



Beleidsplan Schuldhelpverlening 2025 – 2028

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	2
1. WAAROM DIT PLAN?	3
2. WAT HEBBEN WE GELEERD?	5
3. TRENDONTWIKKELINGEN	8
4. VISIE, DOELSTELLINGEN EN SPEERPUNTEN	10
5. EVALUATIEKADER	16
6. ONZE INTEGRALE AANPAK ARMOEDE EN SCHULDEN	20
7. BIJLAGEN	22
Bijlage 1. Schema schuldhulpverlening	22
Bijlage 2: De elementen basisdienstverlening schuldhulpverlening	24
Bijlage 3: Toelichting minimaregelingen	26

SAMENVATTING

Steeds meer inwoners hebben moeite om financieel rond te komen. Schulden zorgen voor stress en beïnvloeden vrijwel elk aspect van het dagelijks leven. Met dit beleidsplan 2025-2028 zet de gemeente Bergen op Zoom in op een moderne, mensgerichte aanpak van schuldhulpverlening, waarbij we de focus verschuiven naar meer nabijheid en maatwerk.

Drie centrale prioriteiten

Op basis van de lessen uit de afgelopen jaren hebben we onze koers vertaald naar drie centrale prioriteiten:

1. Preventie en vroegsignalering: voorkomen is beter dan genezen

We zetten stevig in op het voorkomen en tijdig herkennen van financiële problemen. Door financiële educatie en een intensieve samenwerking met partners bereiken we inwoners proactief. We benutten wettelijke signalen (zoals betalingsachterstanden bij vaste lasten) om te interveniëren voordat schulden onbeheersbaar worden. Ook na een traject blijven we betrokken om terugval te voorkomen.

2. Toegankelijkheid en nabijheid: de menselijke maat centraal

De drempel naar hulp moet zo laag mogelijk zijn. We benutten vertrouwde plekken in de wijk, zoals bibliotheken en sportverenigingen. We communiceren in begrijpelijke taal (B1), hanteren snelle doorlooptijden en gebruiken een hybride benadering (digitaal en fysiek) om alle doelgroepen te bereiken. Zo vinden inwoners en ondernemers sneller de passende hulp die zij nodig hebben.

3. Gezamenlijke verantwoordelijkheid en regie

Schuldhulpverlening is een gedeelde opgave van de inwoner, de gemeente en maatschappelijke partners. We versterken onze regie door de samenwerking met ketenpartners verder te intensiveren, onze eigen informatiesystemen te koppelen en door aan te sluiten op het landelijke Schuldenknooppunt voor een snellere afwikkeling. De gemeente geeft het goede voorbeeld met een sociaal incassobeleid. Daarnaast is er specifiek maatwerk voor ondernemers en ZZP'ers en aandacht voor een betere vindbaarheid in ondernemersnetwerken.

Integrale aanpak armoede en schulden

Dit beleidsplan is onderdeel van de bredere transformatie van het sociaal domein. We verschuiven de focus van maatwerk achteraf naar een versterkte sociale basis en preventie vooraf. De ISD Brabantse Wal voert de minimaregelingen uit als essentieel vangnet, maar zet daarnaast vol in op activering en participatie. Door financiële problemen vroegtijdig op te lossen, vergroten we de zelfredzaamheid en verminderen we de noodzaak voor langdurige ondersteuning.

Uitvoering en monitoring

De ambities worden vertaald naar uitvoeringsplannen. We monitoren de resultaten nauwgezet: we meten niet alleen bereik en effectiviteit via data, maar sturen ook op de ervaringen van inwoners en ondernemers. Zo borgen we dat onze schuldhulpverlening effectief, wendbaar en menswaardig blijft.

Wat betekent dit voor onze inwoners?

Inwoners en ondernemers krijgen tijdig passende hulp. Jongeren worden financieel weerbaarder gemaakt, ondernemers krijgen gespecialiseerde steun bij geldzorgen en inwoners die een traject hebben afgerond, worden ondersteund bij het vasthouden van hun stabiliteit. Zo bouwen we aan een gemeente waarin iedereen financieel gezond kan meedoen en weer perspectief heeft op de toekomst.

1. WAAROM DIT PLAN?

Financiële problemen kunnen iedereen overkomen, vaak door ingrijpende gebeurtenissen zoals verlies van werk, scheiding of ziekte. Maar schulden kunnen ook zeker voortkomen uit een gebrek aan financiële zelfredzaamheid. Schulden brengen veel stress en onzekerheid met zich mee en kunnen grote gevolgen hebben voor gezondheid, werk en wonen. De gemeente Bergen op Zoom wil haar inwoners ondersteunen om grip te houden op hun financiën en helpen problematische schulden te voorkomen. Wanneer er toch schulden ontstaan, zorgen we dat hulp toegankelijk, effectief en op maat is.

Dit beleidsplan beschrijft onze visie en aanpak voor de komende jaren. De beleidsperiode loopt officieel van 2025 tot en met 2028 en sluit hiermee aan op de vorige periode 2020-2024.

In de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs) is vastgelegd dat de gemeenteraad iedere vier jaar een beleidsplan schuldhulpverlening vaststelt. Hierin beschrijven we hoe we de schuldhulpverlening de komende jaren organiseren en verbeteren. Dit geeft richting, helpt bij het coördineren van inspanningen en middelen, en zorgt voor transparantie naar inwoners en samenwerkingspartners. De ISD Brabantse Wal voert de schuldhulpverlening uit voor de gemeente Bergen op Zoom, Steenberg en Woensdrecht.

Visie, uitvoering en monitoring

Dit beleidsplan beschrijft de visie, doelstellingen en de kaders voor de schuldhulpverlening. Het vormt daarmee de basis voor de keuzes die we maken om inwoners met (dreigende) financiële problemen te ondersteunen. De concrete uitvoering, werkwijzen en praktische afspraken worden vastgelegd in een uitvoeringsplan schuldhulpverlening en een apart uitvoeringsplan voor vroegsignalering, dat periodiek wordt geactualiseerd. Dit zorgt ervoor dat we flexibel kunnen inspelen op nieuwe ontwikkelingen en de uitvoering kunnen bijsturen waar nodig. Een belangrijk aandachtspunt uit het *Rekenkamerrapport Evaluatie beleid en uitvoering schuldhulpverlening en armoedebestrijding Bergen op zoom* van 14 juni 2024, is de noodzaak van betere monitoring. Beleidsadviseurs, hulpverleners en cliëntenraden hebben meegedacht over de inhoud en de manier waarop we de resultaten zichtbaar maken. Om te meten of het beleid effectief is, zijn prestatie-indicatoren opgesteld. Dit vraagt om investeringen in data en informatiemanagement, zodat we tijdig kunnen bijsturen en verantwoording kunnen afleggen over de resultaten.

Onze werkwijze: integrale samenwerking in de transformatie Sociaal domein

De schuldhulpverlening is een cruciale pijler onder de bredere transformatie van het sociaal domein van de gemeente Bergen op Zoom. Deze transformatie richt zich op een verschuiving van geïndiceerd maatwerk naar een versterkte sociale basis en buurtgerichte ondersteuning.

We werken intensief samen met verschillende partners om schulden zoveel mogelijk te voorkomen en waar nodig op te lossen. Belangrijke samenwerkingspartners zijn Kredietbank Nederland, WijZijn maatschappelijk werk, SchuldHulpMaatje en Humanitas.

Het beleidsplan sluit op de transformatie aan door de focus te leggen op:

- **Preventie en vroegsignalering:** Woningcorporaties, zorgverzekeraars, energieleveranciers en drinkwaterbedrijven zijn onmisbare partners in vroegsignalering. Door hun signalen en de inzet van vrijwillige financiële hulpverlening kunnen we financiële problemen vroegtijdig oppakken en de instroom in zwaardere, geïndiceerde schuldtrajecten verminderen. Dit versterkt de sociale basis.
- **Verbinding met lichte voorzieningen:** Door een structurele koppeling met de wijkteams (SLT) wordt financiële stabiliteit meegenomen als een vast onderdeel van het integrale hulpaanbod. Hiertoe heeft de ISD op 6 oktober een intentieverklaring getekend, waarbij casuïstiek structureel wordt besproken in Multidisciplinaire Overleggen (MDO's). Schuldhulpverlening krijgt de komende periode een vaste plek binnen de SLT-structuur, zodat ondersteuning in samenhang met andere leefgebieden kan worden georganiseerd.
- **Duurzame zelfredzaamheid:** De focus op preventie en het aanpakken van onderliggende oorzaken draagt bij aan de transformatiedoelstelling van het vergroten van duurzame zelfredzaamheid en het terugdringen van de afhankelijkheid van langdurige maatwerkvoorzieningen.

Afbakening en samenhang

Sociaaleconomische ontwikkeling: Hoewel dit plan zich specifiek richt op schuldhulpverlening, erkennen we de nauwe samenhang met de brede sociaaleconomische ontwikkeling. Financiële rust vormt immers het fundament voor talentontwikkeling, participatie en een succesvolle (her)start op de arbeidsmarkt. Dit is essentieel voor alle inwoners, maar in het bijzonder voor jongeren, omdat financiële stabiliteit voor hen de basis

legt voor een kansrijke toekomst. De feitelijke uitvoering van economische stimulering en het werkgelegenheidsbeleid vindt echter plaats binnen andere strategische kaders. Dit plan borgt de onderlinge samenhang door schuldhulpverlening te positioneren als een cruciale pijler binnen het integrale sociale domein. Hiermee versterken we de basis voor inwoners om weer actief en volwaardig deel te nemen aan de samenleving.

Inkomensondersteuning: Dit plan concentreert zich op de ondersteuning en begeleiding van inwoners met geldzorgen of (dreigende) financiële problemen. Directe inkomensondersteuning voor inwoners met een laag inkomen valt buiten de scope van dit plan; dit maakt deel uit van het bredere inkomens- en minimabeleid. Indicatoren zoals belastingkwijtschelding en het aantal bijstandsgerechtigden worden daarom binnen dat specifieke beleid gemonitord. De schuldhulpverlening draagt hier indirect aan bij door preventie en het vergroten van de financiële zelfredzaamheid.

