



Beleidsplan schuldhulpverlening gemeente Papendrecht

2025-2028

Inhoudsopgave

1. Leeswijzer en inleiding	2
2. Schuldhulpverlening, een korte uitleg.....	8
3. Landelijke ontwikkelingen	9
4. Schuldpreventie	10
5. Signaleren.....	13
6. Curatie	15
7. Probleemgerichte preventie (nazorg).....	20
8. Financiën en monitoring	21
Bijlage 1 Het wettelijk kader en stelsel van schuldhulpverlening	22
Bijlage 2 Fasen van schuldhulpverlening.....	24
Bijlage 3 Kwaliteitseisen, juridische aspecten en wachttijden (curatie).....	27
Bijlage 4 Totaaloverzicht van alle regionale indicatoren.....	28

1. Leeswijzer en inleiding

Wettelijke verplichting en taakverdeling

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

- **Schuldpreventie** (universeel en selectief)
Gericht op het vergroten van bewustwording en het voorkomen van schulden bij alle inwoners.
- **Signaleren** (geïndiceerde preventie)
Gericht op het vroegtijdig signaleren van betalingsachterstanden bij inwoners die risico lopen op (problematische) schulden.
- **Curatie:** Gericht op het beheersbaar maken (stabiliteit) en/of oplossen van problematische schulden.
- **Nazorg:** Gericht op het voorkomen van terugval en het ontstaan van nieuwe schulden na een schuldhulpverleningstraject, om duurzaam herstel te bevorderen.

Bij ieder onderdeel van schuldhulpverlening zijn verschillende partners betrokken. Zo spelen de Sociale Dienst, Sterk Papendrecht en Schuldhulpmaatje een belangrijke rol bij alle onderdelen. Dit beleidsplan is daarom uitgebreid met de Sociale Dienst, Sterk Papendrecht en Schuldhulpmaatje afgestemd. Bij preventie en vroegsignalering zijn echter ook partners als Support, Woonkracht10, de Voedselbank, het ASFP, SUN Drechtsteden of Stichting Leergeld Drechtsteden betrokken. Hun inzet is en wordt in het actieplan/uitvoeringsplan armoede nader uitgewerkt. Deze partners worden in het stuk niet steeds allemaal bij name genoemd. Maar het is wel goed om te beseffen dat in de hele keten veel verschillende partijen vanuit verschillende rollen betrokken zijn. De relatie met het actieplan/uitvoeringsplan armoede wordt hieronder in de inleiding verder toegelicht.

Toelichting bij de opbouw

Met de stappen **preventie, vroegsignalering en nazorg** zetten we in op het voorkomen van schulden en het vroegtijdig bereiken van inwoners die een risico lopen op financiële problemen. Via **curatie** is het helpen van degenen die al problematische schulden hebben en stabiliteit nodig hebben. De rollen tussen de GR Sociaal en de gemeente zijn als volgt verdeeld:

- Voor **preventie, vroegsignalering en nazorg** geldt dat het college verantwoordelijk is voor de uitvoering, waarbij de GR Sociaal een groot deel van deze taken in mandaat uitvoert namens het college.
- **Curatie** valt volledig onder de verantwoordelijkheid van de GR Sociaal, die zelfstandig bevoegd is voor deze uitvoerende taak.

In de hoofdstukken 4, 5 en 7 worden de onderdelen **preventie, vroegsignalering en nazorg** verder uitgewerkt, terwijl hoofdstuk 6 zich enkel richt op de taken van de GR Sociaal op het vlak van **curatie**. Als de uitvoering door de GR Sociaal wordt beschreven, is dat boven ieder onderdeel aangegeven. Hierin worden ook een aantal beleidslijnen uitgewerkt. Dit zijn regionale beleidslijnen.

In het geactualiseerde beleidsplan Schuldhulpverlening hanteren we bovenstaande opbouw. We starten echter met een korte uitleg over financiële problemen, relevante landelijke ontwikkelingen en de visie van de gemeente Papendrecht. Het plan wordt afgesloten met een hoofdstuk over de financiering en monitoring.

Beleidslijnen voor de komende periode

Voor de komende tijd zetten we in op een aantal beleidslijnen. Deze zijn in de verschillende hoofdstukken verder uitgewerkt. Samengevat zetten we in op een verbetering van de samenwerking (**preventie**). We kunnen op het gebied van preventie een sterkere samenwerking aangaan met de sociale basis (verenigingen, scholen, de buurt, etc.).

Daarnaast zetten we ons in op een verbetering in onze aanpak richting de inwoner (**signaleren**). We zien dat sommige inwoners maatwerk nodig hebben. We kijken via verschillende lijnen hoe we dat maatwerk kunnen bieden zonder daarbij de uitvoerbaarheid uit het oog te verliezen.

Ten derde zien we dat we het **curatieve deel** van het schuldhulpverleningsproces kunnen verduidelijken en vergemakkelijken voor de inwoner. We zorgen daarom de komende periode voor meer perspectief en rust.

Als laatste kijken we in de laatste fase van schuldhulpverlening, **nazorg**, naar het beperken van het aantal recidieven. Dit betekent dat we het aantal inwoners dat na het afsluiten van een schuldtraject weer in de schulden komt willen verminderen.

Inleiding

Achtergrond en opzet van het beleidsplan 2025-2028

Het beleidsplan schuldhulpverlening voor de periode 2025 tot en met 2028 is het eerste beleidsplan dat volledig in samenwerking tussen de gemeente Papendrecht en de GR Sociaal is opgesteld. Dit betekent een vernieuwde opzet en een andere structuur dan het vorige plan, dat nog tijdens de tijd van de Drechtraad werd vastgesteld en alleen lokaal is verlengd zonder inhoudelijke wijzigingen.

In de overheveling van taken vanuit de Drechtraad naar de lokale gemeenteraden is de verdeling van taken en verantwoordelijkheden op het gebied van schuldhulpverlening ook aangepast. Niet langer zijn preventie, vroegsignalering en nazorg gedelegeerd, deze taken zijn nu gemandateerd. Dit betekent dat de GR Sociaal sinds de opheffing van de Drechtraad niet langer meer verantwoordelijk is. Dit is nu bij het college belegd. Wel is de GR Sociaal belast met de feitelijke uitvoering van een deel van schuldhulpverlening.

Daarom is dit plan opgesteld in nauwe samenwerking tussen de gemeente en de GR Sociaal. Immers, het stukje curatie dat nog wel gedelegeerd is aan de GR Sociaal en de input die de GR Sociaal op de andere stukken heeft is van groot belang op het totale beleid van de schuldhulpverlening.

Relatie actieplan armoede en schuldenproblematiek 2022-2025

Het college vindt de aanpak van armoede in Papendrecht een belangrijke prioriteit. Daarom staat dit onderwerp in het collegeprogramma en stelden we eerder een apart actieplan armoede en schuldenproblematiek 2022-2025 op.

Schuldhulpverlening is een onderdeel van de armoedeaanpak en moet daarom worden gezien tegen de achtergrond van het actieplan armoede en schuldenproblematiek. Daarom verwijzen we in dit stuk ook meermaals naar het actieplan. Dit actieplan vormt namelijk de leidraad voor de integrale aanpak van armoede. Veel onderdelen op uitvoeringsniveau staan al in het actieplan en niet in dit beleidsplan. Zo houden we het beleid op één plaats en borgen we de integraliteit.

Het actieplan loopt tot en met 2025 en dit jaar starten we daarom het traject om te komen tot een nieuw uitvoeringsplan. Beleidsvoornemens uit dit beleidsplan zullen dan in dat nieuwe uitvoeringsplan verder worden uitgewerkt.

Het beleid dat over de GR Sociaal gaat werken we wel uitgebreider uit in dit stuk om de integraliteit met de regio te kunnen waarborgen. Iedere gemeente in de Drechtstedenregio stelt namelijk een beleidsplan schuldhulpverlening op met dezelfde regionale teksten zodat de GR Sociaal voor alle burgers dezelfde diensten kan aanbieden.

Analyse

Voordat we hieronder beschrijven wat het beleid voor de komende periode is op het gebied van schuldhulpverlening duiden we met feiten en cijfers eerst waar we het in Papendrecht precies over hebben.

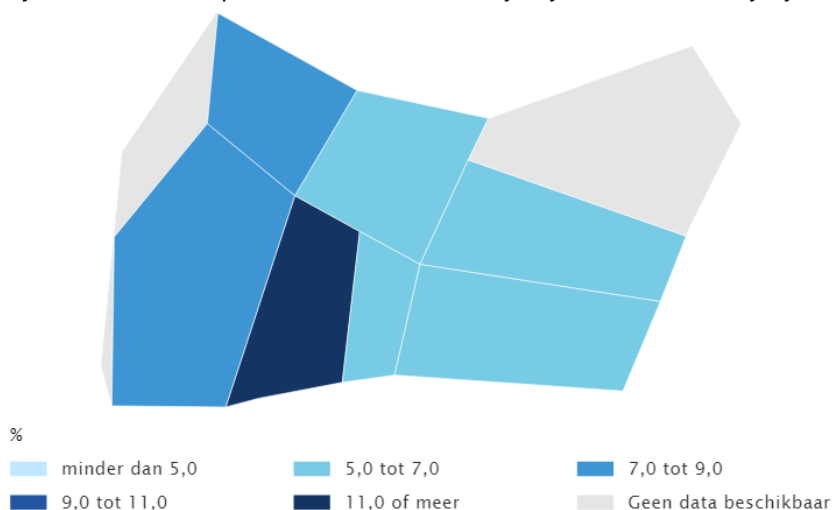
Landelijke feiten en cijfers

- 21% van de Nederlanders maakte zich in 2024 zorgen over de energierekening en de zorgkosten.
- 18% van de Nederlanders had in 2024 te maken met financiële stress.
- Bijna 20% van de Nederlandse huishoudens was in 2023 zeer onzeker over de haalbaarheid van het kunnen doen van een grotere uitgave.
- Ruim 30% van de Nederlanders houdt geen geld over aan het einde van de maand.
- 14% van de Nederlanders geeft meer geld uit dan ze binnenkrijgt.
- Meer dan 25% heeft een te kleine buffer om onvoorziene uitgaven te doen.
- In 2023 had 46% van de huishoudens te maken met één of meer betalingsproblemen
- Ongeveer 1 op de 11 huishoudens in Nederland heeft volgens het CBS problematische schulden. In 2023 kwam dat neer op 730.000 huishoudens. En dat zijn er meer dan het jaar daarvoor (2022), toen ging het om iets meer dan 650.000 huishoudens.¹

Cijfers voor Papendrecht

Deze landelijke cijfers schetsen een goed beeld van de omvang en impact van betalingsproblemen. In Papendrecht zien we vergelijkbare trends.

