in een springplank. Een springplank naar herstel en nieuwe kansen voor een bestaan zekere toekomst.

¹⁶ De essentie van *Werken vanuit de bedoeling* van Wouter Hart is dat organisaties en professionals zich niet primair moeten laten leiden door regels, systemen en protocollen, maar door de diepere bedoeling waarvoor ze bestaan.

Bijlage 1 Elementen basisdienstverlening

Overzicht elementen basisdienstverlening

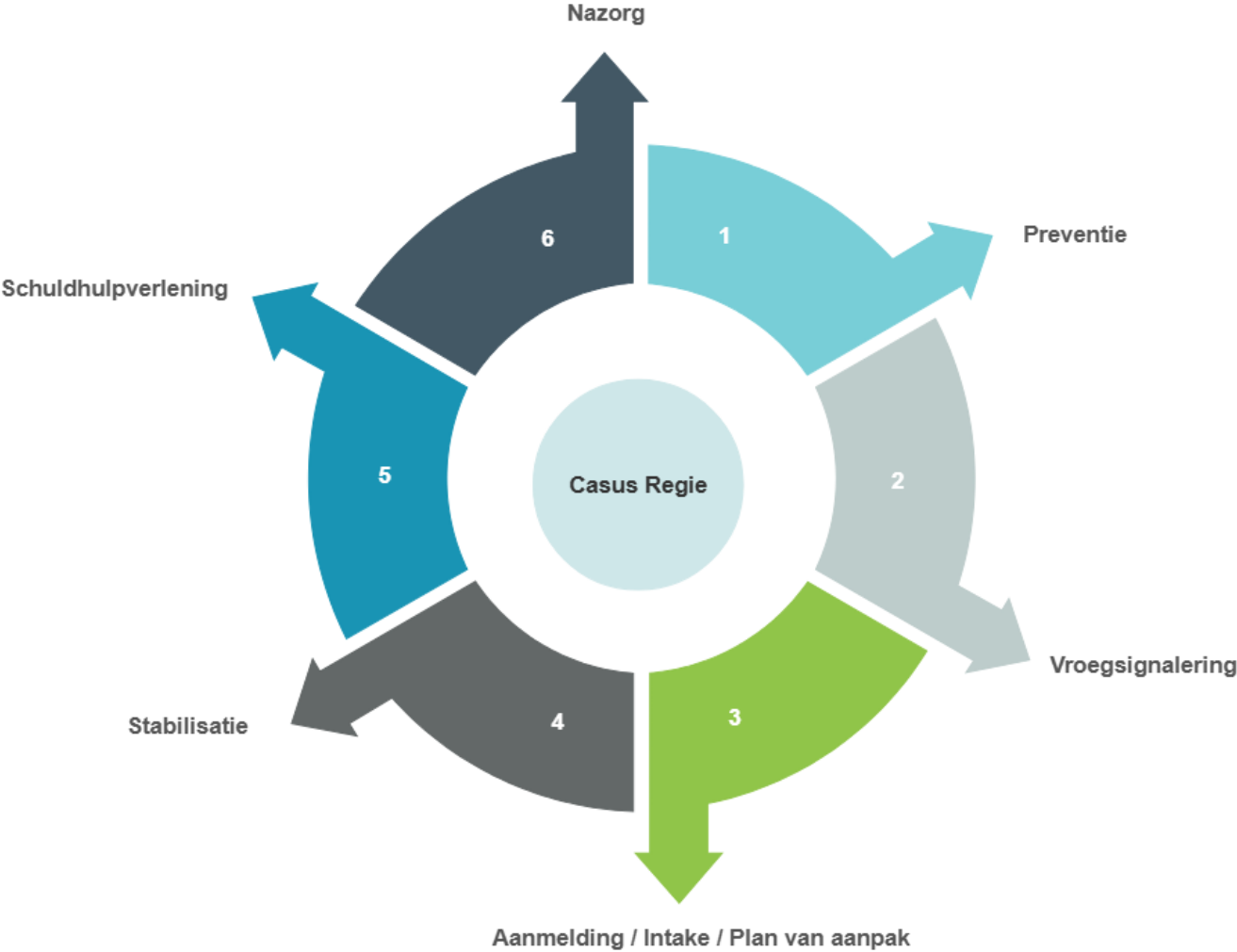


versie 20250206

Elementen basisdienstverlening shv – overzicht, gebaseerd op de [bestuurlijke afspraken](#). Enkele elementen zijn direct inzetbaar maar vragen om een langer implementatieproces.