Armoede- en minimabeleid: Schulden en armoede zijn onlosmakelijk met elkaar verweven. Dit beleidsplan sluit daarom nauw aan op het armoede- en minimabeleid. Door deze velden integraal te verbinden, versterken we de effectiviteit van onze aanpak en vergroten we de kans dat inwoners weer grip krijgen op hun leven en actief deelnemen aan de samenleving. In bijlage 3 en hoofdstuk 6 is een aanvullende toelichting op de huidige minima- en armoederegelingen opgenomen.

2. WAT HEBBEN WE GELEERD?

Terugblik op het beleidsplan schuldhulpverlening 2020 – 2024

In het beleidsplan van 2020-2024 stonden drie pijlers centraal: Preventie en nazorg, Intake en stabilisatie en het Oplossen van schulden. Hieronder volgt een korte terugblik op de belangrijkste inzet. Veel van deze aanpakken zijn structureel onderdeel van onze schuldhulpverlening en worden ook voortgezet in de komende beleidsperiode.

Preventie en nazorg

Voorkomen is beter dan genezen. In de afgelopen beleidsperiode zette de gemeente sterk in op preventie en nazorg om financiële problemen in een vroeg stadium te signaleren en om inwoners bewust te maken van hun financiële situatie.

Preventie op scholen

De gemeente richtte zich onder andere op generatiearmoede: het voorkomen van de overdracht van armoede van ouder op kind. Door kinderen en jongeren op school te leren omgaan met geld, werd geprobeerd de kans op schulden op latere leeftijd te verkleinen. De gemeente zou actief scholen benaderen in Bergen op Zoom voor het geven van voorlichting tijdens de lessen, ook in de groepen 8 van de basisscholen. In de praktijk bleek dat slechts twee basisscholen aandacht besteedden aan geldzaken tijdens de week van het geld; andere scholen waren terughoudend met het geven van structurele voorlichting en zagen dit vooral als taak voor het voortgezet onderwijs. We zien nu echter een groeiende bereidheid om in te zetten op schuldenpreventie. Deze positieve ontwikkeling benutten we door de samenwerking te intensiveren en samen te verkennen hoe we preventie structureel kunnen verankeren in het onderwijs.

Ondersteuning thuisadministratie

Sommige inwoners hebben moeite om hun geldzaken goed te regelen. Voor een tijdige signalering en het vergroten van de financiële redzaamheid van de inwoner werkten de gemeente samen met partners zoals Schuldhulpmaatje en Humanitas. Zij helpen inwoners bij het ordenen van hun administratie, het geven van inzicht in de inkomsten en uitgaven en het begeleiden bij het maken van een budgetplan. Sinds 2022 is Humanitas West-Brabant West actief in Bergen op Zoom en ondersteunden zij steeds meer inwoners. Dit versterkte de effectiviteit van de schuldhulpverlening. Verder beschikt Humanitas over een breder aanbod dat inwoners een gevoel van steun en veiligheid biedt. Zij bieden ook ondersteuning op thema's zoals eenzaamheid, omgaan met rouw en verlies, opvoeden en ouderschap en opgroeien. Ook de komende beleidsperiode blijven we voortbouwen op een goede en stevige samenwerking met deze waardevolle partners.

Vroegsignalering

In 2021 werd de uitvoering van vroegsignalering verplicht na een wijziging van de Wgs. Leveranciers van vaste lasten zijn verplicht om betalingsachterstanden vanaf 30 dagen na de factuur (met herinnering) te melden aan de gemeente. Medio 2023 werden ook signalen van dreigende afsluiting van bijvoorbeeld water doorgegeven. Bij signalen van leveranciers is de gemeente verplicht om inwoners een hulpaanbod te doen.

De gemeente Bergen op Zoom gebruikt het systeem RIS van Xllnc voor het ontvangen van signalen, registratie van acties en terugkoppeling aan leveranciers. Als een inwoner hulp accepteert, schort de leverancier de incasso één maand op. Zo worden extra kosten voorkomen.

Het aantal signalen is in de eerste twee jaar gestegen, evenals het aandeel zorgwekkende signalen. De hoofdzakelijke redenen hiervoor zijn de toename van het aantal leveranciers die vaste lasten melden en de ontwikkelingen rondom corona, inflatie en de energiecrisis.

De gemeente hanteerde een outreachende aanpak: alle inwoners van wie een betalingsachterstand was gesignaleerd, ontvingen een brief of e-mail. Bij zorgwekkende signalen werd geprobeerd telefonisch of via huisbezoek contact te leggen met de inwoner. Vanaf 2024 belt callcenter Certin vaker en op verschillende momenten van de dag inwoners met gesignaleerde betalingsachterstanden. Hierdoor bereikten we twee keer zoveel inwoners als voorheen.

Om te voorkomen dat deze benadering als te zakelijk of afstandelijk wordt ervaren, wordt de menselijke maat in het eerste contact geborgd. Inwoners worden door het callcenter gebeld in naam van de gemeente Bergen op Zoom, waarbij gebruik wordt gemaakt van een lokaal 0164-telefoonnummer en een specifiek sociaal belscript. De medewerkers zijn getraind om vanuit vertrouwen het gesprek aan te gaan en de hulpvraag van de inwoner centraal te stellen. Deze persoonlijke aanpak is effectief gebleken en wordt de komende jaren voortgezet met een continue focus op verdere verfijning en het borgen van een mensgericht contact.

Intake en stabilisatie

In deze fase van het schuldhulpverleningstraject lag de focus op het in balans brengen van het budget en het stabiliseren van de financiële situatie. Ook werd gekeken naar de mogelijkheden om het inkomen te verhogen, bijvoorbeeld door meer uren te werken of door gebruik te maken van inkomensondersteunende regelingen (zoals toeslagen of minimavoorzieningen).

De ISD Brabantse Wal coördineerde deze fase samen met WijZijn. De intakes worden uitgevoerd door gespecialiseerde schuldhulpverleners van de ISD Brabantse Wal die beschikken over brede vakinhoudelijke expertise. Deze werkwijze waarborgt dat er vanaf het eerste contact een integrale analyse van de hulpvraag wordt gemaakt. Door deze brede blik kan er, indien de situatie daarom vraagt, direct en effectief worden geschakeld met maatschappelijk werk, andere disciplines binnen de gemeente zoals Wmo, Jeugd of andere relevante disciplines binnen de ISD Brabantse Wal. Afhankelijk van de situatie van de inwoner werden extra ondersteuningsmiddelen ingezet, zoals budgetbegeleiding, budgetbeheer of – indien nodig – beschermingsbewind. Deze aanpak blijft bestaan en waar nodig verder versterkt.

Budgetbeheer en begeleiding

De gemeente voerde regie op budgetbeheer en werkte hiervoor samen met WijZijn (voor de begeleiding) en Kredietbank Nederland (voor de technische uitvoering). In het geval van budgetbegeleiding stelt WijZijn samen met de inwoner een plan van aanpak op. Bij meervoudige problematiek werd vaak gekozen voor budgetbeheer of, indien nodig, beschermingsbewind. De praktijk leerde dat deze fase intensief was, mede door de benodigde gedragsverandering van de inwoner en de intensieve begeleiding die nodig is. De samenwerking tussen de gemeente, WijZijn, de Kredietbank Nederland en bewindvoerders wordt ook in de volgende beleidsperiode voortgezet, met oog voor verbetering van doorstroom, maatwerk en effectiviteit.

Oplossen van schulden

Het uitgangspunt in de vorige beleidsperiode was het bereiken van een schuldenvrije toekomst. Daarbij werd in principe uitgegaan van volledige aflossing door de inwoner, al dan niet via een regeling. Wanneer directe aflossing niet mogelijk bleek, werd gezocht naar herschikking van de schulden via betalingsregelingen, schuldbemiddeling of saneringskrediet.

Bij een saneringskrediet lost de gemeente de bestaande schulden namens de inwoner af en treedt de gemeente op als enige schuldeiser, waardoor de inwoner overzicht en rust krijgt met één lening bij de gemeente. Bij een schuldbemiddeling ontvangen de schuldeisers, gedurende de looptijd van de schuldregeling, periodiek een gereserveerd bedrag van het inkomen van de schuldenaar. De oorspronkelijke schuldeisers blijven bestaan totdat de looptijd van de schuldregeling is voldaan. Omdat stabilisatie noodzakelijk is vóór de start van een schuldregeling, zit er doorgaans enige tijd tussen aanmelding en start van het traject. Deze aanpak blijft de basis.

Ondernemers

Ondernemers met financiële problemen konden begeleiding en ondersteuning krijgen van Over Rood. Over Rood is géén schuldhulpverlener, maar een vrijwilligersorganisatie die ondernemers met schulden en achterstanden helpt om de boel weer op orde te krijgen. Hoewel schuldhulpverlening aan ondernemers sinds de wetswijziging wettelijk is verankerd, kreeg deze doelgroep in het vorige beleidsplan beperkte aandacht. De hulpvraag onder ondernemers nam in de praktijk toe, onder meer als gevolg van corona en economische onzekerheden. Sinds 2022 verzorgt Kredietbank Nederland schuldhulpverlening aan ondernemers in de drie gemeenten van de Brabantse Wal. Waar in 2022 nog vier minnelijke trajecten van start gingen, steeg dit aantal in 2023 naar zeven en in 2024 naar tien. In 2025 is deze sterke groei doorgezet naar zestien trajecten, een verviervoudiging ten opzichte van 2022. Deze toename is grotendeels herleidbaar naar de verplichte terugbetaling van genoten coronasteun en de aanhoudende kwetsbare positie van veel ZZP'ers. Deze trend is eveneens zichtbaar bij partnerorganisatie Over Rood. Tot en met oktober 2025 hebben 26 (ex)ondernemers zich dat jaar via de gemeente aangemeld voor ondersteuning.

Gezien de economische ontwikkelingen wordt verdere groei verwacht. De komende jaren krijgt ondersteuning aan ondernemers daarom nadrukkelijker aandacht en blijft Over Rood de ondernemers ondersteunen bij hun financiële problemen.