- Het percentage huishoudens met een laag inkomen ligt in Papendrecht op 2,9%, dit is lager dan het landelijke gemiddelde (3,8%). (Grote) steden trekken het landelijke gemiddelde omhoog want hebben relatief vaker huishoudens met een laag inkomen. In Dordrecht ligt het percentage bijvoorbeeld op 4,4%²
- Volgens het CBS heeft 8,1% van de huishoudens in Papendrecht problematische schulden in 2024, dit komt neer op 1.170 huishouden (het landelijk percentage is 8,8%). Hieronder wordt dit in een figuur per wijk weergegeven. De definitie van het CBS is echter beperkt omdat het CBS enkel de overheidsschulden meeneemt en niet de schulden bij bijvoorbeeld een woningcorporatie, energiemaatschappij of zorgverzekering. Daarnaast worden schulden vanuit het criminele circuit en persoonlijke schulden bij naasten niet meegenomen. Dit betekent dat het cijfer voor zowel Papendrecht als het landelijk cijfer zeer waarschijnlijk hoger ligt.



¹ Bron: Wijzer in geldzaken (2024) *Nationale Monitor Geldzorgen*. Te raadplegen via <https://www.wijzeringeldzaken.nl/Nationale-Monitor-Geldzorgen/>

² Bron: CBS (2024), Laag en langdurig laag inkomen; huishoudenskenmerken. Te raadplegen via <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/86006NED/table>

	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal gestarte trajecten schuldhulpverlening	133	68	121	144	132
Gemiddelde schuld bij aanmelden (gemiddelde Drechtsteden)	€57.154	€48.367	€34.701	€36.019	Nog onbekend
Slagingspercentage (gemiddelde Drechtsteden)	73%	73%	92%	94%	Nog onbekend
% recidieven (gemiddelde Drechtsteden)	16%	21%	20%	21%	Nog onbekend

Figuur 1: Percentage huishoudens in Papendrecht met problematische schulden per wijk (CBS, 2024)³

In de tabel hierboven zien we dat het aantal trajecten in de coronajaren een dip laat zien. Toen waren schuldeisers namelijk coulanter. We zien dat het niveau van voor corona zich in het afgelopen jaar zich eigenlijk weer heeft herstelt.

Wij duiden dat op twee manieren. Aan de ene kant is dit gunstig. Samen met de daling van de gemiddelde schuld bij het aanmelden bij de Sociale Dienst betekent dit namelijk dat we mensen eerder bereiken en eerder in staat zijn mensen te helpen, dankzij de inzet van de afgelopen jaren. We zien daarom ook dat het slagingspercentage is toegenomen. Een zorgpunt is nog wel dat het aantal recidieven, mensen die een schuldhulpverleningstraject hebben afgerond maar na een paar jaar weer terugkomen, niet afneemt. Dat heeft de komende jaren daarom ook de aandacht.

Aan de andere kant betekent dit nog steeds dat onze preventieve inzet nog onvoldoende werkt. Idealiter zouden we willen dat er geen inwoner te maken krijgt met schuldhulpverlening. Echter weten we ook uit verschillende onderzoeken dat dit een utopie is omdat mensen schulden eerst zelf oplossen en pas als het te laat is aankloppen bij de overheid. Daarom heeft dit punt de komende jaren ook de aandacht.

Schulden kunnen iedereen overkomen. Inwoners met een laag inkomen of zonder financiële buffer lopen echter meer risico. De minima effectrapportage 2024 voor de Drechtsteden laat zien dat in Papendrecht specifieke huishoudens, met name alleenstaanden en paren zonder kinderen, financieel kwetsbaar zijn. Huishoudens met kinderen hebben dankzij landelijke regelingen zoals het kindgebondenbudget en het SMS-kinderfonds iets meer financiële ruimte, maar ook zij lopen het risico op financiële problemen door onvoorziene kosten of life events.

Recent verscheen het onderzoeksrapport 'De maatschappelijke kosten van schuldenproblematiek – een last voor burgers, bedrijven en overheden'. De onderzoekers concluderen dat de maatschappelijke kosten van schuldenproblematiek jaarlijks op 8,5 miljard euro uitkomen. Dat is 500 euro per Nederlander.⁴ Een flink deel van deze maatschappelijke kosten komt voort uit het feit dat inwoners met schulden minder productieve werknemers zijn. Ze slapen slechter, zijn vaker ziek of te laat door hun schuldensituatie. Daardoor gaat er 4,5 miljard euro verloren aan verminderde arbeidsproductiviteit.

Uit onderzoek in de gemeente Amsterdam blijkt dat elke geïnvesteerde euro in de schuldhulpverlening de maatschappij ongeveer 2 euro kan opleveren. Deze cijfers en ontwikkelingen benadrukken de noodzaak

³ Dit figuur en figuren voor andere jaren en voor andere gemeenten zijn te raadplegen via:

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

⁴ Bron: Panteia, Hogeschool Utrecht & Nibud (2024). *De maatschappelijke kosten van schuldenproblematiek*. Te raadplegen via <https://open.overheid.nl/documenten/da9c2e26-6d1e-4768-ab5a-63c2d847bbab/file>

om niet alleen landelijk beleid, maar ook onze lokale preventieve en ondersteunende maatregelen effectief in te zetten om betalingsproblemen te verhelpen maar vooral te voorkomen.⁵

De visie op de samenleving van de gemeente Papendrecht richt zich daarom op een toekomst waarin iedereen meedoet en gelijke kansen centraal staan. Dat betekent een inkomen hebben en een dak boven je hoofd. Het betekent ook geen problemen hebben door schulden. Schuldhulpverlening is een cruciaal onderdeel van onze aanpak van schuldenproblematiek waarvoor het Actieplan armoede en schuldenproblematiek 2022-2025 de strategische basis voor de uitvoering vormt. Tezamen met ketenpartners geven wij uitvoering aan de vier uitvoeringslijnen van het huidige actieplan en bieden daarmee inwoners perspectief op een toekomst zonder geldzorgen en met meer financiële zekerheid.

⁵ Bron: VNG (2024). *Handreiking: Grip op schuldhulpverlening*. Te raadplegen via https://vng.nl/sites/default/files/2022-03/VNG%20Handreiking_Grip%20op%20de%20uitvoering%20van%20schuldhulpverlening.pdf

2. Schuldhulpverlening, een korte uitleg

Het wettelijke kader van schuldhulpverlening is aangegeven in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) die sinds 2012 van kracht is. Volgens de Wgs valt onder schuldhulpverlening; *“Het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden, indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede nazorg.”*

Door deze wet, hebben wij de verplichting om alle Papendrechtse inwoners van 18 jaar en ouder met schulden te helpen en heeft de gemeente een regierol in het voorkomen en oplossen van (problematische) schulden bij inwoners.

De Wgs is een kaderwet die richtlijnen biedt voor de toelating, weigering en beëindiging van schuldhulpverlening. Echter, de Wgs bepaalt niet de duur of de specifieke inhoud van de schuldhulpverleningstrajecten (curatie). Curatieve schuldhulpverlening wordt uitgevoerd volgens de richtlijnen en convenanten van de NVVK⁶ en is verweven met landelijke afspraken en aanpalende wetgeving zoals o.a. de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Het curatieve deel verschilt daarmee van de inzet van flankerende ondersteuning zoals bijvoorbeeld geboden door vrijwillige schuldhulporganisaties en sociaal teams. De curatieve schuldhulpverlening is verder uitgewerkt in hoofdstuk 6.

In bijlage 1 is een uitgebreide uitleg over het wettelijk kader opgenomen. In bijlage 2 is volledig uitgewerkt wat *preventie*, *vroegsignalering* en *nazorg* precies betekent, hoe dit zich tot elkaar verhoudt en hoe het proces tot in detail werkt.

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

3. Landelijke ontwikkelingen

In het hoofdlijnenakkoord 'Hoop, lef en trots' streeft het kabinet ernaar dat de armoede- en schuldenproblematiek in Nederland niet verslechtert ten opzichte van het referentiejaar 2024.

Ondanks deze minder ambitieuze doelstellingen, bevat het regeerakkoord wel degelijk een aantal belangrijke structurele verbeteringen door middel van een op te stellen *'Nationaal Programma Armoede en Schulden'*.