Bijlage 2 Fasen van het SHV-traject



Korte toelichting fasen schuldhulptraject

1. Preventie

- Informatievoorziening, financieel onderwijs
- Signalering via voorlichtingscampagnes

2. Vroegsignalering

- Ontvangen van signalen van betalingsachterstanden (nutsbedrijven, huur, zorgverzekering, etc.)
- Proactief benaderen van de persoon met schulden

3. Aanmelding / Intake / Plan van aanpak

- De inwoner meldt zich aan voor SHV
- Vaststellen hulpvraag
- Mogelijke oplossingsroutes verkennen
- Opstellen van plan van aanpak

4. Stabilisatie

- Creëren van rust en overzicht
- In kaart brengen van inkomsten, uitgaven en schulden
- Voorkomen dat nieuwe schulden ontstaan
- Regelingen treffen in goed overleg

5. Schuldhulpverlening

- Inregelen en start van schuldhulpinstrumenten
- Coaching op financiële vaardigheden en gedragsverandering
- Voortgang volgen en waar nodig plan van aanpak aanpassen

6. Nazorg

- Begeleiding van de inwoner na afronding ter voorkoming van herhaling
- Borgen van de nieuwe kennis en vaardigheden
- Vinger aan de pols houden

Bijlage 3 De sessies met uitvoerenden, ASD en de samenwerkingspartners

Bevindingen vanuit de sessies met de uitvoerenden en de ASD:

Aanmeldingen

Meer mensen doen een beroep op ons. Dit komt deels door onze inspanningen op het vlak van preventie en vroegsignalering. Maar ook doordat het hebben van schulden een minder groot taboe is en men ons beter weet te vinden. Dit laatste geldt ook voor ondernemers. Hun aandeel in het aantal meldingen is gestegen. Dit wordt mede veroorzaakt door de nasleep van de Coronamaatregelen. Naar verwachting stijgt het aantal meldingen ook verder zodra meer inwoners voldoende vertrouwen hebben in gemeente en overheid. Een actieve benadering, vertrouwen winnen en laagdrempelige toegang tot SHV zijn cruciaal om meer inwoners te bereiken. Over het algemeen melden inwoners zich vaak té laat. Hierdoor is er regelmatig sprake van escalatie van schulden en is de urgentie hoog.

Ook voor onze gemeenten geldt dat steeds meer jongeren hebben te maken met schulden. Kenmerkend voor deze doelgroep is het hebben van uitzichtloze studieschulden, betalingsachterstanden (ziektekosten, telefonie), inkomensonzekerheid, weinig toekomstperspectief (wonen, werken), drugs en gokverslaving. Daarnaast ontbreekt het hen vaak aan financiële vaardigheden en zijn de verleidingen van aankopen op basis van afbetaling groot.

Jongeren ervaren een hoge drempel om hulp te zoeken: schaamte, angst voor stigma en gebrek aan vertrouwen in instanties spelen hierbij een rol. Preventie, vroegsignalering en laagdrempelige begeleiding zijn cruciaal voor deze doelgroep om de drempel tot SHV te verlagen. Veel gemeenten in het land bieden deze doelgroep hulptrajecten in combinatie met sanering van schulden. Een veel voorkomende oorzaak, waardoor inwoners in schulden raken, is het gebrek aan financiële vaardigheden. Dit geldt zowel voor particulieren als voor ondernemers. Bij inwoners die minder bekend zijn met onze taal, cultuur en regelgeving komt dit verhoudingsgewijs vaker voor dan bij inwoners die dat wel zijn.

Met enige regelmaat melden zich huishoudens die al eens eerder een SHV-traject hebben doorlopen, maar zijn teruggevallen en opnieuw schulden hebben gemaakt (recidivisten). Het kunnen werken aan een duurzame gedragsverandering en het ontbreken van een concreet nazorgprogramma worden hiervoor als oorzaak genoemd.

