



BELEIDSPLAN SHV 2021

Modern en toekomstbestendig

Samenvatting

Inleiding

Een samenleving waarin iedereen meedoet, daar staan we voor in Pijnacker-Nootdorp. We zijn er voor inwoners met schulden en ondersteunen hen bij het op orde krijgen en houden van hun financiën. We streven ten alle tijden naar het bereiken van een stabiele situatie, waarbij we rust creëren voor de inwoner en de stress en zorgen omtrent de schulden proberen weg te nemen.

Onze aanpak is gebaseerd op inzichten uit de hersenwetenschap, die laten zien dat schulden – en de stress om die schulden – het brein negatief beïnvloeden. Schaarste is van invloed op mensen hun mentale capaciteit en daarmee op het vermogen om de juiste keuzes te maken en om te kunnen gaan met schuldenproblematiek. Bovendien staan schulden vaak niet op zichzelf, maar is er vaak ook sprake van problemen op andere leefgebieden. Deze multiproblematiek vraagt om een integrale aanpak.

De gemeente heeft een aantal taken op het gebied van schuldhulpverlening:

- Het bieden van informatie en ondersteuning gericht op het omgaan met schulden(problematiek).
- Het geven van advies en begeleiding bij schulden(problematiek).
- Bemiddeling om een (minnelijke) schuldregeling tot stand te brengen. Bij minnelijke schuldhulpverlening wordt een schuldregeling getroffen tussen de cliënt en de schuldeisers. Hierbij zijn de schuldeisers bereid

Visie op schuldhulpverlening

Schuldhulpverlening is gericht op het voorkomen en wegnemen van drempels en belemmeringen waardoor participatie wordt bevorderd, het oplossen van (problematische) schulden, het verminderen van stress door zorgen om schulden en het creëren van ruimte om ook problemen op andere levensgebieden aan te pakken. Wij bieden tijdelijk ondersteuning wanneer iemand niet zelf in staat is zijn of haar schuldenproblematiek op te lossen. Deze ondersteuning richt zich in eerste instantie op het creëren van een stabiele situatie. Niet alleen de schuld, maar juist de oorzaak waardoor de inwoner in een problematische schuldensituatie is gekomen, staat centraal. Wij versterken de -financiële- zelfredzaamheid van de inwoner, uitgaande van diens eigen verantwoordelijkheid en mogelijkheden.

een deel van de vordering kwijt te schelden.

Uitgangspunten

- We gaan bij de schuldhulpverlening altijd uit van een **integrale aanpak**. Een integrale aanpak betekent dat er niet alleen oog is voor de financiële problemen, maar dat we alle sociaal-maatschappelijke problemen in beeld brengen.
- De inzet van schuldhulpverlening is **maatwerk**. Welke vorm van hulp we inzetten en welke partners we daarbij betrekken is afhankelijk van de situatie waarin de cliënt zich bevindt en welke oorzaak aan de situatie ten grondslag ligt.
- We zetten in op het behouden, versterken en vergroten van iemands motivatie. We werken, waar mogelijk, aan het bestendigen en het uitbreiden van de zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid van onze inwoners, zodat zij op een goede manier in staat zijn zelf toe te werken naar oplossingen. De **mentale draagkracht** van iemand speelt hierin een belangrijke rol. In onze aanpak houden we hier rekening mee en proberen we de draagkracht te vergroten. We verwachten dat elke cliënt die we ondersteunen met schuldhulpverlening zich inspant om het traject van schuldhulpverlening tot een succesvol einde te brengen.

Toelatingsbeleid en doelgroep

De doelgroep voor schuldhulpverlening is elke inwoner van Pijnacker-Nootdorp. We voeren een inclusief beleid en sluiten niemand op voorhand uit van schuldhulpverlening. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft voor dat het college bij een weigering altijd een individuele afweging moet maken. Iedere aanmelding wordt individueel en integraal beoordeeld, waarbij de persoonlijke omstandigheden van de inwoner worden meegewogen. Het college kan de toegang wel weigeren als bijvoorbeeld duidelijk is dat er feitelijk geen zinvolle hulp mogelijk is. Recidive kan hiervoor een indicatie zijn.