Enkele relevante kernmaatregelen uit dit programma zijn:

- **Invoering van basisdienstverlening schuldhelpverlening**
Dit moet leiden tot meer uniformiteit in de kwaliteit van schuldhelpverlening tussen gemeenten, met speciale aandacht voor vroegsignalering, preventie en nazorg.
- **Versterking van vroegsignalering**
Het kabinet investeert samen met gemeenten in intensievere vroegsignalering om schulden in een vroeg stadium te identificeren en aan te pakken.
- **Verbeteringen in het invorderingsproces**
Door betere samenwerking tussen publieke en private schuldeisers, wil het kabinet een meer gecoördineerde aanpak van schuldinvordering realiseren.
- **Wetsvoorstel schuldbemiddeling**
Dit voorstel is nog in de maak en richt zich op reactietermijnen voor schuldeisers en betere borging van het bestaansminimum voor schuldenaren.

Hoewel het nieuwe kabinet maatregelen neemt om geldzorgen en schulden te voorkomen, ontstaan er soms nieuwe risico's door beslissingen op andere beleidsonderwerpen, zoals de liberalisering van de gokmarkt die leidt tot een toename van gokverslaving bij jongeren en de groeiende toegankelijkheid van 'Buy now, Pay later'-diensten. Dit maakt het inzetten op preventieve maatregelen die zich richten op bewustwording, financiële educatie en gedragsverandering nog urgenter.

Deze landelijke context vormt het kader waarbinnen de gemeente Papendrecht haar eigen beleidsplannen vormgeeft, rekening houdend met de lokale context waarop dit geactualiseerde beleidsplan is gebaseerd.

4. Schuldpreventie

In dit hoofdstuk leggen we eerst uit wat schuldpreventie precies is. Daarna gaan we in op de lokale beleidslijnen op het gebied van schuldpreventie die we de komende periode voor ons zien en waar we op in gaan zetten. Als laatste komt de inzet van de GR Sociaal op dit vlak aan de orde.

Wat schuldpreventie is

Iedereen kan op enig moment te maken krijgen met schuldenproblematiek. Inwoners die moeten rondkomen van een laag inkomen hebben een hoger risico op schulden omdat zij minder financiële buffer hebben en vaak ook een kleiner netwerk. Dit verhoogde risico onderstreept het belang van preventie vanuit de gemeente.

Schuldpreventie omvat een set aan maatregelen, activiteiten en voorzieningen die erop gericht zijn dat inwoners financieel vaardig worden en hun financiën op orde te krijgen of te houden. Het richt zich op het voorkomen van financiële zorgen en problemen. Door vroegtijdig in actie te komen en in te zetten op bewustwording en informeren, kunnen schulden worden voorkomen of verergering van bestaande problemen worden tegengegaan. Schuldpreventie is daarmee een essentieel onderdeel van integrale schuldhelpverlening. In dit hoofdstuk leggen we de verbinding met het actieplan armoede en schuldenproblematiek, waarin specifieke interventies zijn opgenomen ten aanzien bewustwording en informeren. Deze acties worden zoals hiervoor toegelicht niet opnieuw in dit beleidsplan beschreven.

Onze lokale beleidslijnen

We werken hieronder uit waar onze lokale beleidslijnen op het gebied van preventie de komende tijd liggen. Dit doen we aan de hand van vier beleidslijnen, dit zijn (1) informatievoorziening, (2) samenwerking, (3) aansluiten bij de doelgroep en (4) preventie in breder perspectief.

Deze beleidslijnen worden in het nieuwe uitvoeringsplan nader uitgewerkt.

Informatievoorziening

Het voorkomen van schulden vinden we van groot belang. Verschillende onderzoeken wijzen namelijk uit dat gebrek aan geld stress met zich meebrengt en er voor zorgt dat mensen minder rationeel na kunnen denken. Daarnaast is het oplossen van schulden in een veel later stadium heel duur. Met de meeste preventieve maatregelen bereiken en helpen we een grotere groep inwoners, met een individueel traject zoals schuldsanering helpen we maar een huishouden tegelijk. In verhouding is dat dus al snel veel kostbaarder.

Bij het voorkomen van schulden is het voorlichten en zorgen voor de juiste informatie een belangrijk onderdeel. Een onderdeel waar we als gemeente nauw samen willen werken met verschillende partners zoals de scholen, zorgpartijen en andere relevante partners.

Samenwerking

In de toekomst willen we de samenwerking met partners verder versterken. In Papendrecht hebben we een groot verenigingsleven en daarom willen we daar op aanhaken. Verenigingen hebben regelmatig contact inwoners en maken onderdeel uit van de sociale basis. Daar kunnen we als gemeente goed op aansluiten. Daarom onderzoeken we of het mogelijk is om verenigingen op voorhand te betrekken bij armoedeproblematiek en ze een sterke positie te geven. Ditzelfde geldt ook voor de religieuze gemeenschappen die we in Papendrecht hebben. Ook zij zien veel en betekenen buiten het zicht van de gemeente ook veel voor de inwoners. In het nieuwe uitvoeringsplan werken we uit hoe we de samenwerking met deze partners in Papendrecht op het gebied van armoede kunnen versterken.

Aansluiten bij de doelgroep

We zien dat schulden op een vroege leeftijd kunnen beginnen en maken ons daar zorgen om. We zien dat de huidige generatie opgroeit met de invloeden van buitenaf die doen voorkomen alsof de wereld maakbaar en betaalbaar is. Hierdoor denken sommige jongeren dat alles betaald zou moeten zijn, maar beseffen vaak onvoldoende wat de gevolgen zijn van het lenen van geldbedragen en dat deze leningen ook

een keer afbetaald moeten worden. Daarnaast zien we dat verschillende groepen in Papendrecht verschillende behoeften hebben. Een recent onderzoek van Necker laat zien dat verschillende doelgroepen behoefte hebben aan verschillende interventies. Jongere inwoners zullen bijvoorbeeld minder snel een brief lezen. Oudere inwoners daarentegen zullen minder snel reageren op een e-mail of een sms. Zo is het afstemmen van de boodschap en het middel op de specifieke doelgroep van belang. De onderzoekers bevelen aan om meer naar de inwoner toe te gaan. Inwoners die de overheid niet vertrouwen hebben bijvoorbeeld moeite om richting hulp van de gemeente te gaan. Voor hen helpt het als wij als gemeente de eerste stap maken en als het persoonlijk contact is, bijvoorbeeld een brief die op de doelgroep is afgestemd.⁷

In het komende actieplan armoede geven we hier aandacht aan. We werken dan uit welke doelgroepen we onderscheiden, wat hun behoefte is en waar wij als gemeente het beste op in kunnen zetten. We doen dit op basis van de data die we tot onze beschikking hebben en de kennis bij beleid en uitvoering.

Preventie in breder perspectief

Als laatste is het belangrijk om te erkennen dat schulden vaak deel uitmaken van een breder scala aan problemen, zoals psychische klachten, verslavingen, of een ingrijpend life event (denk bijvoorbeeld aan een scheiding of overlijden van een naaste). Binnen deze kluwen van problemen is het niet altijd mogelijk om precies vast te stellen welk aandeel de schulden hebben. Het oplossen van schulden alleen zal niet altijd leiden tot het verdwijnen van alle gerelateerde problemen. Dit betekent ook dat het oplossen van de schulden niet altijd betekent dat er in de toekomst geen schulden meer zullen komen hoewel we daar wel op inzetten (zie ook het onderdeel nazorg).

We zien nog een aantal mogelijkheden die we nader willen verkennen om dit te verbeteren. Zo willen we domeinoverstijgend kijken naar problematiek en bijvoorbeeld kijken hoe we bij interventies op armoede ook jeugdzorgpreventie of visa versa mee kunnen nemen. Daarom brengen we in het actieplan in kaart wat hiervoor nodig is en op welke termijn we dit kunnen bereiken.

Inzet en bereik GR Sociaal

De GR Sociaal draagt naast de lokale inzet ook op regionaal niveau bij aan preventie. Het volgende stuk is daarom vanuit het perspectief van de GR Sociaal geschreven.

Lokale Samenwerking

We werken samen met de lokale keten van partners als de wijkteams, vrijwilligersorganisaties etc. Er worden ketenpartnerbijeenkomsten georganiseerd, voorlichtingen gegeven, deelgenomen aan lokale samenwerkingsoverleggen met partners en we zijn regelmatig aanwezig op locatie in de gemeente. We delen kennis maar zorgen ook voor goede afstemming rondom individuele inwoners met vragen. Informatie over het voorkomen en hulp bij schulden is voor partners en inwoners beschikbaar via een speciale website <https://samenbeginthier.nl>.

We hebben met Sterk Papendrecht stappen gezet met de wettelijke vroegsignalering binnen het initiatief 'Vroeg Eropaf'. Door de samenwerking met vaste lasten partners kunnen we betalingsachterstanden signaleren en inwoners op tijd hulp bieden. Dit zorgt er voor dat we signalen van betalingsachterstanden effectief verzamelen, categoriseren en snel opvolgen. Inwoners met betalingsachterstanden benaderen we via brieven, telefoongesprekken of huisbezoeken, afhankelijk van de ernst van de situatie. Crisismeldingen, zoals dreigende huisuitzettingen worden met voorrang opgepakt en proactief benaderd.

Budgetcursus, budgetbeheer en Sociaal Leenfonds

Voor inwoners die hulp nodig hebben bij het budgetteren of de administratie bieden we een gratis budgetcursus aan in samenwerking met het Da Vinci college. Deze cursus kan door alle inwoners die

⁷ Bron: Necker (2024). *Onderzoek naar armoede en ongelijkheid*. Geraadpleegd via <https://www.necker.nl/case/onderzoek-naar-armoede-en-ongelijkheid/>

hier hulp bij nodig hebben uit de Drechtsteden gevolgd worden (ook digitaal). Daarnaast bieden we ook hulp aan bij het ordenen van de administratie door inzet van het A-team.