Wijze van werken

Binnen de huidige structuur van werken, worden inwoners met schulden al snel overdragen aan externe uitvoeringspartners. Hierdoor verdwijnt het zicht op de klant en is er weinig grip op de casus. Wij zijn hierdoor afhankelijk geworden van onze externe partners. Er is een groeiende behoefte om meer aangesloten/meer betrokken te zijn bij inwoners die een SHV-traject volgen. Ook omdat hierdoor beter integraal wordt gewerkt en er meer maatwerk wordt geleverd.

Het ontbreekt de deelnemers aan de sessies vaak aan zicht op belangrijke zaken als de snelheid waarmee iemand in traject wordt genomen, rapportage over de vorderingen, de voortgang en de kwaliteit van de begeleiding. Dit is niet of onvoldoende vastgelegd in samenwerkingsafspraken. Volgens de deelnemers aan de sessies ontbreekt het aan een regisseursrol. Er is geen duidelijk eigenaarschap belegd, op zowel proces- als casusniveau. Dit leidt tot goed bedoelde, maar wel ondoorzichtige rolverdeling van betrokken partijen.

Daar waar het totale SHV-proces voor particulieren helder en in de praktijk herkenbaar is, geldt dat in mindere mate voor de SHV aan ondernemers (ZZP'ers). In paragraaf 5 komt dit uitgebreider aan de orde.

Samenwerking

Naast de samenwerking met externe partners, zoals hierboven, wordt er ook veel samengewerkt met partners in het maatschappelijk middenveld en met vrijwilligersorganisaties. Over die samenwerking zijn de schuldhulpverleners tevreden. Over en weer weet men elkaar goed te vinden. De lijnen zijn kort en er wordt doorgaans snel en adequaat gereageerd naar de inwoner. Het bewustzijn en de mate van urgentie, is bij deze partners vaak goed ontwikkeld. Ook hier geldt de behoefte om de samenwerking door te ontwikkelen. Wij staan daarbij open voor nieuwe partners, maar ook voor eventuele opties met betrekking tot een duidelijker verdeling van taken en rollen.

SHV op de eilanden

Wat opvalt, zijn de verschillende ontwikkelingsfasen waarin SHV op de eilanden en de vaste wal zich bevinden. Hoewel er in absolute zin natuurlijk grote verschillen zijn (zie hiervoor de cijfers in paragraaf 1) zijn de fasen in het totale SHV-proces voor onze drie gemeenten hetzelfde.

Het specifieke karakter van de eilandgemeenten maakt, dat een aanpak zoals die op de wal wordt uitgevoerd gelijk geschikt is voor de eilandbewoners. Er zijn grote verschillen tussen de eilanden en de vaste wal. Denk daarbij aan de toegang tot specialistische hulp, bereiken van mensen, communicatie, culturele factoren, sociale controle en mate van anonimiteit. Van de schuldhulpverleners wordt, naast de standaard competenties ten aanzien van huishoudens op de eilanden, ook een hoge mate van culturele sensitiviteit gevraagd.

Het afgelopen jaar is gewerkt aan een laagdrempelige toegang en aan vroegsignalering. Er zijn een aantal succesvolle stappen gezet. Maar meer investering in de doorontwikkeling van de SHV op de eilanden is gewenst. Dit kan aan de hand van de SHV-fasen zoals verder in dit hoofdstuk genoemd. Volgens de betrokken schuldhulpverleners vraagt dit om voldoende capaciteit en een sterke focus op wat werkt en mogelijk is op de eilanden. Het is de nadrukkelijke wens van de betrokken bestuurders dat het volledige aanbod schuldhulp beschikbaar is op de eilanden. Zodat eilandbewoners geen drempel ervaren als zij hulp nodig hebben bij schulden.

De inhoud van de pagina's die volgen zijn een weerslag van wat aan de orde kwam tijdens de tweede sessie met uitvoerende collega's. Ervaringen, knelpunten en verbeterwensen stonden hier centraal met oog op de doorontwikkeling van de SHV in onze gemeenten.

Preventiefase

Samen met onze partners wordt gewerkt aan het voorkomen van schulden. Denk aan deelname aan de 'Week van het Geld', financiële educatie op scholen (Omgaan met geld), gebruik van de 'Kwikstart app' voor jongeren, de 'Opweg-wijzer' van de dienst SoZaWe en de inzet van de app BerekenUwRecht. Via deze laatste kunnen inwoners zelf (of eventueel met ondersteuning) zien op welke toeslagen en minimaregelingen zij recht hebben.