In ons beleid hebben we in het bijzonder aandacht voor vier doelgroepen: ondernemers, laaggeletterden, licht verstandelijk beperkten en jongeren. Voor deze doelgroepen beschrijven we een specifieke aanpak.

Voorkomen is beter (en goedkoper) dan genezen

Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden. Vroegsignalering kan gezien worden als een vorm van (secundaire) preventie. Preventie is echter meer dan alleen vroegsignalering.

Samen met onze partners werken we samen in het netwerk Preventie, Schuldhulpverlening en Nazorg en zetten we ons in voor het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid van onze inwoners door ervoor te zorgen dat inwoners uit de schulden blijven (preventief) of er weer snel uitkomen (duurzaam schuldenvrij).

Curatie en nazorg

Sinds augustus 2019 voeren we volledig zelf de schuldhulpverlening uit. We zijn lid geworden van de NVVK, hebben een team schuldhulpverlening ingericht en de schuldhulpverlening binnen de gemeente verder geprofessionaliseerd. We bieden als gecertificeerd NVVK-lid een complete dienstverlening aan van aanmelding tot en met nazorg die is gebaseerd op de door de NVVK ontwikkelde diensten. Op basis van de hulpvraag van de cliënt proberen we zoveel als mogelijk het schuldenprobleem op te lossen, dan wel beheersbaar te maken. Een integrale aanpak waarbij we breder kijken dan alleen schuldhulpverlening staat hierbij centraal.

Na het afronden van een traject schuldhulpverlening bieden we nazorg aan. Binnen het eerste jaar na beëindiging van de dienstverlening nemen we het initiatief tot één of meer contactmomenten met de cliënt waarin wordt geïnformeerd of er sprake is van een situatie bij de cliënt waarin inkomsten en uitgaven in evenwicht zijn. Deze contactmomenten worden geregistreerd. Daarnaast maken we afspraken over de nazorg van de cliënt met organisaties en instellingen buiten de sfeer van schuldhulpverlening, binnen het netwerk Schuldhulpverlening, Preventie en Nazorg en binnen het Sociaal Domein met ons eigen kernteam.

Kwaliteitsborging

We vinden het belangrijk de kwaliteit van onze schuldhulpverlening te borgen, ons als organisatie ontwikkelgericht en resultaatgericht op te stellen en onszelf te blijven verbeteren. Om de kwaliteit te monitoren maken we gebruik van kwalitatieve en kwantitatieve monitoring. Voor de kwantitatieve monitoring maken we gebruik van onze softwaresystemen voor schuldhulpverlening (Stratech) en vroegsignalering (RIS Vroeg-er-op-af) waarin we precies kunnen bijhouden hoeveel mensen we maandelijks en jaarlijks helpen, hoeveel mensen er instromen, doorstromen en uiteindelijk succesvol of niet-succesvol uitstromen, welke schuldhulpverleningsinstrumenten we inzetten etc. Via de P&C-cyclus wordt de raad jaarlijks op de hoogte gehouden over onze inzet en behaalde resultaten.

Communicatieaanpak

Bij ons beleidsplan hebben we een communicatieaanpak beschreven die de ambities uit het beleidsplan ondersteunt. We zetten in op twee communicatiesporen: spoor 1 gericht op aandacht krijgen voor het thema schulden, waarbij het doel is om de drempel om hulp te zoeken te verlagen en spoor 2 gericht op het informeren van de inwoners over het ondersteuningsaanbod in Pijnacker-Nootdorp.

Financiën

De schuldhulpverlening wordt gefinancierd uit gemeentelijke middelen. Voor de periode 2021-2025 hebben we jaarlijks € 85.783 beschikbaar. We verwachten goed uit te komen met dit schuldhulpverleningsbudget.