Voor inwoners met kans op of kleine schulden en behoefte aan ondersteuning bij het huishoudboekje wordt er preventief budgetbeheer aangeboden waarbij de inwoner geholpen wordt bij de betaling van de vaste lasten en (grotere) financiële problemen voorkomen worden.

Om kleine schulden snel af te kunnen betalen en ervoor te zorgen dat deze niet uitgroeien tot problematische schulden is er in samenwerking met Stichting Urgente Noden Drechtsteden (SUND) een 'Sociaal Leenfonds' opgericht. Via dit fonds hebben hulpverleners de mogelijkheid om een renteloze lening aan te vragen voor hun cliënten (tot een maximumbedrag van € 2.500) om openstaande rekeningen of betalingsachterstanden te betalen. Sinds de start van het Sociaal Leenfonds op 1 april 2022 zijn er in tot eind 2023 42 leningen verstrekt.

Samenwerking met landelijke partners

Op het SamenWerkplein werken we actief samen met landelijke (en regionale) partners als de Belastingdienst & Dienst Toeslagen, Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), de Sociale Verzekeringsbank (SVB), het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), de bibliotheek en Vluchtelingenwerk Nederland. Doorgaans zijn deze partijen enkel digitaal, telefonisch of bij enkele landelijk verspreide locaties te bereiken. Regionaal is er met het SamenWerkplein echter een fysiek punt georganiseerd waar al deze partijen samenkomen op één plek en inwoners laagdrempelig hulp, informatie en advies krijgen. Doordat alle partijen bij elkaar zitten kan er fysiek snel geschakeld worden en integraal worden samengewerkt. Dit initiatief is uniek in Nederland in deze vorm en is ook één van de praktijkinitiatieven van het Overheidsbreed Loket van het landelijk programma Werk aan Uitvoering (WAU) van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten WAU is echter een overheidsbreed programma waarbij diverse ministeries, publieke uitvoerders en medeoverheden betrokken zijn.

Nieuwe initiatieven/activiteiten

De GR Sociaal draagt naast bovenstaande inzet voor de komende jaren ook via nieuwe initiatieven/activiteiten bij aan preventie. De landelijk in ontwikkeling zijnde wetgeving rondom proactieve dienstverlening biedt ook mooie kansen op het gebied van preventie. We gaan met behulp van deze wetgeving de verdere mogelijkheden onderzoeken voor bijvoorbeeld gegevensuitwisseling met de Belastingdienst met betrekking tot niet-gebruik van toeslagen en het ambtshalve verstrekken van regelingen.

We gaan daarnaast steviger inzetten op life-events of overgangsmomenten in onze dienstverlening voor inwoners die bij ons bekend zijn (met bv. een uitkering of lopend schuldhulpverleningstraject), zodat we hier vroegtijdig op kunnen adviseren, maar ook de juiste ondersteuning op kunnen inzetten. Voorbeelden zijn (niet limitatief):

Inwoners die op korte termijn een AOW-uitkering zullen ontvangen uitnodigen voor een gesprek om uitleg over de wijziging te geven en de gevolgen voor het inkomen toe te lichten. Tevens wordt gecontroleerd of er aanvulling op de AOW nodig is. Als dat het geval is wordt dit op het SamenWerkplein samen met de SVB in gang gezet.

Inwoners die (parttime) aan het werk gaan vanuit een bijstandsuitkering: extra toelichting geven op de gevolgen voor het inkomen, hoe het loon verrekend wordt en wat dit betekent voor de uitkering, waar rekening mee moet worden gehouden eventueel bij de toeslagen etc.

Inwoners met een uitkering waarvan het jongste kind 18 / 21 / 27 jaar wordt om hen zodoende te informeren over de effecten hiervan voor o.a. de uitkering, toeslagen etc.

5. Signaleren

In Papendrecht zetten we in op het vroegtijdig signaleren van schulden. Dit doen we op twee manieren (de twee vormen van preventie):

- **Geïndiceerde preventie - Vroegtijdige signalering door formele en informele organisaties**
Deze vorm van preventie richt zich op het voorkomen van geldzorgen en schulden en omvat vroegtijdige signalering door verschillende professionele en vrijwilligersorganisaties in onze gemeente. In Papendrecht hebben we een breed netwerk van signalerende organisaties, zoals Sterk Papendrecht, vrijwilligersorganisaties en (sport)verenigingen. Zij zien veel en kunnen inwoners actief naar hulp verwijzen.

- **Geïndiceerde preventie - wettelijke vroegsignalering**
Sinds 1 januari 2021 is vroegsignalering ingevolge de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) voor gemeenten een wettelijke taak.
In Papendrecht geven we daar uitvoering aan via 'Vroeg Eropaf', een structurele samenwerkingsketen tussen gemeente, GR Sociaal, Sterk Papendrecht, zorgverzekeraars, energiebedrijven, Woonkracht10 en drinkwaterbedrijven en vele andere partijen. De kernopdracht van Vroeg Eropaf is betalingsachterstanden bij inwoners van Papendrecht vroegtijdig signaleren, contact met hen leggen en hulp aan te bieden.

Een inwoner is overigens niet verplicht om de aangeboden hulp te accepteren. Sommige inwoners willen geen hulp, bijvoorbeeld vanwege schaamte of wantrouwen. Er zijn ook inwoners die aangeven geen hulp nodig te hebben. Voor hen komt vroegsignalering te vroeg; ze zijn nog niet klaar om een hulpaanbod te accepteren. In Papendrecht wordt daarom stress sensitief gewerkt en houden we rekening met de impact van chronische stress op het gedrag van inwoners. Deze stress kan er immers voor zorgen dat inwoners niet openstaan voor hulp of moeite hebben om hulp te accepteren. De professionals hebben een oordeelvrije en ondersteunende houding en doen, indien nodig, meerdere contactpogingen.

Lokale beleidslijnen

We zien dat vroegsignalering in Papendrecht goed loopt. We pakken de signalen op een effectieve manier op en geven hier opvolging aan. We zien ook uit de cijfers dat inwoners op een eerder moment bij de schuldhulpverlening terecht komen. Dat zien we onder andere aan de daling van de gemiddelde schuld bij aanmelding. Dat betekent dat we signalen uit vroegsignalering op tijd oppakken. Tegelijk zoeken we net als bij ons aanbod aan preventieve activiteiten steeds hoe we onze communicatie nog verder kunnen aanpassen aan doelgroepen inwoners. Hier gaan we bij het opstellen van het nieuwe actieplan armoede extra naar kijken. We kijken dan bijvoorbeeld naar het aantrekkelijker maken van de brieven door het toevoegen van een QR-code en het beschikbaar maken van brieven in verschillende talen.

Daarnaast kijken we naar de samenwerking tussen de verschillende partners die direct met armoede te maken hebben. Hierbij denken we aan onder andere Schuldhulpmaatje, Sterk Papendrecht, de Voedselbank en St. Leergeld.. We zien dat de partners die te maken hebben met inwoners in armoede elkaar goed weten te vinden. Tegelijk lopen partners tegen grenzen aan omdat zij niet alles mogen en kunnen delen. Hierin gaan we in het komende actieplan kijken naar mogelijkheden en opties die wel begaanbaar zijn. In Papendrecht beseffen we dat we daarin niet de enigen zijn en dat meer gemeenten hier mee worstelen. Daarom gaan we voor het opstellen van het uitvoeringsplan ook in het land na bij andere gemeenten hoe zij hier mee omgaan.

Inzet en bereik GR Sociaal

De GR Sociaal draagt naast de lokale inzet ook op regionaal niveau bij aan vroegsignalering. De volgende alinea's zijn daarom geschreven vanuit het perspectief van de GR Sociaal.

Betalingsachterstanden

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

Bestaanszekerheidsgesprek

Een ander instrument dat ingezet wordt is het brede bestaanszekerheidsgesprek. Daarbij wordt ook gekeken naar de achtergrond van de problemen. Er is onder andere aandacht voor mentale problemen, het kunnen rondkomen met weinig middelen, eventuele verslavingsproblematiek etc. Vanuit de gezamenlijkheid verbinden we hierop met het wijkteam (welke ondersteuning kunnen zij bieden bij dit soort problemen) en met de Wmo voor bijvoorbeeld begeleiding. We besteden hier meer aandacht aan en wijzen actief door.

Nieuwe initiatieven/activiteiten

In de komende planperiode onderzoeken we of en hoe we de bestaanszekerheidsgesprekken kunnen uitbreiden naar alle inwoners die bij schuldhulpverlening bekend zijn en deze kunnen integreren met de gesprekken die bij melding schuldhulpverlening gevoerd worden (onafhankelijk van of inwoners ook een uitkering hebben). Met gemeenten bespreken we de wensen en mogelijkheden voor deze gesprekken voor inwoners zonder uitkering of bekendheid bij schuldhulpverlening (bijvoorbeeld werkende armen).

Ook gaan we inzetten op integraler aanpakken van vroegsignalering door de uitvoering binnen de verschillende opgaven van de GR Sociaal, zoals Ontwikkelen naar Werk en Zorgen voor Ondersteuning, aan elkaar te verbinden. Daarmee bedoelen we dat we ook binnen de andere opgaven expliciet aandacht besteden aan eventuele financiële problematiek en het herkennen van de signalen. Op dit laatste gaan we medewerkers extra trainen en gaat Schuldhulpverlening op afgesproken tijden aansluiten bij deze opgaven, zodat er aandacht voor blijft, kennis gedeeld wordt en er direct gespard kan worden over casussen of andere vragen. Vervolgens zorgen we voor een warme verbinding met Schuldhulpverlening, zodat zij snel kunnen handelen op de hulpvragen die er zijn.