Wij hopen met deze activiteiten:

- de financiële vaardigheden van inwoners te versterken;
- het gebruik van minimaregelingen en toeslagen te stimuleren;
- en de weg naar SHV laagdrempeliger te maken.

Invoering BerekenUwRecht

Wij werken aan een klimaat waarin het hebben van schulden niet langer een taboe is, waardoor inwoners zich buitengesloten, beschaamd en veroordeeld voelen. Wij verwachten dat huishoudens

met schulden zich op basis van de preventieaanpak eerder bij ons melden. Dit is al de ervaring. De preventie-aanpak vraagt om verdere uitbouw. Dat betekent meer afstemming met (kwetsbare) doelgroepen als jongeren, eilandbewoners, statushouders en ondernemers. Hierbij kan gedacht worden aan vindplaatsgericht werken, structurele preventie op scholen en gebruik van sociale media. Voor het verbeteren van de financiële positie van huishoudens starten wij met de invoering van BerekenUwRecht. Wij staan open voor nieuwe manieren om onze doelgroepen te bereiken, maar ook voor nieuwe invalshoeken als een preventieaanpak gebaseerd op empowerment.¹⁷ Het bereik en de effecten van de activiteiten gaan wij monitoren.

Vroegsignaleringsfase

Waar het bij preventie gaat om schulden te voorkomen, geldt voor vroegsignalering dat er al schulden zijn. Om escalatie van die schulden te voorkomen, willen wij in een zo vroeg mogelijk stadium met inwoners en ondernemers in contact komen voor het doen van een ondersteuningsaanbod. Over de betalingsachterstanden krijgen wij signalen van onze vaste-lasten-partners. Dit zijn:

- woningcorporaties (223 signalen)
- zorgverzekeraars (795 signalen)
- energieleveranciers (529 signalen)
- waterbedrijven (1.130 signalen)

Samen hebben zij het afgelopen jaar 2.677 signalen over achterstallige betalingen gegeven.¹⁸ De signalen zijn herleid naar 1.024 unieke huishoudens en vervolgens is er met 436 huishoudens (43%) contact geweest. Dit is meer dan in 2023 toen wij 322 huishoudens bereikten. De monitoring van het vervolg op die contacten is nog niet zo gedetailleerd ingericht. Er is wel een indicatie te geven op basis van landelijke ervaringen. Uit landelijke cijfers van Divosa uit 2023 blijkt dat veel signalen (40-60%) via een snelle oplossing (lichte interventie of verwijzing) worden aangepakt. De instroom in een SHV-traject ligt volgens Divosa tussen de 15% en 25%. Geëxtrapoleerd betekent voor ons 218 snelle oplossingen en 87 instromers in een SHV-traject. Alle mogelijk te voorkomen woningontruimingen in gemeente Waadhoeke zijn in 2024 daadwerkelijk door de snelle oplossingen voorkomen.

Vroegsignalering was in eerste instantie bij een externe partner belegd. Dit verliep niet naar ieders tevredenheid. Sinds 2023 voeren wij de vroegsignalering zelf uit met de gebiedsteams. Het bereik is sindsdien gestegen, maar ook zijn wij (door kortere lijnen met onze partners) beter in staat om sneller respons te leveren. Denk daarbij aan snelle oplossingen, de inzet van parallelle hulpverleningstrajecten en meer ondersteuning door vrijwilligersorganisaties. Dit betekent ook eisen qua kwaliteit en capaciteit. Naast de ontwikkeling van onze vroegsignalering, worden wij in de looptijd van dit beleidsplan geconfronteerd met ontwikkelingen die vanuit het centrale niveau op ons afkomen (zie ook paragraaf 1). Denk aan verbreding van signaalpartners (waaronder gemeentelijke belastingen) en verruiming van regels over het delen van informatie met andere uitvoeringsorganisaties als UWV en SVB. De komende jaren is de doorontwikkeling van de vroegsignalering een terugkerend onderwerp.