Conclusie

Tijdens de coronaperiode bleef de verwachte stijging in hulpvragen van inwoners uit, mede door tijdelijke steunmaatregelen zoals de energietoeslag. Sinds eind 2024 is echter een duidelijke toename zichtbaar, in lijn met landelijke economische ontwikkelingen. Ondernemers maken ook steeds vaker gebruik van schuldhulpverlening. Dit aantal zal waarschijnlijk verder toenemen. De afgelopen jaren heeft de gemeente stappen gezet om schulden te voorkomen en een oplossing te bieden voor haar inwoners. De aanpak van vroegsignalering is verbeterd en steeds meer inwoners en ondernemers weten de weg naar hulp te vinden. De verwachting is dat de vraag naar schuldhulp in de komende jaren verder zal stijgen.

“Via vroegsignalering hebben we vaak een mooi aanknopingspunt voor een gesprek, waar later vaak veel meer uitdagingen in iemands leven aan bod komen” - professional

3. TRENDONTWIKKELINGEN

Sinds 2012 is schuldhulpverlening een wettelijke taak van gemeenten op basis van de Wgs. Gemeenten moeten inwoners met schulden ondersteunen en waar mogelijk problemen voorkomen. Het kabinet heeft als doelstelling dat in 2030 maximaal 3,8% van de huishoudens problematische schulden heeft. In 2024 kampte in Bergen op Zoom nog circa 10% van de huishoudens met dergelijke schulden. Een belangrijk instrument om dit percentage terug te dringen is het realiseren van een toegankelijke, laagdrempelige basisdienstverlening schuldhulpverlening.

De afgelopen jaren zijn er diverse maatschappelijke, economische en beleidsmatige ontwikkelingen geweest die invloed hebben op het ontstaan en oplossen van schuldenproblematiek. Dit hoofdstuk beschrijft de belangrijkste trends en schetst hun betekenis voor het lokale beleid.

Veranderend consumentengedrag en schuldenrisico's

Een duidelijke trend is de toename van consumptieve schulden, onder meer door het gemak waarmee mensen gebruik kunnen maken van 'koop nu, betaal later'-diensten zoals Klarna, Riverty en Afterpay. Deze diensten zijn laagdrempelig, snel en vaak niet transparant, wat vooral jongeren en financieel kwetsbare huishoudens treft. Ook de groeiende online gokindustrie draagt bij aan nieuwe schuldenproblematiek. Gokken is op elk moment van de dag toegankelijk via apps en websites, en de verleiding wordt versterkt door gerichte reclames. Gokverslaving leidt steeds vaker tot serieuze financiële problemen, met gevolgen voor de mentale gezondheid en het sociale netwerk.

Complexiteit in overheidsregelingen

Een deel van de schuldenproblematiek vindt zijn oorsprong in onduidelijke of complexe overheidsregelingen, zoals toeslagen of terugvorderingen van Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). We erkennen dat niet alleen persoonlijke omstandigheden, maar ook de complexiteit van onze eigen overheidsprocedures en regelgeving onbedoeld kunnen bijdragen aan het ontstaan of verergeren van schulden. Inwoners met beperkte (digitale) vaardigheden of inwoners die moeite hebben met het begrijpen van ingewikkelde informatie kunnen hierdoor in de knel raken. De combinatie van systeemfouten, ondoorzichtige communicatie en snel oplopende terugvorderingen door boetes of verhogingen vergroot de kans op langdurige of oplopende schulden. Sociaal Raadslieden (WijZijn) vervullen hierin een cruciale rol in preventie: zij ondersteunen inwoners bij het begrijpen van regelingen, bezwaarprocedures en juridische vragen. Door deze begeleiding worden onduidelijkheden en complexe situaties tijdig opgelost, waardoor inwoners grip houden op hun financiën en nieuwe schulden worden voorkomen.

Maatschappelijke en economische gevolgen

Financiële problemen hebben impact op veel domeinen. Veel werkenden hebben geldzorgen, wat leidt tot productiviteitsverlies, stress en ziekteverzuim. Werkgevers en het sociaal domein krijgen hier steeds vaker mee te maken. Er wordt steeds vaker een beroep gedaan op gemeentelijke ondersteuning zoals schuldhulp of zorgvoorzieningen. Schulden raken daarnaast thema's als zorg, opvoeding, veiligheid en onderwijs. De maatschappelijke kosten van schuldenproblematiek zijn daardoor structureel en breed verspreid.

Ontwikkelingen in dienstverlening en landelijke koers

De kwaliteit van schuldhulpverlening staat volop in de schijnwerpers. Landelijk is de beweging ingezet naar snellere, toegankelijke en duurzamere hulp. Gemeenten spelen hierin een sleutelrol.

Basisdienstverlening schuldhulpverlening¹

Gemeenten worden geacht een sterke basisdienstverlening te bieden, gericht op:

- Vroegsignalering en preventie
- Toegankelijke hulp bij beginnende schulden
- Stabilisatie en duurzame oplossingen
- Nazorg en versterken van budgetvaardigheden

Landelijk Verbeterplan Schuldhulpverlening²

Het ministerie van SZW werkt samen met partners aan een landelijk verbeterplan dat inzet op:

- Versnelde en toegankelijke hulpverlening
- Ondersteuning bij complexe schulden

¹ Zie bijlage 2: Overzicht elementen basisdienstverlening

² Gemeenten van start met actieplan voor beter toegankelijke schuldhulp - NVVK

- Betere samenwerking met landelijke organisaties zoals DUO, CJIB en de Belastingdienst

Deze landelijke ontwikkelingen vragen lokaal om beleidsmatige keuzes, meer samenwerking en een stevige uitvoering, waarbij ook werkgevers, zorgpartners en vrijwilligers een rol spelen.

Economische ontwikkelingen

De combinatie van corona, inflatie, hoge energieprijzen en politieke spanningen maakt het huishoudbudget van inwoners kwetsbaar. Veel ondernemers kampen met betalingsachterstanden door het aflopen van steunmaatregelen. Gesignaleerd wordt dat de druk op ondernemers toeneemt naarmate de uiterste termijnen voor het aflossen van coronagelden verstrijken. Organisaties zoals Over Rood signaleren een toename van hulpvragen uit deze groep. Verder blijven structurele trends zoals vergrijzing en stijgende vaste lasten druk uitoefenen op de bestaanszekerheid.

Verborgene armoede: een vergeten risicogroep

Een belangrijk aandachtspunt binnen het lokale beleid is de groep inwoners met verborgene armoede. Deze huishoudens leven langdurig met geldzorgen, maar melden zich niet voor hulp – uit schaamte, wantrouwen richting de overheid, onbekendheid met het aanbod of omdat hun situatie net boven de formele inkomensgrenzen ligt.

Verborgene armoede komt voor bij werkenden, ouderen met weinig pensioen, ZZP'ers met lage inkomsten, en huishoudens met hoge vaste lasten of zorgkosten. Door hun onzichtbaarheid blijven deze groepen onder de radar bij signalering en hulpverlening, met als risico dat hun situatie verslechtert wat kan leiden tot problematische schulden. Het is daarom essentieel dat gemeenten investeren in laagdrempelige informatievoorziening, outreachend te werk gaan en de samenwerking aangaan met sleutelfiguren (zoals huisartsen, scholen en werkgevers) om ook deze doelgroep tijdig te bereiken.

Conclusie en vooruitblik

De aard van schuldenproblematiek verandert en vraagt om een beleidsmatige heroriëntatie. Nieuwe risico's, zoals het gebruik van online kredietvormen en digitale gokverslaving, komen boven op bestaande knelpunten in de complexe regelgeving. Ook is duidelijk geworden dat een grote groep inwoners met verborgene armoede vaak buiten beeld blijft, maar wél hulp nodig heeft.

Tegelijkertijd groeit het besef dat goede schuldhulpverlening loont: Het voorkomt maatschappelijke schade, vermindert stress en vergroot de participatiekansen van inwoners. Daarom zet de gemeente in op toegankelijke ondersteuning, een sterke basisdienstverlening en een integrale samenwerking met maatschappelijke partners.

De toekomst blijft onzeker. Structurele trends zoals inflatie, vergrijzing en stijgende woonlasten houden de druk op huishoudens hoog. Lokale inzet op het voorkomen en oplossen van schulden – inclusief aandacht voor verborgene armoede – blijft daarmee essentieel voor inwoners én voor de veerkracht van de samenleving als geheel. Daarom kiest de gemeente voor een stevig en wendbaar beleid dat ruimte biedt voor maatwerk, samenwerking en innovatie. We zetten in op het versterken van de sociale basis en op nauwe samenwerking met vrijwilligers en partners. Zo bouwen we samen aan een toekomst waarin niemand tussen wal en schip valt.

“Achter iedere hulpvraag schuilt een verhaal. Schuldhulpverlening is geen papieren proces, maar een menselijke belofte: dat we niemand laten vallen als het financieel tegenzit” - professional

4. VISIE, DOELSTELLINGEN EN SPEERPUNTEN

Onze visie, doel en speerpunten voor 2025 - 2028

Visie

Onze visie is gebaseerd op het principe dat iedereen recht heeft op een financieel stabiel leven. Schulden raken meer dan alleen de portemonnee; ze hebben een grote invloed op gezondheid, werk, wonen en relaties. In het bijzonder erkennen we de impact van financiële stress op kinderen: opgroeien in een omgeving met schulden mag hun toekomstkansen niet belemmeren. Stichting Leergeld is hierbij een belangrijk instrument.

We werken vanuit een positief mensbeeld, waarbij we erkennen dat schulden vaak ontstaan door externe factoren of ingrijpende gebeurtenissen. Onze aanpak is mensgericht en versterkt de eigen regie van inwoners. Om waar mogelijk barrières voor financiële stabiliteit in complexe situaties te doorbreken, zetten we maatwerkoplossingen in zoals het Bergse Doorbraakfonds.

Hoewel schuldhulpverlening zich primair richt op stabilisatie en schuldregeling, signaleren we actief aanvullende problematiek en zorgen we voor een warme overdracht naar passende ondersteuning. Met een sterke focus op preventie, vroegsignalering en samenwerking met maatschappelijke partners en het onderwijs streven we naar duurzame oplossingen. Zo krijgen inwoners weer grip op hun situatie en kunnen zij volwaardig meedoen in de samenleving.