6. Curatie

Zoals in de inleiding al beschreven is de volledige uitvoering van het onderdeel curatie gedelegeerd aan de GR Sociaal. Daarom is dit hoofdstuk ook beschreven vanuit het perspectief van de GR Sociaal.

Het woord curatie zegt het eigenlijk al: curatie is genezen. Curatieve schuldhulpverlening is gericht op het stabiliseren en oplossen van schuldenproblematiek met als doel inwoners met (problematische) schulden te helpen aan een duurzame schuldevrije toekomst. Met problematische schulden wordt de situatie bedoeld waarin te voorzien is dat iemand de schulden niet zal kunnen blijven afbetalen of is gestopt met afbetalen.⁸ In ieder geval de situatie waarin niet binnen 36 maanden alle openstaande vorderingen betaald kunnen worden (met een betalingsregeling). Om zorg te dragen voor een duurzame schuldevrije toekomst is er niet alleen oog voor de schulden zelf maar ook voor de omstandigheden die hiermee verband te houden. Dit betekent dat er nauw samengewerkt wordt met de keten van hulpverlening en het netwerk van de inwoner. Schulden staan zoals eerder aangegeven immers zelden op zichzelf en vragen een integrale aanpak waaraan een ieder vanuit zijn of haar expertise een bijdrage levert. Curatieve schuldhulpverlening bevat een breed palet aan mogelijkheden en wordt uitgevoerd aan de hand van de wettelijke kaders van de Wgs en de landelijke richtlijnen van de NVVK. Meer informatie over de kaders en landelijke richtlijnen is opgenomen in bijlage 3. De landelijke ontwikkelingen zoals de basisdienstverlening en de invoering van een integraal schuldenoverzicht zijn verwerkt in de paragraaf 'wat streven we na voor de komende 4 jaar'.

Uitvoering en proces

Iedere inwoner die hulp wil bij zijn of haar schulden of in een financiële crisissituatie⁹ zit kan zich aanmelden bij de GR Sociaal voor schuldhulpverlening. Dit kan digitaal, persoonlijk of telefonisch. Ook partners vanuit de keten kunnen inwoners aanmelden, zoals beschermingsbewindvoerders, vrijwilligers of medewerkers van het wijkteam. Na de melding worden inwoners uitgenodigd voor een eerste gesprek waar de hulpvraag wordt vastgesteld en wordt gestart met het schuldhulpverleningstraject. Een schuldhulpverleningstraject kan afhankelijk van de hulpvraag meerdere uitkomsten hebben. Zo kan het zijn dat:

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

Ook lokale partijen kunnen betrokken zijn bij en tijdens het curatieve gedeelte. Daarbij valt bijvoorbeeld te denken aan het wijkteam en lokale vrijwilligersorganisaties waaronder Schuldhulpmaatje of Humanitas. De aanpak van deze partijen is een aanvulling op de professionele schuldhulpverlening of kan professionele schuldhulpverlening voorkomen (zie onder preventie). Als er sprake is van professionele schuldhulpverlening, kan de hulp van deze partijen een goede aanvulling zijn. Zij kunnen de hulpvrager blijven ondersteunen tijdens het traject. Uitgebreide informatie over het schuldhulpverleningsproces is te vinden in bijlage 2.

Wat hebben we bereikt (terugblik naar de afgelopen 4 jaar)?

Het vorige beleidsplan 'SamenWerken aan perspectief' richtte zich op het voorkomen, beheersbaar maken en oplossen van financiële problemen en schulden in combinatie met de omstandigheden die hiermee samenhangen. Het plan was tot stand gekomen in de coronatijd waarbij de verwachting was dat de armoede- en schuldenproblematiek in Nederland enorm zou toenemen en dat er zelfs sprake zou zijn van een boeggolf van hulpvragen voor schuldhulpverlening. De verwachte boeggolf is uitgebleven maar wel werd Nederland kort na afloop van de coronacrisis geconfronteerd met een nieuwe crisissituatie, namelijk de energiecrisis. Deze zorgde opnieuw voor extra onzekerheid of inwoners nog wel konden rondkomen. En heeft ervoor gezorgd dat veel huishoudens in de financiële problemen kwamen door onder andere de immens hoge prijzen van energie en gas en de inflatie, waardoor boodschappen en andere kosten van het dagelijks leven steeds duurder werden. Daarnaast heeft ook de steeds verder toenemende complexiteit van wet- en regelgeving, voorzieningen en regelingen zeker niet geholpen bij het voorkomen en groeien van financiële problemen. In het vorige plan was een viertal speerpunten opgesteld waar goede resultaten op bereikt zijn, te weten Inwoners eerder en beter bereiken;

⁸ Definitie 'problematische schuld' van de NVVK.

⁹ Onder crisis wordt verstaan: een dreigende woningontruiming, afsluiting van gas- elektriciteit of water.

Zorgen voor een makkelijk en laagdrempelig schuldhulpverleningsproces;
Het wegnemen van obstakels voor bestaanszekerheid;
Stabiliteit bieden en bevorderen.

Inwoners eerder en beter bereiken

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

De inzet om meer mensen met (problematische) schulden eerder en beter te bereiken via vroegsignalering door middel van het outreachend benaderen van inwoners met betalingsachterstanden en het inzetten van communicatiecampagnes met informatie door het Rijk en de GR Sociaal heeft effect gehad op het bereik. Dit geldt ook voor de nieuw opgezette samenwerking in gemeentegerichte teams onder één integrale opgave Bestaanszekerheid, en de intensivering van samenwerking met o.a. partners als het wijkteam door bijvoorbeeld het uitbreiden van werken op locatie. Schuldhulpverleners nemen deel aan lokale overleggen, hebben veel contact met partners en collega's binnen de opgave waar wordt samengewerkt vanuit inkomen, minimaregelingen en invordering.

Voor ondernemers bieden we inmiddels specifieke hulp. We hebben voor ondernemers een samenwerking met het Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ).¹⁰ We zorgen voor een warme overdracht en het helpt dat RBZ fysiek op het SamenWerkplein aanwezig is. Voor ex-ondernemers bieden we ook hulp bij het afronden van de boekhouding.

Zorgen voor een makkelijk en laagdrempelig schuldhulpverleningsproces

Het schuldhulpverleningsproces is vereenvoudigd door aansluiting bij en inzet van landelijke innovaties als Collectief Schuldregelen en het Schuldenknooppunt. Door inzet van collectief schuldregelen gaan schuldeisers bij voorbaat akkoord met voorstellen wat bijdraagt aan kortere doorlooptijden. Hetzelfde geldt voor het Schuldenknooppunt, wat voorziet in snellere communicatie en uitwisseling met schuldeisers. Aandachtspunt hierbij is dat nog niet alle schuldeisers landelijk zijn aangehaakt. Verder zijn er stappen gezet in het verbeteren van de samenwerking met externe schuldenbewindvoerders door het invoeren van een structureel overleg voor de samenwerking met schuldhulpverlening en de uitvoering van adviesrecht bij schuldenbewind. Qua resultaten scoren we hoog op het slagingspercentage van onze trajecten: van 73% in 2020 naar 94% in 2023 bij de stabilisatietrajecten en 96% bij de schuldregelingstrajecten. Ook de wachttijd is flink verbeterd door onze aanpassingen: van 77% binnen 10 werkdagen na melding uitgenodigd naar 91% in 2023.

Het wegnemen van obstakels voor bestaanszekerheid

De dienstverlening is stress-sensitief ingericht en alle medewerkers zijn hierin geschoold. Hierin zijn we landelijk één van de koplopers en is er zelfs een handleiding ontwikkeld voor andere gemeenten. Het vermogen van inwoners om zelf zaken te kunnen doen is de basis voor het maatwerk dat wordt geboden bij de ondersteuning en het oplossen van schulden. Bij inwoners met een bijstandsuitkering én problematische schulden kan schuldhulpverlening verplicht worden gesteld. Schuldenproblematiek is een belangrijke belemmering voor participeren of het deelnemen aan het arbeidsproces. Door de schuldhulpverlening bij inwoners met een uitkering verplicht te stellen, proberen we inwoners te laten inzien dat het oplossen van de schulden echt noodzakelijk is voor hun bestaanszekerheid en toekomstperspectief.

Stabiliteit bieden en bevorderen

¹⁰ Regionaal Bureau Zelfstandigen, onderdeel van de gemeente Rotterdam dat de specialistische schulddienstverlening voor ondernemers voor een aantal gemeenten uitvoert.

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

Tevens is de afgelopen vier jaar de publieke uitvoering van schuldenbewind door de GR Sociaal bestendig en onderdeel geworden van de dienstverlening op het gebied van schulden. De aanpak schuldenbewind is succesvol te noemen. Door de stress-sensitieve aanpak en snelle koppeling met schuldhulpverlening kent deze een kortere doorlooptijd dan de gemiddelde doorlooptijd van de markt. De gemiddelde doorlooptijd bedraagt bij de GR Sociaal circa 2,5 jaar tot 3 jaar ten opzichte van minimaal 5 jaar landelijk, waarbij 30% zelfs langer dan 5 jaar duurt.¹¹

Wat streven we na voor de komende 4 jaar?