Aanmelding / Intake / Plan van Aanpak-fase

De bedoeling van preventie en vroegsignalering is vooral om te voorkomen dat inwoners in een SHV traject komen. Lukt dat niet, dan kunnen inwoners vrijwillig een beroep doen op ondersteuning. Zij kunnen zich aanmelden en worden doorverwezen naar de Kredietbank Nederland (KBNL) voor een intake. De KBNL maakt een Plan van Aanpak (PVA) waarmee de inwoner wordt begeleid. In de praktijk komt deze werkwijze met enkele haken en ogen:

17 Het draait daarbij om het bouwen aan financieel zelfvertrouwen en aan toekomstdenken waarbij het gaat om het voorkomen van schulden door het versterken van het gevoel van invloed (keuzes) en toekomstperspectief met betrekking tot financiën. Hieronder vallen onderwerpen als vermogensopbouw, mindset, sparen in de bijstand, waarde creatie, regie, enz.

18 Deze cijfers betreffen de gemeente Waadhoeke en zijn afkomstig uit het Regionaal Informatiesysteem (RIS).

- De KBNL komt niet naar de eilanden waardoor er een drempel ontstaat voor de eilandbewoners;
- Voordat mensen een beroep doen op SHV, zijn ze vaak al een aantal mentale schakelpunten gepasseerd. Schaamte, trots en statusverlies zorgen ervoor dat mensen zich kwetsbaar voelen. Zij hebben behoefte aan veiligheid, ondersteuning en zich gehoord voelen.
- Vaak (vooral in urgente situaties) wordt, voordat de intake plaatsvindt, hulp geboden bij het aanvragen van ondersteunende regelingen en toeslagen. De huidige werkwijze voorziet hier niet standaard in, waardoor mensen ongelijke kansen hebben.
- Er is weinig eenduidigheid, vaak zijn er teveel partijen (wat niet per se nodig is) betrokken bij de verschillende casussen en is er geen regie/sturing op het proces.

Hierdoor is behoefte ontstaan om te investeren in de relatie met de hulpvrager. De schuldhulpverlener die het eerste contact heeft met de hulpvrager, houdt dat bij voorkeur vast tot en met de stabilisatiefase. Zodra de feitelijke schuldhulpverlening van start gaat, kan de inwoner worden overgedragen aan onze partners. De casusregie wordt niet overgedragen. De behoefte bestaat om op korte termijn op deze manier te gaan werken. Eén van de voordelen van deze aanpak is dat wij ‘aan de poort staan’ van de SHV-trajecten. Hierdoor kunnen wij door de aanzienlijk kortere lijnen sneller en adequater schakelen. Dezelfde ervaring hebben wij bij de vroegsignalering. Er zijn ideeën om vanuit deze aanpak extra aandacht te hebben voor schuldenconsolidatie/de-escalatie door vroegtijdige budgetcoaching en budgetbeheer. De gemeente Harlingen draait op dit moment een pilot met een soortgelijke aanpak. Wij volgen de resultaten van deze pilot ter lering.

Stabilisatiefase

In deze fase staan het onder controle krijgen van de schulden en het stabiliseren van de financiën centraal. Stabilisatie is van cruciaal belang om escalatie van schulden te voorkomen en om een compleet overzicht te krijgen op de financiële situatie. Stabilisatie is de eerste stap die voortvloeit uit het PVA. Tijdens deze fase wordt een budgetplan opgesteld, budgetbeheer gestart, gebruik van voorzieningen gecheckt, hulp geboden bij de administratie en een schuldenoverzicht gemaakt. Hiermee wordt de basis gelegd voor het vervolgtraject. Deze fase volgt chronologisch op het PVA en wordt door de KBNL uitgevoerd. In de praktijk komt het steeds vaker voor dat bepaalde activiteiten uit deze fase al direct bij melding door de vrijwilligersorganisaties en de vroegsignaleerders worden opgepakt. Denk daarbij aan complexe en acute situaties, waarbij (onder druk van de schulden) het eigen oplossingsvermogen van de hulpvrager laag is, het welzijn van de hulpvrager in het gedrang is of wanneer ontruiming dreigt.