Deze visie is het kompas voor de komende beleidsperiode en vormt de basis voor de samenwerking met inwoners, partners en uitvoerende organisaties.

Doelen

We willen dat alle inwoners, zowel particulieren als ondernemers, schuldenvrij kunnen leven en dat problematische schulden worden voorkomen. Zo kunnen alle inwoners actief meedoen in de samenleving. Onze doelen voor deze aanpak zijn:

	Strategisch doel	Subdoelen
Schuldpreventie & financiële zelfredzaamheid	We willen dat inwoners en ondernemers geen schulden maken (preventie), dat beginnende schulden vroegtijdig worden gesignaleerd en aangepakt (vroegsignalering), en dat terugval wordt voorkomen.	<p>Primaire preventie: We versterken de financiële zelfredzaamheid door het geven van budgetlessen en workshops en versterken de signalerende rol van professionals en organisaties, zodat zij tijdig kunnen doorverwijzen.</p> <p>Secundaire preventie: We signaleren beginnende schulden via vroegsignalering.</p> <p>Tertiaire preventie: We bieden nazorg en begeleiding om terugval te voorkomen.</p>
Laagdrempelige toegang	We zorgen dat inwoners en ondernemers met financiële zorgen snel en laagdrempelig passende hulp vinden en ontvangen, zodat financiële problemen tijdig worden aangepakt.	<p>Bewustwording: We zorgen ervoor dat schuldenproblematiek bespreekbaar wordt (taboe doorbreken) en dat inwoners en ondernemers beter op de hoogte zijn van de mogelijkheden voor schuldhulpverlening.</p> <p>Toegankelijke hulp voor inwoners: We verbeteren de laagdrempelige en zichtbare toegang en hulp voor inwoners.</p> <p>Toegankelijke hulp voor ondernemers: We verbeteren de laagdrempelige en zichtbare toegang en hulp voor ondernemers.</p>
Sterke samenwerking	We versterken de samenwerking en dragen zorg voor een adequate taakverdeling tussen partners, zodat inwoners en ondernemers snel de juiste hulp krijgen.	<p>Sterke regievoering: de ISD BW voert de regie en werkt samen met partners aan de uitvoering van dit plan.</p> <p>Krachtig netwerk: samenwerking en afstemming staan ten dienste van vroegtijdige signalering en het snel bieden van de juiste hulp.</p>

Deze doelen passen bij de visie uit het Uitvoeringsplan ISD Brabantse Wal 2023 – 2028, waarin wordt benadrukt dat iedereen waarde heeft en naar vermogen moet kunnen meedoen in de samenleving. Schuldhulpverlening speelt hierbij een cruciale rol. Enerzijds het wegnemen van belemmeringen, zoals financiële zorgen en anderzijds het creëren van ruimte voor groei en zelfredzaamheid.

Doelgroep

We richten ons op alle inwoners van de gemeente Bergen op Zoom die een risico lopen of te maken hebben met geldzorgen, zodat niemand buiten beeld blijft. Daarbij besteden we extra aandacht aan de groep met verborgen armoede en groepen waar signalen vaak vroeg zichtbaar zijn. We blijven alert op uitdagingen die sommige groepen, zoals jongeren met online krediet of gokrisico's, extra treffen.

Uitdagingen

Het bieden van schuldhulp kent ook uitdagingen. Vaak hebben mensen niet alleen financiële problemen, maar ook zorgen over werk, gezondheid of de thuissituatie. Schaamte en het taboe op schulden maakt dat inwoners vaak (te) laat hulp zoeken. Daarnaast is de schuldhulpverlening afhankelijk van samenwerking met veel verschillende partners, wat kan leiden tot vertragingen of bureaucratische obstakels.

Deze uitdagingen worden versterkt door actuele maatschappelijke en economische ontwikkelingen. Nieuwe risico's, zoals 'koop nu, betaal later' diensten en online gokken, vergroten vooral bij jongeren en kwetsbare huishoudens de kans op schulden. Tegelijkertijd zorgen complexe regelingen en economische schommelingen – zoals inflatie, hoge energieprijzen en het aflopen van coronasteun – voor extra druk op de bestaanszekerheid. Daarbij blijft de groep met verborgen armoede lastig bereikbaar, terwijl zij vaak langdurig met financiële stress kampen. Om deze uitdagingen het hoofd te bieden, kiezen we voor een aanpak die laagdrempelig, samenhangend en mensgericht is, met oog voor samenwerking, maatwerk en continu verbeteren.

Innovatie, kennisdeling en continue verbetering

Om onze aanpak continu te verbeteren, onderzoeken we innovatieve methoden en good practices die rust en stabiliteit brengen. We borgen deze vernieuwingen door structurele kennisdeling, zoals een jaarlijkse werkconferentie. Hier werken partners en ervaringsdeskundigen samen aan instrumenten die de mentale weerbaarheid vergroten en de drempel naar hulp verlagen.

Nieuwe speerpunten in het schuldhulpbeleid

De afgelopen jaren heeft de gemeente belangrijke stappen gezet om de schuldhulpverlening te verbeteren. Zo is er meer aandacht gekomen voor preventie, vroegsignalering en specifieke hulp voor ondernemers. Hierdoor konden we meer inwoners bereiken en ondersteunen bij financiële problemen.

Op basis van de ervaringen uit de vorige beleidsperiode, landelijke ontwikkelingen, trends en signalen uit de praktijk hebben we onze koers nu verder aangescherpt. Ook de input vanuit de gemeente Bergen op Zoom en onze uitvoeringspartners speelt hierin een belangrijke rol.

Ondanks de goede geboekte resultaten zien we kansen om de schuldhulpverlening verder te versterken. We willen de schuldhulpverlening beter kunnen volgen met actuele data en duidelijke rapportages, zodat we inzicht hebben in de effecten van ons beleid. Daarnaast zetten we in op een meer samenhangende aanpak die verschillende leefgebieden verbindt – zoals werk, wonen, gezondheid en relaties – wat cruciaal is in de transformatie van het sociaal domein. Door deze aanpak integreren we preventie en financiële stabiliteit vroegtijdig in de wijkgerichte en versterkte sociale basis, in plaats van uitsluitend in geïndiceerd maatwerk. Zo kunnen we schulden nog effectiever voorkomen en oplossen. De koppeling met de SLT's (Stevige Lokale Teams) vormt hierin een cruciaal onderdeel voor de integraliteit van onze dienstverlening, waarbij de concrete werkwijze gedurende de beleidsperiode verder vorm krijgt.

Voor de komende beleidsperiode richten we onze aandacht daarom op een aantal nieuwe speerpunten. Deze speerpunten bouwen voort op de lessen van de afgelopen jaren, maar zijn vooral ingegeven door onze ambitie en visie: een gemeente waarin iedereen kan meedoen en financiële zorgen geen langdurige belemmering vormen. Zo werken we doelgericht aan een schuldhulpverlening die klaar is voor de uitdagingen van vandaag én morgen.

Preventie en nazorg	Schuldpreventie en financiële zelfredzaamheid	Preventie moet eerder beginnen, zoals met budgetlessen op scholen. Versterken van financiële zelfredzaamheid en nazorg is nodig om nieuwe schulden – en daarmee terugval – te voorkomen.
Intake en stabilisatie	Laagdrempelige toegang	Schuldhulp moet sneller en makkelijker bereikbaar zijn, zonder bureaucratische drempels.
Het oplossen van schulden	Samen verantwoordelijk	Betere samenwerking tussen gemeente, ketenpartners en schuldeisers is cruciaal om schulden sneller op te lossen.



Speerpunt 1: Schuldpreventie en financiële zelfredzaamheid

Voorkomen is effectiever en maatschappelijk gunstiger dan genezen. Daarom heeft preventie onze hoogste prioriteit. Door tijdig in te grijpen, voorkomen we dat schulden een belemmering vormen voor de toekomst van onze inwoners. We pakken de regie door samen met partners signalen vroegtijdig op te vangen en de onderliggende oorzaken van financiële problemen – zoals een gebrek aan vaardigheden of plotselinge tegenslag – in beeld te brengen.

Primaire preventie: Financiële weerbaarheid en educatie

Onder primaire preventie verstaan we alle activiteiten die erop gericht zijn te voorkomen dat schulden überhaupt ontstaan. Dit doen we door de financiële weerbaarheid van al onze inwoners te vergroten.

- **Financiële educatie en bewustwording:** Financiële educatie is het fundament van onze preventieaanpak, met speciale aandacht voor jongeren. We richten ons onder andere op het vergroten van de weerbaarheid tegen moderne verleidingen zoals ‘koop nu, betaal later’ en ondoordachte kredieten. Hoewel scholen een cruciale partner zijn, is preventie een gezamenlijke opgave van de gemeente, maatschappelijke organisaties en inwoners. We sluiten aan bij bestaande initiatieven in het onderwijs en bieden expertise via partners (zoals Kredietbank Nederland via SROI-middelen), zonder de kerntaak van scholen te overbelasten. Na de succesvolle start met gastlessen en workshops op ’t Rijks en het Kwadrant onderzoeken we momenteel de opschaling naar andere middelbare scholen.
- **Versterken van vaardigheden en signalering:** Naast educatie zetten we in op workshops voor inwoners, buurtverbinders en professionals om financiële vaardigheden te versterken. We intensiveren de samenwerking met domeinen zoals Wmo, Jeugd en Onderwijs, zodat signalen van schulden – zoals gedragsveranderingen of ontbrekende schoolbenodigdheden – tijdig worden herkend. Door partners te ondersteunen met duidelijke handvatten voor signalering en doorverwijzing, voorkomen we dat problemen onnodig escaleren.
- **Versterken van de ondersteuning door vrijwilligers en partners:** Samen met vrijwilligers en partners zoals WijZijn (Sociaal Raadslieden), Schuldhulpmaatje en Humanitas ondersteunen we inwoners bij het op orde brengen van hun administratie. Deze persoonlijke begeleiding is essentieel voor het vergroten van de zelfredzaamheid en het behouden van grip op geldzaken.