We blijven ons onverminderd inzetten om inwoners ondersteuning te bieden bij geldzorgen en schulden en hen te helpen bij het beheersbaar maken en oplossen hiervan. We behouden daarin alle activiteiten die werken en goed lopen binnen het proces. Wanneer gekeken wordt naar landelijke ontwikkelingen op wetgevingsgebied, signalen vanuit de samenleving, schuldhulpverleners en inwoners staat het hebben van ademruimte en rust centraal, maar ook het snel krijgen van perspectief op een schuldenvrije toekomst. Het is belangrijk rust en overzicht te geven en te laten zien dat er licht is aan het einde van de tunnel. Maar ook het schuldenvrij blijven en daarmee ook een betere financiële toekomst is van cruciaal belang. Inwoners moeten schuldenrust krijgen en perspectief op een duurzame schuldenvrije toekomst.

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

Schuldenrust: Inwoners hebben snel en eenvoudig overzicht en weten waar ze aan toe zijn.

Perspectief: Inwoners hebben snel en op maat een oplossing voor hun schulden.

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

Voor schuldenrust zetten we de komende periode in op:

Optimaliseren schuldhulpverleningsproces

We werken verder aan het optimaliseren van het schuldhulpverleningsproces door meer snelheid te brengen in trajecten, de begeleiding van inwoners te intensiveren (meer gesprekken en meer maatwerk op wat nodig is, in plaats van één geldende afspraak voor alle inwoners) en te zorgen dat er één centraal contactpersoon komt voor de inwoner (dit is nu nog versnipperd over meerdere personen). Daarnaast werken we door aan de verdere implementatie van de landelijke afspraken basisdienstverlening, inclusief het verder implementeren van specifieke dienstverlening aan de in de basisdienstverlening genoemde doelgroepen. Beide activiteiten zijn al gestart in 2024, maar lopen door in deze planperiode. De verwachting voor de basisdienstverlening is dat hier de komende jaren (2025-2028) nog de nodige ontwikkelingen en landelijke aanscherpingen op komen.

We gaan snellere trajecten realiseren door o.a. op kortere termijn een eerste gesprek te bieden, en door minder overdrachten in het proces zelf. Dit betekent voor inwoners sneller duidelijkheid en daarmee rust. Door verder te gaan werken met meer begeleiding door één centraal contactpersoon zorgen we voor overzicht en opnieuw voor rust doordat inwoners nauwer contact hebben met dezelfde persoon.

Dit sluit ook aan op de landelijke ontwikkelingen rondom basisdienstverlening (maximale doorlooptijd fasen schuldhulpverlening) en op de voorstellen vanuit eerder genoemde onderzoeken waarbij wordt ingezoomd op het belang van het hebben van grip en overzicht. Daarnaast is het cruciaal dat ook landelijk steeds gewerkt blijft worden aan het ontlasten van mensen door continu te kijken hoe ICT (systemen) hieraan optimaal gaan bijdragen.¹² Proactieve dienstverlening heeft landelijk de aandacht door onder andere het wetsvoorstel Proactieve dienstverlening (dat in 2025 waarschijnlijk in werking zal treden). Waar het kan denken we proactief

¹¹ SEO, 'Bekostiging en beloning van beschermingsbewind bij schulden', 2022.

¹² Denk aan ontsluiting van data, de ontwikkeling van een integraal schuldenoverzicht, een landelijke pauzeknop en de doorontwikkeling van het schuldenknooppunt.

mee aan landelijke tafels en doen we mee aan landelijke pilots om zaken uit te proberen en te testen. Feitelijk is dit een voortzetting van de weg die we in de vorige planperiode al ingeslagen zijn. We verwachten echter ook hier in 2025-2028 nog de nodige ontwikkelingen.

Achterstand betaling zorgverzekering meer dan 6 maanden

Periodiek ontvangen we meldingen welke inwoners met een uitkering meer dan zes maanden achterstand op de betaling van de zorgverzekering hebben. Naar aanleiding van deze meldingen zoeken we actief contact en gaan we in gesprek. Dit doen we vanuit het principe dat we weten dat de achterstand op de betaling van de zorgverzekering in bijna alle gevallen een indicatie is dat er problematische schulden zijn en curatieve schuldhulpverlening nodig is. Deze werkwijze zetten we ook in bij signalen van beslag op de uitkering.

Brede inzet bestaanszekerheidsgesprek

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

Samenwerking partners

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

Indicatoren

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

Streven	Indicator	2025 (huidige realisatie en startpunt meting)	2029 (beoogd)
Schuldenrust	Tijd tussen de aanmelding en het eerste gesprek	95% binnen 10 werkdagen*	Handhaven huidige indicator (95% binnen 10 werkdagen)
Schuldenrust	Proactieve dienstverlening voor bijstandsgerechtigden met zorgverzekerings-schulden en beslagleggingen	(nulmeting begin 2025 te doen = nieuwe activiteit)	80% van de doelgroep is benaderd en krijgt een hulpaanbod
Schuldenrust	Gemiddelde schuld**	De gemiddelde schuld bedraagt € 36.019 (2023)	De gemiddelde schuld is gedaald naar € 30.000

*de wettelijke termijn bedraagt 4 weken

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

Voor perspectief zetten we de komende periode in op:

Bereik en samenwerking

Nog te veel mensen zoeken geen hulp bij het oplossen van hun schulden. De komende jaren is er dan ook wederom inzet op het vergroten van het bereik. We versterken de samenwerking met onze lokale partners door het werken op locatie uit te breiden en aanwezig te zijn op vindplaatsen zodat we gezamenlijk de situatie kunnen aanpakken. Dit is ook een speerpunt van het nieuwe kabinet op het gebied van armoede en schulde en geldt ook voor de samenwerking met de aanwezige partners op het SamenWerkplein. We breiden deze partners verder uit en maken concrete afspraken over hoe samen te werken bij individuele casussen. We ontlasten hierbij de inwoner door te zorgen voor warme overdrachten een verbinding. Deze lijn trekken we door naar de

samenwerking met beschermingsbewindvoerders. We vergroten onze regierol op schulden door de samenwerking met beschermingsbewindvoerders te verstevigen (het periodieke overleg voort te zetten en afspraken te bestendigen in een convenant) en zodoende de doorstroom van schuldenbewind naar schuldhulpverlening te verbeteren. Hiermee lopen we vooruit op dit onderdeel van basisdienstverlening. Ter ondersteuning aan bovenstaande wordt er een leerlijn schuldhulpverlening ontwikkeld om de kennis over schuldhulpverlening zowel intern als bij externe partners en instellingen te vergroten. De resultaten monitoren we via de metingen van het aantal nieuw gestarte trajecten.

Aanpassingen in de dienstverlening

We intensiveren de begeleiding van inwoners tijdens de schuldhulpverleningstrajecten en zetten extra budgetcoaching en begeleiding in om inwoners een stabiele basis te geven. Dit doen we door meer gesprekken dan voorheen te voeren (ook telefonisch). Wat nodig is bepalen we per inwoner, in plaats van één geldende afspraak voor iedereen (maatwerk op de inwoner). We creëren hier ruimte voor door het proces aan te passen (zie ook onder schuldenrust). Zeker gezien de kortere aflosperiode is goede begeleiding essentieel om stabiliteit te bieden en terugval te voorkomen. Dit monitoren we zorgvuldig via het slagingspercentage van het stabilisatie- en het schuldregelingstraject.

Naast het succesvol afsluiten van schuldregelingstrajecten binnen de curatie, gaan we deze planperiode ook nadrukkelijker inzetten op het succesvol doorlopen van de minnelijke trajecten en daarmee inzetten op het voorkomen van uitval gedurende trajecten.

Zoals eerder aangegeven zet het kabinet in op het invoeren van de basisdienstverlening schuldhulpverlening. De elementen hiervan worden aan de hand van het landelijke actieplan geïmplementeerd. Elementen die reeds gerealiseerd zijn van de basisdienstverlening bestendigen we. Het gaat dan onder andere om het Convenant Lokale Overheid, laagdrempelige aanmelding, directe start begeleiding en het standaard aanbieden van een saneringskrediet.

Indicatoren

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

Streven	Indicator	2025 (huidige realisatie en startpunt meting)	2029 (beoogd)
Perspectief	Nieuw gestarte trajecten	10% meer inwoners met schulden hebben een hulpaanbod ontvangen ten opzichte van 2023 (1.459)	20% meer inwoners met schulden hebben een hulpaanbod ontvangen ten opzichte van 2023 (1.459)
Perspectief	Slagingspercentage stabilisatietraject	In 75% van de gevallen wordt succesvol een stabilisatietraject* afgesloten	In 90% van de gevallen wordt succesvol een stabilisatietraject* afgesloten
Perspectief	Slagingspercentage schuldregelingstraject	In 85% van de gevallen wordt succesvol een schuldregelings-traject afgesloten**	In 90% van de gevallen wordt succesvol een schuldregelingstraject afgesloten**
Perspectief	Succesvolle uitstroom na doorlopen minnelijk traject	nulmeting begin 2025 te doen, nog niet eerder gemeten	85% van de minnelijke trajecten wordt succesvol afgerond

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

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

7. Probleemgerichte preventie (nazorg)

Na het succesvol afronden van een schuldregelingstraject bieden wij nazorg op maat, een essentieel onderdeel van schuldhulpverlening. Deze ondersteuning helpt inwoners bij de start van een schuldenvrij leven, bevordert financiële zelfredzaamheid en voorkomt terugval. Daardoor zijn zij beter voorbereid op eventuele financiële veranderingen in de toekomst. In het licht van kortere aflostermijnen en de mentale belasting die schuldenproblematiek kan meebrengen, is nazorg een belangrijke laatste stap.