Hoewel zowel de resultaten en de samenwerking met de dienst en de vrijwilligersorganisaties positief worden ervaren bestaat er behoefte aan een herbezinning op de rollen en taken binnen de stabilisatiefase. Keuzes op het gebied van snelheid van aanvang van een traject, kwaliteit, continuïteit integraliteit en spreiding van rollen over de betrokken samenwerkende partijen moeten tot een doorzichtige en efficiënte aanpak leiden waar onze inwoners baat bij hebben.

Schuldhulpverleningsfase

De feitelijke schuldhulpverlening is per casus het uitvoeren en toepassen van een aantal ‘instrumenten’ die voor de betrokken huishouding leiden tot een schuldenvrije situatie. Denk hierbij aan het treffen van een betalingsregeling, herfinanciering van schulden, verstrekking van een saneringskrediet, schuldbemiddeling, minnelijke regelingen, Wsnp, inkomensbeheer en beschermingsbewind. Naast het werken aan een schuldenvrije situatie, wordt gewerkt aan de financiële (zelf)redzaamheid van het betreffende huishouden.¹⁹ Dit kan bijvoorbeeld door coaching en de inzet van trainingen en cursussen.

¹⁹ Financiële (zelf)redzaamheid is het vermogen van een huishouden om -zelfstandig of met maatwerk ondersteuning- financiële verplichtingen aan te gaan en na te komen.

Momenteel werken wij voor particuliere huishoudens met één partner die alle bovengenoemde instrumenten inzet. Dat is fijn, want zo bieden wij onze inwoners een totaalpakket. De keerzijde hiervan is de afhankelijkheid van een partner. Dit geldt voor de inwoner en voor de schuldhulpverlener. Het afgelopen jaar hebben wij bij meerdere schuldhulptrajecten storing ervaren op het vlak van capaciteit, continuïteit en kwaliteit. Niet ieder huishouden kreeg daardoor de juiste opvolging van SHV op het juiste moment. Ook bleek de geleverde kwaliteit niet altijd volgens de norm die je mag verwachten. De behoefte aan herbezinning, zoals in de vorige paragraaf is genoemd, geldt daarom ook voor de schuldhulpverleningsfase.

Extra onderdelen van die herbezinning zijn de behoefte aan meer samenwerkingspartners (dit biedt keuze en uitwijkmogelijkheden), de regiefunctie en een inventarisatie van nieuwe instrumenten, zienswijzen en methoden voor de doorontwikkeling van de SHV in onze gemeenten. Ook hier geldt voor de doorontwikkeling dat deze afgestemd wordt, met wat er vanuit het centrale niveau op ons afkomt.

Nazorgfase

Op dit moment is er geen nazorgprogramma. Eerder in deze paragraaf is gemeld dat terugval in schulden (recidive) nog met regelmaat voorkomt. Er is behoefte aan een nazorgprogramma. Dit moet verder gaan dan alleen een contactmoment nadat het SHV-traject is geëindigd. Zo zijn er suggesties gedaan dat nazorg ook kan bestaan uit de (her)toepassing van één of meerdere instrumenten uit de eerder in deze paragraaf genoemde fasen. Voorbeelden die door uitvoerende collega's werden genoemd zijn: budgetcoaching, leun- en steuncontacten en opfrustrainingen. Er heerst een eenduidig beeld over de rol die vrijwilligersorganisaties in het bijzonder op kunnen pakken bij de realisatie van een nazorgprogramma.

Samenwerkingspartners

Na de sessies met de schuldhulpverleners hebben eind mei en begin juni een aantal interviews plaatsgevonden met zeven van onze samenwerkingspartners. Met bureau Zuidweg en Partners vond eerder dit jaar een evaluatiegesprek plaats. De uitkomsten daarvan zijn meegenomen. Daarnaast hebben we gesproken met: De Dienst, de Voedselbank, Bureau Zelfstandigen Fryslân, Humanitas Thuisadministratie, Kredietbank Nederland, Benedictus Bewindvoering en SchuldHulpMaatje. De opbrengsten van deze gesprekken droegen afwisselend een specifiek tot algemeen karakter. De focus voor dit stuk gaat uit naar de meer algemene onderwerpen.