Secundaire preventie: Vroegsignalering en outreach

Wanneer er onverhoopt toch schulden ontstaan, zetten we in op vroegsignalering om te voorkomen dat deze problematisch worden. Door tijdig en proactief contact te leggen bij de eerste betalingsachterstanden, voorkomen we escalatie, huisuitzettingen en afsluitingen van nutsvoorzieningen.

- **Proactieve vroegsignalering en outreach:** Onze aanpak is gebaseerd op het principe ‘geen woorden, maar daden’. We wachten niet af tot een inwoner zelf aanklopt, maar leggen actief contact op basis van signalen van vaste-lastenpartners (zoals verhuurders en energiebedrijven). In nauwe samenwerking met partners als WijZijn en het callcenter Certin borgen we een snelle en effectieve opvolging van deze signalen.
- **Persoonlijke benadering: telefonisch en fysiek:** De menselijke maat staat centraal. Wanneer telefonisch contact niet tot stand komt of de situatie ernstig is, zetten we gericht huisbezoeken in. Deze bezoeken worden altijd door twee medewerkers uitgevoerd en krijgen direct prioriteit bij hoge risico's, zoals een dreigende ontruiming, dreigende afsluitingen van nutsvoorzieningen of achterstanden boven de € 3.000,-. Hiermee verlagen we de drempel naar hulp en vergroten we de hulpaceptatie.

- Signalen van derden: Vroegsignalering is een onderdeel van het brede sociale domein. Naast de wettelijke signalen kunnen ook signalen van derden, zoals burens, een indicatie zijn van problematiek. Omdat voor deze signalen geen wettelijke grondslag is voor directe interventie, benutten we ze voor gerichte algemene voorlichting en outreach. Persoonsgerichte acties en huisbezoeken volgen uitsluitend bij de wettelijk vastgelegde signalen of met expliciete toestemming van de inwoner.
- Borging van capaciteit: Om deze wettelijke taak adequaat uit te voeren, borgen we een stabiele uitvoeringscapaciteit (momenteel 1,6 fte). Deze basis wordt flexibel aangevuld door de expertise van onze ketenpartners en de inzet van getrainde vrijwilligers, waardoor we ook bij een toenemende signalenstroom de snelheid en kwaliteit van de opvolging kunnen garanderen.

Tertiaire preventie: Duurzame stabiliteit en nazorg

Indien een hulptraject is afgerond, blijft nazorg een essentieel onderdeel van onze aanpak. Begeleiding stopt niet zodra een schuld is opgelost; door gerichte nazorg voorkomen we terugval en verankeren we de financiële veerkracht van inwoners voor de lange termijn.

- Vasthouden van financiële stabiliteit: Nazorg richt zich primair op het behouden van de bereikte stabiliteit. We blijven inwoners informeren over beschikbare regelingen en stimuleren hen om aangeleerde vaardigheden, zoals budgetteren en administratie voeren, te blijven toepassen. Zo zorgen we dat inwoners ook bij onverwachte tegenslagen grip houden op hun geldzaken.
- Signaleren en verwijzen: Wanneer wij inschatten dat een inwoner ondersteuning nodig heeft op andere gebieden, wijzen wij de weg naar de betreffende partners. Wij faciliteren de ingang, maar de regie op de inhoudelijke begeleiding ligt volledig bij de partners in het sociaal domein.
- Vroegtijdige signalering van terugval: Samenwerking met maatschappelijke partners is essentieel om signalen van eventuele terugval tijdig op te vangen. Door korte lijnen te onderhouden met het netwerk rondom de inwoner, kunnen we bij nieuwe financiële haperingen direct opnieuw ondersteuning bieden voordat problemen weer escaleren naar een crisissituatie.



Speerpunt 2: Laagdrempelige toegang

Om de drempel naar hulp zo laag mogelijk te houden, organiseren we onze dienstverlening zo toegankelijk mogelijk voor inwoners. We combineren een sterke digitale aanwezigheid met laagdrempelige en goed bereikbare vormen van persoonlijk contact. Daarbij zijn de menselijke maat, snelheid en begrijpelijke communicatie leidend voor onze aanpak.

Laagdrempelige toegang: De menselijke maat centraal

Schaamte, wantrouwen en complexiteit zorgen ervoor dat hulp vaak te laat wordt gezocht. Wij doorbreken dit taboe door actief aanwezig te zijn in de leefwereld van de inwoner en onze processen te vereenvoudigen.

- Vereenvoudigen van proces en taal (B1): Schuldhulp moet sneller en eenvoudiger bereikbaar zijn, zonder bureaucratische drempels. Wij nemen de verantwoordelijkheid om onze processen en communicatie actief te vereenvoudigen. Door in te zetten op begrijpelijke taal en proactieve ondersteuning, zorgen we dat inwoners niet onnodig in de knel komen.
- Hybride en actieve benadering: Om inwoners met verborgen armoede beter te bereiken, hanteren we een hybride benadering via telefoon, huisbezoeken, brieven en e-mail. Daarnaast versterken we het outreachend werken op vertrouwde vindplaatsen, zoals bibliotheken, sportclubs en huisartsenpraktijken door informatie beschikbaar te stellen op plekken waar inwoners al komen, verlagen we de drempel naar ondersteuning.
- Expertise bij de voordeur en snelheid: De ISD Brabantse Wal zet schuldhulpverleners met brede expertise in tijdens de intakefase. Door schuldhulpverleners met brede expertise al tijdens de intakefase in te zetten, borgen we een snelle doorlooptijd en effectief maatwerk. Hierbij richten we ons ook op inkomensoptimalisatie en het gebruik van minimaregelingen om direct financiële rust te creëren en op verwijzing naar bredere maatschappelijke ondersteuning.

Integrale samenwerking en nabijheid in de wijk

Een laagdrempelige toegang tot hulp en nauwe samenwerking met de wijkteams versterken elkaar direct. Door financiële stabiliteit te positioneren binnen de brede integrale aanpak van het sociaal domein, bieden we ondersteuning nog voordat problematische schulden escaleren tot een ingrijpend schuldhulpverleningstraject.

- **Verbinding met de sociale basis:** De komende periode investeren we in een sterke verbinding met de Stevige Lokale Teams (SLT). Binnen deze teams wordt nauw samengewerkt met partners uit de sociale basis, die een belangrijke rol spelen in het vroegtijdig signaleren en bespreekbaar maken van financiële zorgen. Samen wordt gezorgd voor een integrale aanpak, waarbij vanuit de SLT's en de sociale basis warme overdrachten plaatsvinden naar schuldhulpverlening of andere passende ondersteuning. Partners in de sociale basis fungeren tegelijkertijd als belangrijke signaalgevers om inwoners met beginnende financiële zorgen tijdig in beeld te brengen. Vanuit schuldhulpverlening wordt, waar passend, ook terugverwezen naar de sociale basis voor aanvullende of lichtere vormen van ondersteuning.
- **Multidisciplinaire samenwerking:** In lijn met de vigerende intentieverklaring (6 oktober 2025) voor integrale samenwerking, wordt casuïstiek structureel besproken in multidisciplinaire overleggen (MDO's). Hoewel de exacte vorm van deze samenwerking verder wordt ontwikkeld, borgen we een aanpak waarin leefgebieden als werk, wonen en gezondheid in samenhang worden benaderd, zodat ook onderliggende hulpvragen tijdig worden herkend en aangepakt.

Ondersteuning voor ondernemers en ZZP'ers

Ondernemers vinden vaak lastiger de weg naar reguliere hulp. Wij voorkomen escalatie door gericht te verwijzen naar gespecialiseerde expertise waarbij aandacht is voor zowel de zakelijke afwikkeling als het persoonlijke herstel.

- **Vindbaarheid in netwerken en media:** We vergroten de vindbaarheid van partners zoals Over Rood en Kredietbank Nederland door actief aanwezig te zijn binnen lokale ondernemersnetwerken en relevante mediakanalen. Door succesverhalen en mogelijkheden breed te delen, stimuleren we ondernemers om tijdig hulp te zoeken.
- **Financiële regelingen en advies:** We zetten in op een betere bekendheid van gemeentelijke regelingen, zoals het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). Of het nu gaat om een lening voor bedrijfskapitaal of inkomensaanvulling: we verbinden ondernemers met de juiste instrumenten en partners om hun bedrijfsvoering of persoonlijke situatie weer stabiel te krijgen.



Speerpunt 3: Samen verantwoordelijk

Schuldhulpverlening is een gezamenlijke opgave. Inwoners, gemeente, maatschappelijke partners en schuldeisers dragen ieder verantwoordelijkheid in het voorkomen en oplossen van schulden. We gaan daarbij uit van de eigen kracht van inwoners en stimuleren hen om regie te nemen over hun financiële situatie en actief betrokken te zijn bij hun hulptraject.

Sluitende ketensamenwerking en regievoering

Om inwoners optimaal te ondersteunen, kiezen we voor een integrale aanpak waarbij sterke regievoering en een krachtig netwerk centraal staan. Heldere afspraken en gedeelde verantwoordelijkheid vormen hiervoor de basis.

- **Sluitende ketensamenwerking en kennisdeling:** Inwoners ontvangen begeleiding die nauw aansluit bij hun persoonlijke situatie door de expertise van partners als WijZijn, Humanitas, Kredietbank Nederland, Over Rood en Schuldhulpmaatje optimaal te benutten. We intensiveren deze samenwerking door vaker gezamenlijk op te trekken en parallelle trajecten te verminderen. Om de aanpak continu te verbeteren, organiseren we jaarlijks een werkconferentie voor partners en ervaringsdeskundigen. Deze sessie biedt ruimte om trendanalyses te bespreken, ervaringen uit te wisselen, kennis te delen en gezamenlijke strategieën verder te versterken.
- **Sociaal incasseren - Het goede voorbeeld geven:** Als gemeente nemen we onze verantwoordelijkheid als schuldeiser. We realiseren een sociaal incassobeleid en ondertekenen het landelijk convenant. Hiermee borgen we dat we bij eigen vorderingen de menselijke maat hanteren en verdere schuldenopstapeling voorkomen.