Hieronder wordt de huidige werkwijze vanuit de GR Sociaal nader toegelicht. In Papendrecht zijn de GR Sociaal, Sterk Papendrecht en Schuldhulpmaatje betrokken bij nazorg.

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

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

Onderzoek naar oorzaken van recidive

Samen met de GR Sociaal gaan we de komende tijd onderzoeken wat de meest voorkomende oorzaken zijn van recidive bij inwoners die eerder een schuldhulpverleningstraject hebben doorlopen. Dit onderzoek richt zich op het identificeren van doelgroepen die vaker terugvallen in schulden en het achterhalen van de onderliggende factoren. Op basis van deze inzichten willen we gerichte interventies ontwikkelen die specifiek aansluiten bij de behoeften van deze risicogroepen, om herhaling van schuldenproblematiek zo veel mogelijk te voorkomen. De uitwerking hiervan landt in het nieuwe uitvoeringsplan armoede.

Streven	Indicator	2025 (huidige realisatie en startpunt meting)	2029 (beoogd)
Duurzaam	Herinstroom (recidive) schuldhulpverlening binnen 3 jaar	(nieuwe nulmeting)*	Maximaal 10% van de inwoners stromen opnieuw in.

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

8. Financiën en monitoring

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

Klanttevredenheidsmetingen

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

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

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

Alle andere onderdelen worden via de reguliere P&C-cyclus onder de verantwoording van het huidige actieplan armoede en schulden 2021-2025 en het toekomstige uitvoeringsplan verantwoord aan de gemeenteraad.

De inzet van dit beleidsplan wordt gefinancierd uit de middelen die beschikbaar zijn voor het actieplan armoede en schulden en de middelen die de Sociale Dienst beschikbaar heeft. We verwachten niet dat er extra budget nodig is. Mocht dit in de toekomst wel nodig zijn, dan zullen we dat via de reguliere wijze aan de raad voorleggen.

Bijlage 1 Het wettelijk kader en stelsel van schuldhulpverlening

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

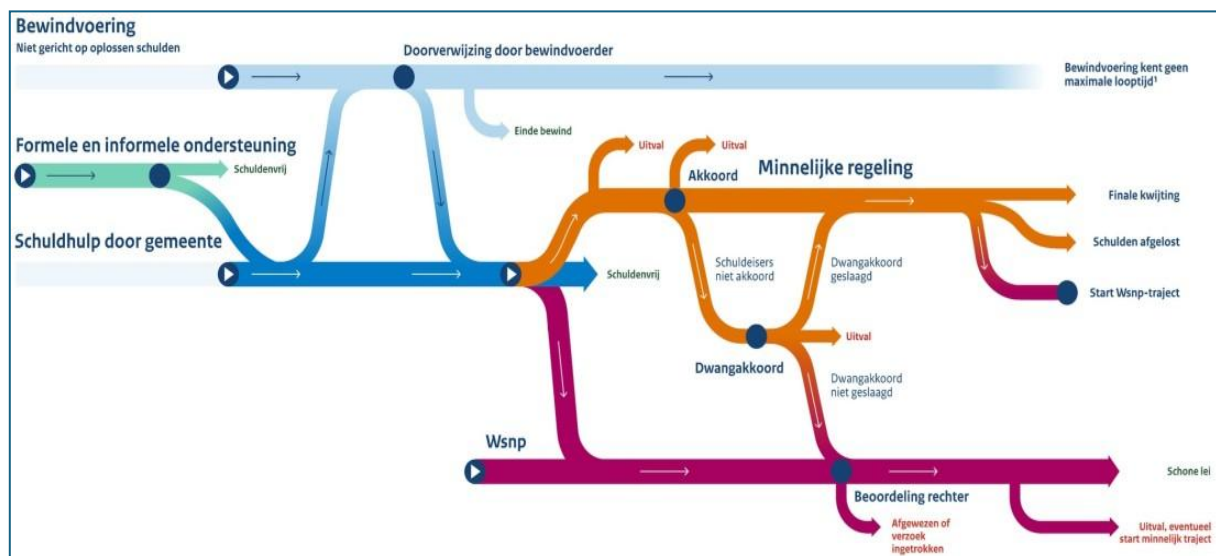
1. de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs 2012);
2. de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp 1998);
3. Beschermingsbewind op grond van problematische schulden en/of verkwisting (Schuldenbewind 2014); en
4. het Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind (Ags 2021).

De Wgs en de Wsnp betreffen de twee hoofd wetten en vormen het minnelijk (gemeentelijk) traject (Msnp) en het wettelijk traject (Wsnp). Zie ook figuur 1.

De verantwoordelijkheid, toezicht op en uitvoering van deze wetten ligt versnipperd. Zo zijn er twee ministeries betrokken (Sociale Zaken & Werkgelegenheid en Justitie & Veiligheid), gemeenten, de Rechtspraak en externe marktpartijen (bewindvoerders Wsnp en beschermingsbewindvoerders). De verschillende wetten staan met elkaar in verbinding maar deze verbinding is niet optimaal en behoeft verbetering. Zo is in principe de Wgs voorliggend aan de Wsnp maar zijn er uitzonderingen en is schuldenbewind bedoeld als flankerende dienstverlening met ondersteuning en doorstroom naar de minnelijke (gemeentelijke) of de wettelijke schuldsanering. Andere aanverwante wetgeving die van toepassing is, zijn o.a. de Wet op het consumentenkrediet (Wck), de Wet op het financieel toezicht (Wft), de Faillissementswet (Fw) en de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbv).

Naast bovengenoemd minnelijk en wettelijk traject heeft ook een aantal stelselpartijen een rol in het schuldhulpverleningssysteem. Naast de gemeente gaat het om schuldeisers, schuldenaren en rechters en bijvoorbeeld beschermingsbewindvoerders, Wsnp-bewindvoerders, vrijwilligers en uiteraard de sociaal wijkteams en overige samenwerkingspartners.

Figuur 1: Routekaart schuldhulpverleningsstelsel



*Bron: Rijksoverheid IBO problematische schulden 2024

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

De wettelijke bepalingen omtrent de gemeentelijke (minnelijke) schuldhulpverlening zijn terug te vinden in de *Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)*. De Wgs is sinds 1 juli 2012 van kracht en verplicht gemeenten regie te voeren en te zorgen voor integrale schuldhulpverlening waaronder nazorg. Dit houdt in dat er niet alleen aandacht moet zijn voor het oplossen of beheersbaar maken van de financiële problemen maar ook van de omstandigheden die hiermee verband houden.

In 2021 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening uitgebreid met taken op het gebied van vroegsignalering. Het vroegtijdig signaleren en bereiken van inwoners met betalingsachterstanden dan wel (problematische) schulden is hiermee een wettelijke taak geworden voor gemeenten én vaste lastenpartners.¹³ Dit wordt nader toegelicht in hoofdstuk 4 Preventie en hoofdstuk 5 Vroegsignalering.

De Wgs is een kaderwet. Gemeenten moeten in een beleidsplan vastleggen hoe zij binnen die kaders schuldhulpverlening bieden. In dit beleidsplan, met een duur van ten hoogste vier jaar, moet worden aangegeven:

- Welke resultaten beoogd worden;
- Welke maatregelen genomen worden om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;
- Het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de wachttijd voor het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld;
- Hoe de samenwerking met schuldeisers, waaronder verhuurders, zorgverzekeraars, water- en energiebedrijven wordt vormgegeven;
- Hoe schuldhulp in te richten voor gezinnen met inwonende kinderen.