Iedere partner is van mening dat wij er nog niet helemaal zijn, maar dat de samenwerking op het uitvoerende vlak zich in de goede richting ontwikkelt. Er wordt doorgaans praktisch en pragmatisch gewerkt vanuit de mogelijkheden die er zijn. Dit is onze kracht, maar ook onze zwakte. Er bestaat bij alle partners behoefte aan meer structuur en duidelijkheid. Hiermee bevestigden zij een behoefte die ook heel nadrukkelijk door de schuldhulpverleners is uitgesproken. Wij hebben met alle partners gesproken over de hierop volgende onderwerpen en verbeterpunten.

Samenwerking en Regie

- Fragmentatie en versnippering van hulp (langs elkaar heen werken, wie doet wat en wanneer?).
- Geen herkenbare regie (zowel op de ketensamenwerking als op de individuele casus).
- Er bestaat behoefte om de samenwerking te verbreden en te intensiveren.
- Er is behoefte aan een gemeenschappelijke doeloriëntatie/visie op SHV(O).
- Er is geen duidelijkheid wat je van wie mag verwachten. Hierdoor ontstaan aannames.
- Er heerst onduidelijkheid over de rol(len) van de gemeente (opdrachtgever, uitvoerder).

Processen en Ketenorganisatie

- Efficiency in de keten is een punt van aandacht (instroom, opschalen, afschalen, overdracht, doorstroom, etc.).
- Trage en of gebrekkige informatie-uitwisseling belemmert regelmatig de voortgang van de SHV.
- Weinig tot geen beschreven werkprocessen leiden tot onduidelijkheid en verwarring.
- De toegang tot hulpverlening is complex en niet helder.

Deskundigheid en Capaciteit

- Tekort aan deskundigheid en/of capaciteit gaat ten koste van kwaliteit en continuïteit.
- De casuïstiek wordt complexer, dit vraagt wat van de SHV'ers.
- De keuzeopties voor inwoners en ondernemers voor een hulpverlenende organisatie zijn vaak te beperkt.

Doelgroepen en Toegankelijkheid

- Extra aandacht voor kwetsbare doelgroepen is gewenst anders gaan ze op in standaard hulpverlening die geen recht doet aan de specifieke situatie van de doelgroep.
- Denk aan jongeren, statushouders en zzp'ers.
- Geografische maar ook sociaal-maatschappelijke factoren vragen een andere SHV aanpak voor de eilanden.

Preventie en Nazorg

- Op het vlak van preventie is meer (domein-overstijgende) samenwerking gewenst.
- Met een goed nazorgprogramma kunnen wij herhaling voor een groot deel voorkomen.
- Naast voorlichtende activiteiten past een trainingsaanbod om vaardigheden en competenties van hulpvragers te versterken. Denk hierbij specifiek aan de kwetsbare doelgroepen.

De voorlopige conclusie uit deze paragraaf is dat er een grote mate van eensgezindheid bestaat, onder onze schuldhulpverleners en onze samenwerkingspartners, over de doorontwikkeling van de schuldhulpverlening. Het is daarmee duidelijk waarop wij ons in de looptijd van dit beleidsplan kunnen richten.

Eerder is de relatie tussen SHV en bestaanszekerheid al genoemd. Bij de totstandkoming van deze paragraaf bleek er een sterke verbinding met de visie op de sociale basis die in september 2025 is vastgelegd in 'De kracht van de Mienskip'. De daar genoemde leidende principes: preventie, gebiedsgericht werken en positieve gezondheid linken heel sterk aan verbeterpunten voor de SHV. Dit ondersteunt andermaal de behoefte aan een integrale benadering van de SHV.