Voor het daadwerkelijk oplossen van schulden zetten we beproefde instrumenten in en optimaliseren we onze systemen voor een snellere afwikkeling.

- **Systeemoptimalisatie en het Schuldenknooppunt:** Een krachtige regievoering vraagt om een betrouwbare informatievoorziening. Daarom realiseren we een volledige technische koppeling tussen onze informatiesystemen (RIS, Suite en Allegro). Daarnaast versnellen we de schuldregeling door aan te sluiten op het landelijke Schuldenknooppunt, wat de doorlooptijd van trajecten aanzienlijk verkort.
- **Passende schuldregeling en maatwerk:** We blijven werken met instrumenten zoals saneringskredieten en schuldbemiddeling via Kredietbank Nederland om schulden beheersbaar te maken en inwoners perspectief te bieden op een schuldenvrije toekomst. Gezien de toenemende hulpvraag onder ondernemers en ZZP'ers blijft gespecialiseerd maatwerk voor deze doelgroep een vast onderdeel van onze integrale aanpak.

Conclusie

Met deze drie speerpunten leggen we de basis voor een toekomstbestendige schuldhulpverlening. We zetten in op **schuldpreventie en financiële zelfredzaamheid, laagdrempelige toegang en sterke samenwerking**. Zo bouwen we samen aan een financieel gezonde gemeente waarin schulden geen blijvende belemmering vormen.

“Het voelt goed om mijn kennis in te kunnen zetten om anderen te helpen - ik zie iemand die, na de intake weer lucht krijgt” - vrijwilliger

5. EVALUATIEKADER

Dit beleidsplan vormt het strategisch kader voor de komende vier jaar. Onze visie en speerpunten zijn omgezet naar activiteiten en gekoppeld aan harde streefwaarden (KPI's) om de voortgang en effectiviteit van het beleid te monitoren. Hierbij hanteren we de landelijke kwaliteitsnormen en lokale trends en ambities. Ons uiteindelijke doel is dat alle inwoners – van jongeren en gezinnen tot ouderen en ondernemers – volwaardig kunnen meedoen zonder de beperking van schulden.

De concrete vertaling naar operationele acties vindt plaats in de uitvoering van het plan. Hierbij wordt, na afweging van de effectiviteit (good practices) en beschikbare middelen, ruimte geboden voor specifieke projecten en campagnes.



Speerpunt 1: Schuldpreventie en financiële zelfredzaamheid

Deze activiteiten zijn gericht op het voorkomen van schulden en het vroegtijdig ingrijpen.

Actie / Indicator	Streefwaarde (jaarlijks vanaf 2025)	Bron / monitoring
1. Financiële educatie & bewustwording: Intensiveren van gastlessen en workshops op scholen om jongeren weerbaar te maken.	Jaarlijkse toename van het aantal lessen en bereikte klassen.	Registratie vanuit SROI / KBNL.
2. Versterken van vaardigheden: Organiseren van workshops voor inwoners, buurtverbinders en professionals om financiële vaardigheden te versterken.	Jaarlijkse toename van het aantal georganiseerde workshops.	Registratie workshops en aantal deelnemers.
3. Versterken van signalering: Ontwikkelen van handvatten voor partners voor signalering en doorverwijzing.	Minimaal 1 instrument gerealiseerd.	Registratie ISD BW.
4. Versterken van ondersteuning door vrijwilligers en partners: T.b.v. het vergroten van zelfredzaamheid en het behouden van grip op geldzaken.	Behoud van actieve partners.	Registratie ISD BW.
5. Onderzoek innovatie: Onderzoek naar good practices.	Besluitvorming over inzet innovatieve instrumenten gedurende de uitvoering van het plan.	Voortgangsrapportage ISD.
6. Proactieve vroegsignalering en outreach: Bij betalingsachterstanden wordt actief contact gelegd met inwoners.	Jaarlijks wordt minimaal 30% van de inwoners uit de aangeleverde signalen succesvol bereikt.	Registratie RIS / monitor vroegsignalering / DDAS.
7. Hulpacceptatie: Percentage inwoners dat hulp (advies, doorverwijzing of intake) accepteert.	Jaarlijks accepteert minimaal 30% van de bereikte inwoners een hulpaanbod.	Registratie RIS / monitor vroegsignalering / DDAS.
8. Doorstroom naar schuldhulp: Het percentage signalen dat binnen 60 dagen leidt tot een formele intake.	Jaarlijkse daling van signalen dat leidt tot een formele intake.	RIS / Registratie ISD BW.
9. Gemiddelde schuldenlast: De hoogte van de totale schulden per inwoner bij aanmelding.	Een structurele daling van de gemiddelde schuldenlast richting 2028.	Kredietbank Nederland / Registratie ISD BW.

Actie / Indicator	Streefwaarde (jaarlijks vanaf 2025)	Bron / monitoring
10. Risicosignalen (vroegsignalering): Monitoring van signalen met dreigende afsluiting (energie/water) of woningontruiming.	Jaarlijkse daling van het percentage signalen met een dreigende afsluiting of ontruiming.	RIS / Registratie ISD BW.
11. Terugvalpreventie (recidive): Het voorkomen dat inwoners na een traject opnieuw schulden maken.	Het percentage recidive bedraagt jaarlijks maximaal 7% van de gestarte trajecten; 100% directe herstart bij recidive binnen 6 maanden.	Registratie Kredietbank Nederland en ISD BW.
12. Uitval schuldhulpverleningstrajecten: het voorkomen dat inwoners tijdens een traject uitvallen.	Het percentage uitval bedraagt jaarlijks 7% van de gestarte trajecten.	Registratie Kredietbank Nederland en ISD BW.
13. Voorkomen problematische schulden: Verminderen van huishoudens met problematische schulden.	Jaarlijkse afname geregistreerde huishoudens met problematische schulden.	Registratie CBS.



Speerpunt 2: Laagdrempelige toegang

Deze activiteiten moeten de drempel voor het zoeken naar hulp verlagen.

Actie / Indicator	Streefwaarde (jaarlijks vanaf 2025)	Bron / monitoring
14. Informatievoorziening (B1): Alle externe communicatie toetsen op taalniveau B1.	100% van de communicatie-uitingen voldoet aan taalniveau B1.	Communicatietoets.
15. Snelheid van handelen: Monitoren dat inwoners na aanmelding bij partners tijdig een eerste gesprek hebben en waar mogelijk bijsturen indien nodig.	100% van de inwoners heeft binnen maximaal 4 weken een gesprek.	Partnerregistraties.
16. Snelle & integrale intake: Brede intake op alle leefgebieden door gespecialiseerde schuldhulpverleners en warme overdracht naar passende hulpverlening indien nodig.	100% van de aanmeldingen krijgt een integrale analyse.	Registratie ISD BW.
17. Besluitvorming: Tijdig afgeven van een officiële beschikking na de intake.	Jaarlijks 100% binnen de wettelijke beslistermijn van 8 weken.	Registratie ISD BW.
18. Bewustwording & bespreekbaarheid: Inzet van communicatie gericht op het bespreekbaar maken van schulden en vindbaarheid van hulp.	Minimaal 1 communicatie-uiting per jaar.	Registratie communicatie.
19. Nabijheid: Aanwezigheid van informatie op vertrouwde locaties in de wijk (o.a. bibliotheek en sportclubs).	Minimaal 10 locaties met informatie.	Registratie ISD BW en partners.
20. Ondernemershulp: Verwijzing naar Over Rood; promotie via ondernemersnetwerken om de vindbaarheid te vergroten.	Jaarlijkse toename van minimaal 5% in het aantal trajecten en minimaal 1 communicatie-uiting per jaar.	Over Rood / ISD BW.



Speerpunt 3: Samen verantwoordelijk

Activiteiten gericht op het versterken van de samenwerking met partners en de regie door de gemeente.

Actie / Indicator	Streefwaarde (jaarlijks vanaf 2025)	Bron / monitoring
23. Sluitende ketensamenwerking: Bewaken uniforme werkafspraken, doorverwijsroutes en afspraken over informatie-uitwisseling/privacy.	100% van de kernpartners werkt conform de vastgestelde afspraken.	Audit / Regie ISD BW.
24. Voortgangsbewaking: Uitvoeren van jaarlijkse tussenevaluaties en een eindevaluatie.	Alle evaluatiemomenten conform planning uitgevoerd.	Evaluatierapporten ISD BW.
25. Tevredenheid: Meten van de klanttevredenheid onder inwoners en ondernemers.	Jaarlijks een gemiddeld rapportcijfer van minimaal een 7,0.	Ervaringsonderzoek KBNL / Over Rood.
26. Doorlooptijd trajecten: Afronding van schuldhulpverleningstrajecten binnen de beoogde doorlooptijd.	Jaarlijks 80% conform de geldende NVVK-norm.	Registratie KBNL / ISD BW.
27. Bewindvoering: Onderzoek naar de toegevoegde waarde van een convenant met bewindvoerders.	Onderzoek afgerond en besluitvorming over convenant in 2026.	Evaluatie ISD BW.
28. Kennisdeling & samenwerking: Informatie-uitwisseling over aanpak en voorzieningen.	Jaarlijkse trendanalyse op basis van indicatieve resultaten uit samenwerking.	Jaarlijkse uitvraag / overlegmomenten partners.
29. Kennisdeling: Organiseren van een structurele jaarlijkse werkconferentie voor partners en ervaringsdeskundigen.	Minimaal 1 bijeenkomst per jaar voor partners en ervaringsdeskundigen.	Verslaglegging / Communicatie ISD BW.
30. Sociaal incasseren: Realisatie sociaal incassobeleid en ondertekening van het landelijk convenant.	Aansluiting volledig gerealiseerd in 2026.	Beleidsvaluatie gemeente.
31. Systeemoptimalisatie: Koppeling tussen informatiesystemen (RIS, Suite en Allegro) voor betere rapportage.	Volledige technische koppeling gerealiseerd uiterlijk in 2026.	Projectplan ICT / Registratie ISD BW.
32. Digitale versnelling: Aansluiting realiseren bij het landelijke Schuldenknooppunt.	Aansluiting volledig gerealiseerd in 2025/2026.	Procesmonitor ISD BW.