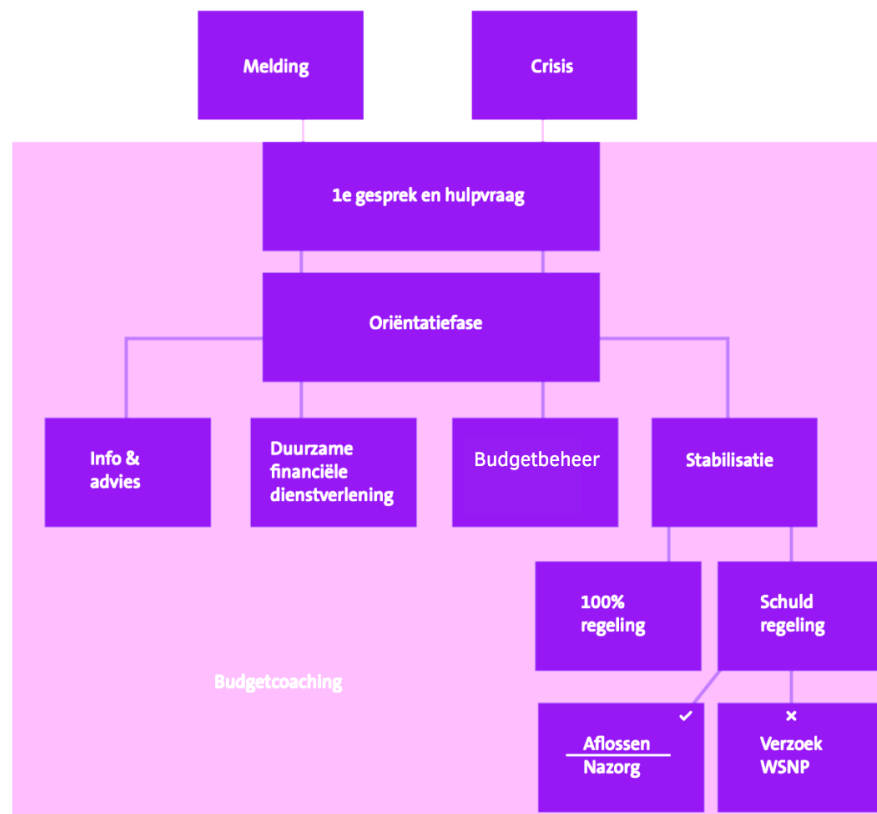
Kaders curatieve schuldhulpverlening

Curatieve schuldhulpverlening wordt uitgevoerd aan de hand van de gestelde wettelijke kaders van de Wgs en de landelijke richtlijnen van de NVVK. Dit zijn landelijke regels en uitvoeringskaders op basis waarvan de gemeenten in Nederland de curatieve schuldhulpverleningstrajecten zoals de schuldregeling, betalingsregelingen, budgetbeheer, stabilisatie of de doorgeleiding richting het wettelijke traject (Wsnp) uitvoeren. Voor de trajecten geldt dat deze specifiek zijn vormgegeven aan de hand van termijnen, afspraken met schuldeisers, convenanten, verbinding met andere wetgeving etc. Hieronder valt bijvoorbeeld de aflosperiode van 18 maanden in een schuldregeling, de inzet van dwangmiddelen in een schuldregeling uit de Faillissementswet en de berekening van de afloscapaciteit conform de Vrij te laten bedrag (VTLB) berekening van de Recofa (het landelijk overlegorgaan van rechter-commissarissen). Bovendien betekent het lidmaatschap van de NVVK een kwaliteitskeurmerk door de uitgebreide audits die worden uitgevoerd, zie ook bijlage 3 Kwaliteitseisen.

¹³ De vaste lastenpartners zijn energiemaatschappijen, drinkwaterleveranciers, zorgverzekeraars en verhuurders.

Bijlage 2 Fasen van schuldhulpverlening

In deze bijlagen zetten we de verschillende fasen van schuldhulpverlening onder elkaar zodat het achter elkaar staat en een helder beeld geeft van schuldhulpverlening. Delen van deze bijlagen zijn ook in de hoofdtekst verwerkt en zijn dus dubbel.



Preventie en vroegsignalering

Preventie

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

Vroegsignalering

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

Curatie

Curatieve schuldhulpverlening is gericht op het stabiliseren en oplossen van schuldenproblematiek met als doel inwoners met (problematische) schulden te helpen aan een schuldenvrije én blijvende toekomst. Met problematische schulden wordt bedoeld, de situatie waarin te voorzien is dat iemand schulden niet zal kunnen blijven afbetalen of is gestopt met afbetalen.¹⁴ In ieder geval de situatie waarin niet binnen 36 maanden alle openstaande vorderingen betaald kunnen worden (met een betalingsregeling).

Reguliere aanvraag en crisis

De schuldhulpverlening start vervolgens binnen 10 werkdagen voor een reguliere aanvraag en binnen 3 werkdagen in het geval van een crisissituatie. Bij gezinnen met kinderen waarbij sprake is van een dreigende huisuitzetting wordt altijd direct actie ondernomen onverlet de omstandigheden. Voor wat betreft crisisinterventie zijn er naast de afspraken over vroegsignalering in de Drechtsteden tussen gemeenten, woningcorporaties, de Dienst Gezondheid & Jeugd en de GR Sociaal specifieke afspraken gemaakt voor dreigende huisuitzettingen. Voor afsluiting van gas, water en elektriciteit geldt landelijke wetgeving die verwerkt is in landelijke convenanten van de NVVK. Naast deze werkwijze kan er tevens door schuldhulpverlening een moratorium worden aangevraagd bij de rechtbank. Dit geeft de schuldhulpverlening de tijd om de hulpverlening en regeling op te zetten, waarbij er maximaal 6 maanden geen huisuitzetting of afsluiting mag plaatsvinden.

Intake en oriëntatiefase

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

Na de oriëntatiefase zijn er vier mogelijke vervolgopties:

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

Schuldregeling en aflossing: saneringskrediet of schuldbemiddeling

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

Er zijn twee vormen van schuldregeling: (1) schuldbemiddeling en (2) saneringskrediet. Beide vormen zijn in de regel op basis van finale kwijting. Dat wil zeggen alleen het deel dat de inwoner kan aflossen wordt terugbetaald en de rest wordt kwijtgescholden. De voorkeur gaat uit naar saneringskrediet vanwege: minder administratieve lasten, snellere afhandeling en meer duidelijkheid en voordelen voor de inwoner en schuldeiser.

¹⁴ Definitie 'problematische schuld' van de NVVK.

De schuldeiser kan de boeken sluiten en de inwoner kan zich bijvoorbeeld weer direct aanvullend verzekeren bij de zorgverzekeraar. In 2024 is de verhouding in de Drechtsteden ongeveer 80% saneringskrediet en 20% schuldbemiddeling.

Een saneringskrediet en schuldbemiddeling kennen beide een aflostermijn van 18 maanden en op beide varianten wordt het afkoopbedrag afgelost in deze periode. Bij beide trajecten is er begeleiding gedurende de aflosterperiode in de vorm van periodieke gesprekken. Het verschil is dat bij een schuldbemiddeling door de GR Sociaal gespaard wordt gedurende de 18 maanden aflossing en periodiek na hercontroles wordt uitbetaald aan schuldeisers. Bij een saneringskrediet wordt het overeengekomen afkoopbedrag direct uitbetaald aan de schuldeisers via het krediet. De inwoner lost vervolgens gedurende 18 maanden het saneringskrediet af.

Dwangakkoord en Wsnp

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

Om dreigende situaties als een huisuitzetting tijdens de periode van het verzoek tot toelating tot het wettelijk Wsnp-traject te voorkomen, kan bij de rechtbank een voorlopige voorziening worden aangevraagd. Tot het moment van de uitspraak mogen schuldeisers hun rechten niet uitoefenen. Gedurende dit hele proces kan budgetbeheer worden geboden: het (tijdelijk) beheren van de financiën van de klant, waardoor de betaling van de vaste lasten zeker gesteld worden.

Nazorg

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

Proces nazorg

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

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

Bijlage 3 Kwaliteitseisen, juridische aspecten en wachttijden (curatie)

Kwaliteitseisen

De branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) heeft kwaliteitsnormen ontwikkeld in de vorm van de gedragscodes schuldregelen, budgetbeheer en sociale kredietverlening. De SDD is lid van de NVVK en werkt conform diens gedragscodes. De SDD is sinds 2014 in het bezit van het NVVK-certificaat. De NVVK toetst eens per drie jaar met onafhankelijke auditoren de kwaliteit van dienstverlening van haar leden. Door de audit wordt zichtbaar gemaakt dat de leden aan alle uniforme en controleerbare kwaliteitseisen voldoen en dus kwalitatief goede schuldhulpverlening bieden. Bovendien betekent het lidmaatschap van de NVVK een kwaliteitskeurmerk door de uitgebreide audits die worden uitgevoerd.

Juridische aspecten en wachttijden

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

Er zijn allerlei landelijke regels en uitvoeringskaders op basis waarvan de gemeenten in Nederland de curatieve schuldhulpverleningstrajecten zoals de schuldregeling, budgetbeheer, stabilisatie of de doorgeleiding richting het wettelijke traject (Wsnp) uitvoeren. Voor de trajecten geldt dat deze specifiek zijn vormgegeven aan de hand van termijnen, afspraken met schuldeisers, convenanten, verbinding met andere wetgeving etc. Hieronder valt bijvoorbeeld de aflosperiode van 18 maanden in een schuldregeling, de inzet van dwangmiddelen in een schuldregeling uit de Faillissementswet en de berekening van de afloscapaciteit conform de Vrij te laten bedrag (VTLB) berekening van de Recofa (het landelijk overlegorgaan van rechter-commissarissen).

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

Bijlage 4 Totaaloverzicht van alle regionale indicatoren

Streven	Indicator	2025 (begin)	2029 (beoogd)
Schuldenrust	Tijd tussen de aanmelding en het eerste gesprek	95% binnen 10 werkdagen*	Handhaven huidige indicator (95% binnen 10 werkdagen)
Schuldenrust	Proactieve dienstverlening voor bijstandsgerechtigden met zorgverzekerings-schulden en beslagleggingen	(nulmeting nieuwe activiteit)	80% van de doelgroep is benaderd en krijgt een hulpaanbod
Schuldenrust	Gemiddelde schuld**	De gemiddelde schuld bedraagt € 36.019 (2023)	De gemiddelde schuld is gedaald naar € 30.000
Perspectief	Nieuw gestarte trajecten	10% meer inwoners met schulden hebben een hulpaanbod ontvangen ten opzichte van 2023 (1.459)	20% meer inwoners met schulden hebben een hulpaanbod ontvangen ten opzichte van 2023 (1.459)
Perspectief	Slagingspercentage stabilisatietraject	In 75% van de gevallen wordt succesvol een stabilisatietraject afgesloten***	In 90% van de gevallen wordt succesvol een stabilisatietraject afgesloten***
Perspectief	Slagingspercentage schuldregelingstraject	In 85% van de gevallen wordt succesvol een schuldregelingstraject afgesloten****	In 90% van de gevallen wordt succesvol een schuldregelingstraject afgesloten****
Perspectief	Succesvolle uitstroom na doorlopen minnelijk traject	Nulmeting, nog niet eerder gemeten	85% van de minnelijke trajecten wordt succesvol afgerond
Duurzaam	Herinstroom (recidive) schuldhelpverlening binnen 3 jaar	(nieuwe nulmeting)*****	Maximaal 10% van de inwoners stromen opnieuw in.

*de wettelijke termijn bedraagt 4 weken

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

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

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

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