Bijlage 4 Rollen en verantwoordelijkheden primaire actoren SHV

	Beleidskader SHV 2026-2029	Gemeente - Bestuurlijk & Beleidsvormend	De Dienst - Regievoerend & Uitvoerend	Gebiedsteam - Uitvoerend - Adviserend
1	Wij volgen landelijke SHV-ontwikkelingen.	1) Stellen vast dát landelijke kaders worden gevolgd en passen indien nodig het beleidskader aan. Signaleert ontwikkelingen zoals de landelijke visie op de basisdienstverlening Wgs.	1) Signaleert wijzigingen en ontwikkelingen, vertaalt landelijke richtlijnen naar uitvoering, adviseert gemeenten.	1) Aanpassen / uitvoeren van nieuwe of reeds onderhanden hebbende werkprocessen
2	Wij gaan de regisseursrol beschrijven op keten- en casusniveau.	2) Goed opdrachtgeverschap. 3) Jaarlijks overleg met de dienst over de actualiteit van de samenwerkingsovereenkomst	2) Voert regie op keten- en casusniveau en is verantwoordelijk voor afspraken met alle relevante ketenpartners (w.o. vrijwilligers-organisaties en ervaringsdeskundigen). 3) Contracteert en houdt toezicht op ketenpartners en evalueert het functioneren van de afzonderlijke partners en de gehele keten. 4) De dienst is aanspreekpunt voor inwoners die een schuldhulptraject doorlopen en ziet toe op de correcte en tijdige uitvoering van individuele schuldhulptrajecten. 5) Indien nodig entameert de dienst parallelle hulpverleningstrajecten.	2) Vanuit de toegangsrol van het gebiedsteam maken de Dienst en gebiedsteam afspraken over vroegsignalering en eventuele andere diensten.
3	Wij vullen preventie en vroegsignalering aan met (collectieve) acties rond financiële bewustwording en -vaardigheden.	4) Bepalen prioriteiten en doelgroepen (zoals jongeren, ondernemers, eilandbewoners).	6) Maakt afspraken met de gebiedsteams over de uitvoering van de vroegsignalering 7) Ontwikkelt interventies en campagnes en rapporteert over de effecten. 8) Investeert in de relatie met de inwoner	3) Voert de vroegsignalering uit 4) Werkt mee aan de preventie aanpakken, 5) Signaleert wijzigingen en ontwikkelingen 6) Investeert in de relatie met de inwoner.
4	Wij gaan de SHV processen aan particulieren en ondernemers verbeteren en meer geschikt maken voor maatwerk ondersteuning.	5) Bepalen beleidslijn: SHV voor ondernemers en particulieren. Geeft indicaties m.b.t. de keuzes voor voor samenwerkingspartners.	9) Contracteert en coördineert nieuwe en huidige uitvoerende partners (KBNL, BZF, maatschappelijk middenveld, werkgevers) 10) Draagt zorg voor een laagdrempelige toegang 11) Draagt zorg voor de uitvoering van het plan van aanpak voor de inwoner. 12) Bewaakt de relatie met de inwoner	7) Adviseert de Dienst SoZaWe over optimalisatie van de SHV
5	Wij ontwikkelen een nazorgprogramma en zetten dat in.	6) Besluit dat er nazorg moet komen en stelt kwaliteitskaders (duur, doelgroep).	13) Ontwerpt en voert nazorgprogramma uit met uitvoeringspartners als vrijwilligersorganisaties en gebiedsteams; bewaakt continuïteit en resultaten.	8) Draagt bij aan de ontwikkeling van het nazorgprogramma en draagt actief bij aan het vermijden van terugval.
6	Wij versterken de samenwerking met vrijwilligers en ervaringsdeskundigen.	7) Erkennen inzet vrijwilligers en ervaringsdeskundigen als beleidsdoel; 8) stellen kaders voor kwaliteit en beloning.	14) Betrekt en begeleidt vrijwilligersorganisaties en ervaringsdeskundigen in de uitvoering en borgt de gemaakte afspraken	9) Betrekt en begeleidt vrijwilligers en ervaringsdeskundigen in de voorbereiding en uitvoering van activiteiten.
7	Wij zetten in op de kwaliteit en continuïteit van de SHV in de gehele keten. En wij vergroten het professioneel handelen.	9) Bepalen kwaliteits- en continuïteitsnormen.	15) Organiseert scholing, borgt deskundigheid, controleert kwaliteit van ingekochte en eigen dienstverlening. Rapporteert hierover aan gemeente.	10) Adviseert hierover aan de Dienst SoZaWe.
8	Wij bouwen een monitoring systematiek die ons in staat stelt te regisseren, te managen en te evalueren.	10) Stellen eisen aan transparantie en inhoud van rapportages; gebruiken monitor voor evaluaties en nieuwe beleidskeuzes.	16) Ontwikkelt en beheert monitoringssystematiek; levert data en analyses ter verantwoording en beleidsadvisering.	11) Draagt bij aan het ontwerp van de monitoring en vult het systeem met de benodigde informatie.