Monitoring en uitvoering

- **Uitvoeringsplannen:** De uitvoering van dit beleidsplan wordt geborgd in uitvoeringsplannen (één voor schuldhulpverlening en één voor vroegsignalering). Deze plannen vormen de brug tussen de strategische ambities en de dagelijkse praktijk.
- **Gefaseerde prioritering en tijdpad:** Om de implementatie haalbaar en realistisch te houden, worden de acties geprioriteerd en verdeeld over de jaren 2025 – 2028. Dit zorgt voor een beheersbare uitrol van de aanpak.
- **Resultaatgerichte monitoring en systematiek:** De effectiviteit van ons beleid wordt nauwgezet gevolgd via een monitoringsstructuur. We maken hierbij gebruik van registraties van partners (zoals ISD Brabantse Wal, WijZijn, Schuldhulpmaatje en Humanitas), systeemkoppelingen tussen RIS en Suite, en

managementrapportages van Kredietbank Nederland. Hierbij zijn wij afhankelijk van de beschikbare data van samenwerkingspartners en maken we gebruik van trendanalyses op basis van een jaarlijkse uitvraag.

- Cyclische bijsturing en capaciteitsbewaking: Door de resultaten jaarlijks te evalueren, ontstaat een cyclische werkwijze waarbij we tijdig kunnen bijsturen als de praktijk afwijkt van onze ambities. Een cruciaal onderdeel hiervan is de bewaking van de benodigde capaciteit en middelen. Wij signaleren proactief wanneer de beschikbare inzet niet langer toereikend is om de gestelde doelen te behalen. Hoewel wij geen directe zeggenschap hebben over de specifieke formatiecijfers van externe partners, trekken we tijdig aan de bel zodra knelpunten in de keten de uitvoering van dit plan in gevaar brengen.

Conclusie

We volgen de voortgang met concrete cijfers, rapportages en evaluaties. Het college informeert de raad jaarlijks over de resultaten. Zo kunnen we tijdig bijsturen en blijven we samen werken aan een schuldenvrij Bergen op Zoom. Het behalen van onze doelen is mede afhankelijk van andere organisaties, beschikbare systemen, budget en landelijke wijzigingen binnen het sociaal domein. Ook beïnvloeden doelen elkaar, wat invloed kan hebben op de tijd die nodig is om ze te bereiken. We streven naar samenwerking, tijdige hulpverlening en een integrale aanpak van schulden op verschillende niveaus.

6. ONZE INTEGRALE AANPAK ARMOEDE EN SCHULDEN

Schulden en armoede zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Financiële problemen veroorzaken niet alleen stress, maar een structureel laag inkomen is ook de belangrijkste voedingsbodem voor het ontstaan van schulden. Daarom is ons schuldhulpverleningsbeleid ingebed in een bredere, integrale aanpak gericht op het verzachten van armoede en het vergroten van de financiële bestaanszekerheid. In de brede intake worden standaard alle leefgebieden geïnventariseerd, waaronder inkomen en minimavoorzieningen, zodat schuldhulp en armoedeverzachting in samenhang worden ingezet.

Visie en centrale doelstelling

Visie

We streven naar een gemeente waarin iedereen mee kan doen en financiële zorgen geen langdurige belemmering vormen. Met een sterke focus op preventie, vroegsignalering en toegankelijke hulp werken we aan duurzame oplossingen. Dit beleid kiest voor een mensgerichte en integrale aanpak.

Centrale doelstelling

De centrale doelstelling is het verzachten van armoede en het proactief ondersteunen van inwoners richting financiële zelfstandigheid en maatschappelijke participatie. Binnen deze integrale aanpak is de regierol van de gemeente bekrachtigd. Wij nemen de verantwoordelijkheid om barrières weg te nemen die een stabiele leefsituatie in de weg staan. Door tijdig en adequaat in te grijpen bij financiële nood dragen we eraan bij dat inwoners – en in het bijzonder gezinnen met kinderen – ruimte hebben om mee te doen en zich te ontwikkelen.

Uitgangspunten

De aanpak van schulden en armoede is gebaseerd op het versterken van de samenhang tussen schuldhulpverlening en het lokale armoede- en minimabeleid:

- Activerend en beschermend beleid (Participatiesprong): De gemeente kiest voor een toekomstgericht perspectief dat stimuleert én beschermt. Dit betekent dat ons beleid inwoners stimuleert om mee te doen én een betere financiële positie te bereiken door participatie en werk. Kortom: het biedt een vangnet (bescherming) en tegelijkertijd een springplank naar meer zelfstandigheid en maatschappelijke deelname (stimulering).
- Minimaregelingen en bescherming: Voor het waarborgen van de bestaanszekerheid blijft de inzet op minimaregelingen cruciaal. Deze regelingen fungeren als een onmisbaar vangnet voor inwoners met een langdurig laag inkomen.
- Activeren en perspectief bieden: Het beleid wil niet alleen verzachten, maar ook perspectief bieden. Dit omvat investeren in sociale activering, persoonlijke ontwikkeling en maatschappelijke bijdrage, waardoor zelfredzaamheid wordt versterkt.
- Integrale samenhang: Door de aanpak van schulden en armoede zorgvuldig op elkaar af te stemmen, wordt de effectiviteit versterkt. Dit vergroot de kansen voor inwoners om weer grip te krijgen op hun financiële situatie en actief deel te nemen aan de samenleving

Minimaregelingen

De ISD Brabantse Wal voert de minimaregelingen uit (zie bijlage B). De belangrijkste regelingen zijn:

- Collectieve Zorgverzekering Minima (VGZ): Een zorgverzekering met uitgebreide dekking en collectiviteitskorting.
- Bijzondere Bijstand: Een financiële ondersteuning voor noodzakelijke kosten die voortkomen uit bijzondere omstandigheden die niet via andere regelingen worden vergoed.
- Individuele Inkomensvoetstuk: Voor personen met een langdurig laag inkomen en zonder uitzicht op inkomensverbetering.
- Regeling Sociaal-Culturele Bijdrage: Ter bevordering van deelname aan de samenleving door personen van 18 jaar en ouder met een inkomen tot max 120% van de bijstandsnorm.
- Studietoelage: Voor studenten met een medische beperking die geen inkomsten kunnen verwerven naast hun studie.
- Bevordering Maatschappelijke Participatie Schoolgaande Kinderen: Ondersteuning voor kinderen tot 18 jaar uit gezinnen met een laag inkomen.
- Sociaal Medische Indicatie (SMI): Maakt aanvragen van kinderopvang mogelijk bij lichamelijke, psychische of sociale problemen van de ouders.

Aansluiting op het Programma Armoedeverzachting

Het *Programma Armoedeverzachting* is een tijdelijk programma (looptijd 2023 t/m 2026) dat aanvullend is op de reguliere minimaregelingen. De projecten uit dit programma dragen direct bij aan het verlichten van de financiële druk, wat essentieel is voor het slagen van een schuldregeling. Het programma kent een dynamische aanpak en is ontworpen om mee te bewegen met nieuwe inzichten en de veranderende behoeften van inwoners, waardoor projecten kunnen wijzigen op basis van noodzaak en effectiviteit.

Binnen dit dynamische programma streven we ernaar om de meest succesvolle interventies – met name die welke armoedeverzachting en activering combineren – te borgen in de reguliere bedrijfsvoering, om zo de duurzame effectiviteit van ons beleid te verzekeren.

De projecten delen we in, in vier functionele subgroepen:

Subgroep projecten	Projectvoorbeelden	Kernfunctie
Basisbehoeften & directe verlichting (vnl. beschermend)	Aanpak Energiearmoede, Kledingbank, Menstruatiearmoede, Babystartpakketten	Projecten gericht op het direct opvangen van acute nood, het realiseren van besparing op vaste lasten en het garanderen van essentiële basisvoorzieningen.
Participatie & zelfredzaamheid (vnl. activerend)	Aanpak Energiearmoede, Kledingbank (leerplekken), Deelname Sport & Cultuur, Community building.	Projecten die focussen op sociale activering, het vergroten van vaardigheden en de stap naar werk of maatschappelijke deelname, wat zelfredzaamheid versterkt.
Bijzondere doelgroepen (kinderen & jeugd)	Maatschappelijke Participatie Schoolgaande Kinderen, Kwikstart-app	Projecten gericht op het wegnemen van financiële belemmeringen voor specifieke, kwetsbare doelgroepen, met nadruk op het creëren van gelijke kansen.
Infrastructuur & sturing (programmabreed)	Doorbraakfonds, Fysieke Hulpguids, Armoede-Dashboard, Sociale Spreekuren	Projecten die zorgen voor sturingsinformatie, de vindbaarheid van hulp en het bieden van flexibele, complexe maatwerkoplossingen.

Door deze initiatieven te combineren met de drie speerpunten van de schuldhulpverlening (preventie, laagdrempeligheid en samenwerking), wordt een samenhangend beleid gevoerd dat financiële stabiliteit, maatschappelijke deelname én activering elkaar laat versterken, met als direct resultaat dat de inwoner minder stress ervaart en meer stabiliteit voelt in het dagelijks leven.

7. BIJLAGEN

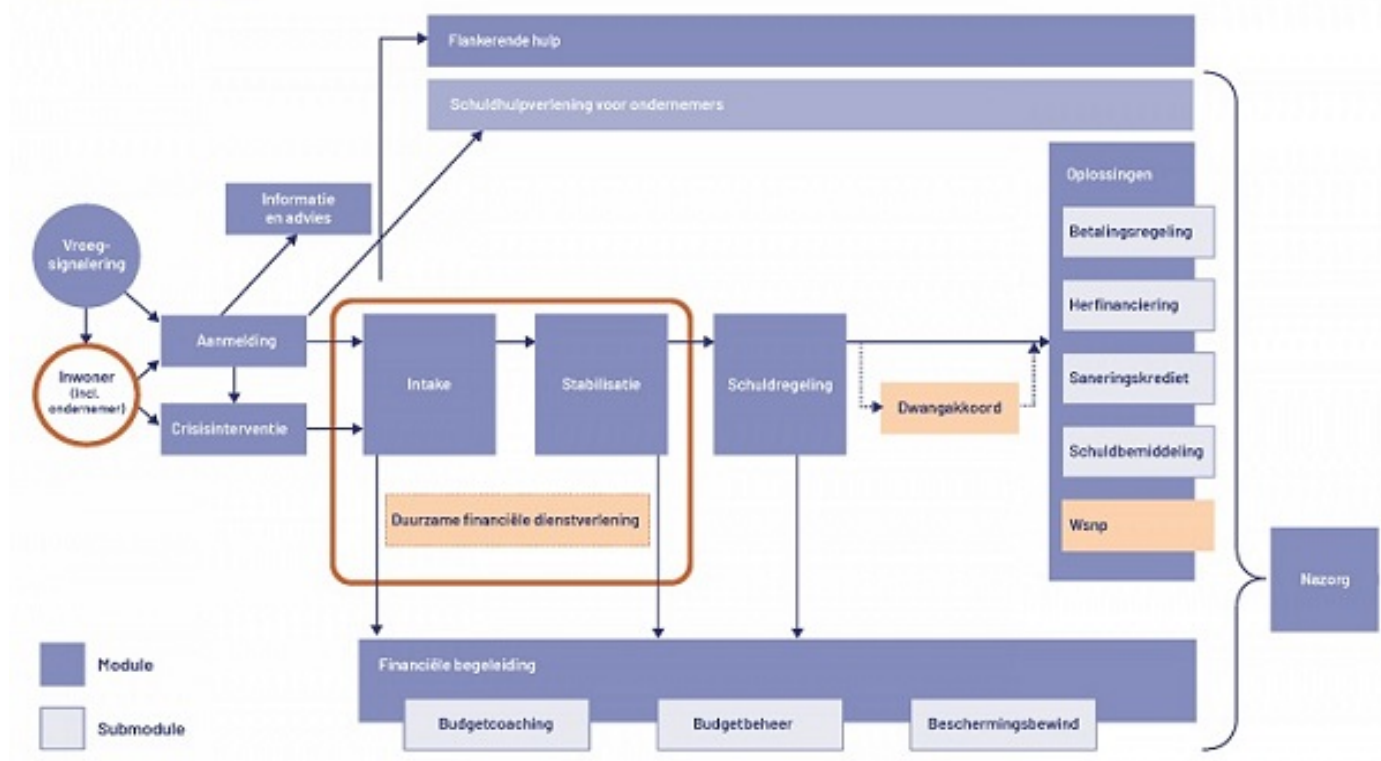
Bijlage 1. Schema schuldhulpverlening

De fasen van de Wgs met daarbij de doorlooptijden is in het volgende schema beschreven.

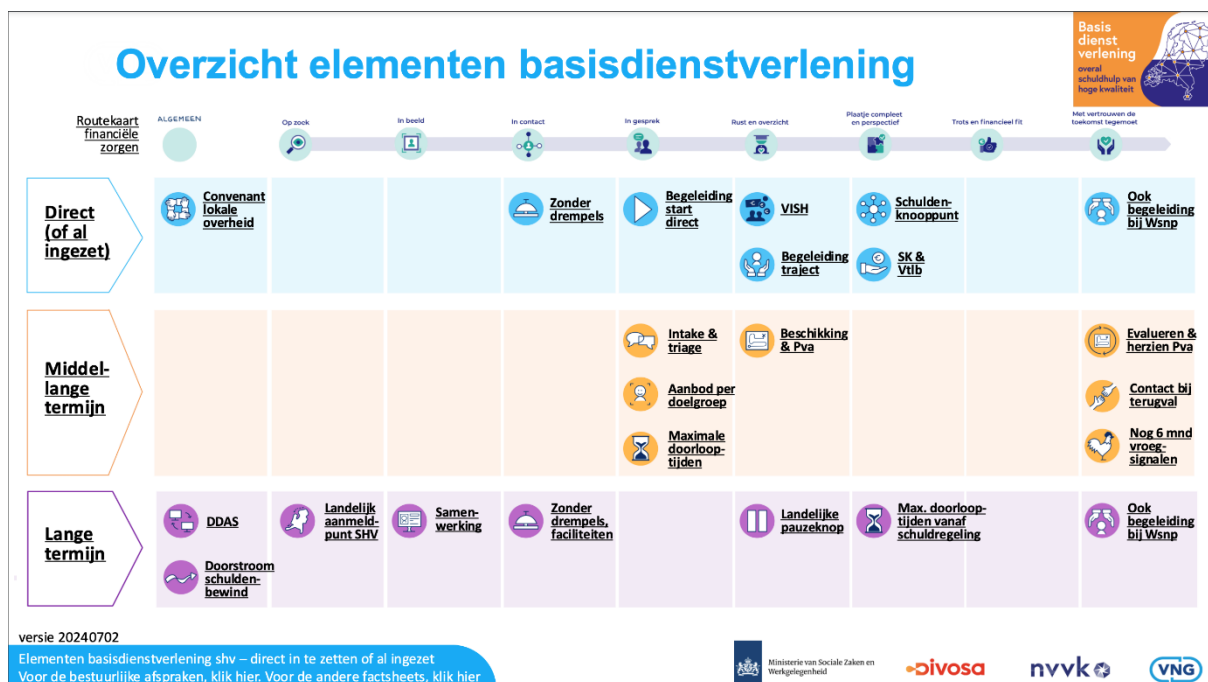


Vervolgens worden de volgende modules van de NVVK ingezet op het regelen van de schulden. De Intake en Stabilisatiefase worden door de ISD Brabantse Wal uitgevoerd.

Modules NVVK



Bijlage 2: De elementen basisdienstverlening schuldhulpverlening



[Klik hier voor de PDF om door te gaan naar alle elementen.](#)

- In bovenstaande pdf vindt u een overzicht van alle elementen. Als u op een element klikt, komt u bij de factsheet waarin u meer informatie vindt van dat specifieke element.
- In de bovenste rij ziet u de mijlpalen van de routekaart Financiële Zorgen.
- De blauwe rij zijn de elementen die al ingezet zijn of begin 2025 worden geïmplementeerd.
- De oranje rij geeft de elementen weer waarvoor samenwerkingspartners nu handreikingen maken zodat we voor 2026 hiermee aan de slag kunt gaan. Deze zijn echter al wel in het beleidsplan opgenomen.
- De paarse, onderste rij geeft de elementen weer waar nu nog niets van is opgenomen in het beleidsplan schuldhulpverlening omdat ze nog onderzocht worden of in aanmaak zijn.
- Per element kunt u doorklikken naar de factsheets voor meer informatie over dat specifieke element.

Bijlage 3. Toelichting minimaregelingen

De gemeente hanteert voor haar lokale minimaregelingen als definitie voor armoede een inkomen tot 120% van de geldende bijstandsnorm. De ISD Brabantse Wal voert de minimaregelingen uit.

Bevordering maatschappelijke participatie door schoolgaande kinderen

Bevordering maatschappelijke participatie door schoolgaande kinderen. Uitvoering door Stichting Leergeld. Tot de doelgroep behoren de alleenstaande ouder of de gehuwden met een of meerdere kinderen die gedurende een periode van 6 maanden is/zijn aangewezen op een beschikbaar inkomen wat gemiddeld per maand niet uitkomt boven 120% van de geldende bijstandsnorm. Dit geldt voor kinderen tot 18 jaar.

Individuele inkomenstoelage

Personen van 21 jaar en ouder tot aan de pensioengerechtigde leeftijd met een langdurig laag inkomen, geen in aanmerking te nemen vermogen en gelet op zijn omstandigheden geen uitzicht op inkomensverbetering.

Studietoelage

Tot de doelgroep van de studietoelage behoort de persoon van 18 jaar en ouder die recht heeft op studiefinanciering (op grond van de Wet studiefinanciering 2000 of een tegemoetkoming op grond van hoofdstuk 4 van de Wet tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten (WTOS), geen in aanmerking te nemen vermogen heeft en ook door een structurele medische beperking tijdens de studie geen inkomsten kan verwerven. En geen recht hebben op een Wajong uitkering.

Regeling sociaal-culturele bijdrage voor de minima

Het doel van de regeling is bevordering en ook vergroting van deelname aan de samenleving van personen van 18 jaar en ouder met een inkomen op of rond het sociaal minimum. De bijdrage kan worden toegekend aan een aanvrager die gedurende een periode van 6 maanden is aangewezen op een inkomen wat gemiddeld per maand niet uitkomt boven 120% van de geldende bijstandsnorm.

Tegemoetkoming kosten kinderopvang Sociaal Medische Indicatie

Van toepassing op ouders of verzorgers met een beperking waardoor kinderopvang noodzakelijk is of met een kind waarvoor opvang om sociale of medische redenen nodig is. Maximaal 8 dagdelen per week komen in aanmerking. Volledige vergoeding geldt alleen bij een inkomen tot 120% van de bijstandsnorm. De hoogte van de vergoeding is gebaseerd op de uurtarieven van kinderopvanginstellingen.

Collectieve zorgverzekering minima

De gemeente heeft een contract met VGZ voor de collectieve zorgverzekering minima. Dit is een zorgverzekering met een uitgebreide dekking met een collectiviteitskorting. Een volledige vergoeding geldt alleen bij een inkomen tot 120 % van de bijstandsnorm.

Bijzondere bijstand

Het gaat bij de verstrekking van bijzondere bijstand om bijstand die wordt verstrekt als bijzondere omstandigheden in het individuele geval leiden tot noodzakelijke kosten van het bestaan, waarin het inkomen niet voorziet, die niet worden gedekt door een voorliggende voorziening en die niet uit de draagkracht kunnen worden voldaan. Percentages zijn vastgelegd in de beleidsregels.

Denk hierbij bijvoorbeeld aan regelingen zoals doorbetaling van de vaste lasten i.v.m. aanhouden van een woning tijdens en tijdelijk verblijf in inrichting of ziekenhuis, inrichtingskosten, reiskosten in bepaalde gevallen, duurzame gebruiksgoederen of uitvaartkosten.

Let op: De regels of regelingen kunnen veranderen, omdat het beleid steeds in ontwikkeling is.