Inhoud

Samenvatting.....	1
1. Inleiding	5
1.1 De feiten.....	5
1.2 Taak van de gemeente	7
1.3 Wettelijk kader	7
2. Schuldhelpverlening, waarom doen we het?	9
3. Uitgangspunten	11
3.1 Integrale aanpak	11
3.2 Maatwerk	11
3.3 Mentale draagkracht	13
4. Toelatingsbeleid en doelgroep.....	15
4.1 Ondernemers.....	16
4.2 Wat gaan we doen de komende periode?	17
4.3 Laaggeletterden.....	17
4.4 Licht verstandelijke beperking (LVB).....	18
4.5 Jongeren.....	19
4.6 Wat gaan we doen de komende periode?	20
5. Preventie; voorkomen is beter (en goedkoper) dan genezen.....	22
5.1 Lokale situatie Pijnacker-Nootdorp	22
5.2. Landelijke situatie	24
5.3 Vroegsignalering	25
5.4 Inzet digitale media en dienstverlening.....	26
5.5 Wat gaan we doen de komende periode?	26
6. Curatie	28
6.1 Integrale intake op maat	29
6.2 Saneringskredieten	29
6.3 Schuldbemiddeling en dwangakkoord.....	29
6.4 Wat gaan we doen de komende periode?	30
7. Nazorg.....	32
7.1 Werkwijze.....	32
7.2 Integraal	32
7.3 Wat gaan we doen de komende periode?	32
8. Kwaliteitsborging	33
8.2 Wettelijk kader	33
8.3. NVVK	33

8.4 Onze eigen kwaliteitsnormen.....	34
8.5 Feedbackloop	35
8.6 Wat gaan we doen de komende periode?	35
9. Communicatie	36
9.1 Visie op communicatie	36
9.2 Handelingsperspectief	36
9.3 Communicatiedoelstellingen.....	37
9.4 Strategische uitgangspunten communicatie	37
9.5 Doelgroepen	37
9.6 Samenwerking ketenpartners cruciaal	38
9.7 Aanpak	38
9.8 Communicatiemiddelen	41
10. Begroting	42
10.1 Inkomsten.....	42
10.2 Uitgaven	42

1. Inleiding

1.1 De feiten

Het beeld van Nederland

Schuldenproblematiek is een groeiend maatschappelijk probleem met veelal langdurige consequenties. Schulden staan vaak niet op zichzelf, maar gaan samen met problemen op andere leefgebieden zoals wonen, werken of het gezin. Als er een ding is wat het jaar 2020 ons heeft geleerd is het dat schulden iedereen kunnen overkomen. Naast de Covid-19 pandemie heeft ook de kinderopvangtoeslagenaffaire dat laten zien, waarbij tienduizenden mensen onterecht bestempeld zijn als fraudeur en jarenlang hun 'schulden' moesten terugbetalen.

Op het hebben van schulden rust echter nog steeds een taboe. Mensen die kampen met schulden schamen zich vaak, hebben het gevoel 'gefaald' te hebben en ervaren daardoor een grote drempel om hulp te vragen. Uit informatie van de NVVK blijkt dat mensen gemiddeld vijf jaar wachten met het zoeken van hulp voor hun schulden. Vijf jaar waarin naast het oplopen van de schulden ook de stress, zorgen en spanning over het hebben van schulden verder toenemen met alle gevolgen van dien.

Cijfers van het CBS laten zien dat op 1 januari 2018 8,3 procent van de huishoudens in Nederland geregistreerde problematische schulden had¹. Bijna een kwart van de huishoudens behoorde een jaar eerder nog niet tot de groep met problematische schulden. In Pijnacker-Nootdorp had 5,3% van de huishoudens geregistreerde problematische schulden op 1 januari 2018. Uit het jaarverslag 2019 van de NVVK blijkt dat er landelijk een lichte stijging was van 3 procent van het aantal schuldhelpvragen in 2019 ten opzichte van het jaar ervoor. Gemiddeld hadden particuliere inwoners een schuldbedrag van 39.000 euro in 2019, voor ondernemers was dit ruim 107.000 euro.

Schulden in Nederland

- In 2019 hebben zich landelijk 89.152 mensen gemeld bij de schuldhelpverlening. Dat is iets meer dan in 2018 (86.200). De gemiddelde schuld per cliënt bedroeg € 43.513. Dat was in 2018 nog € 43.300. De gemiddelde schuld is in 2019 gestegen met 0,5%. Het gemiddelde aantal schuldeisers is 13, in 2018 was dit nog 14. (Bron: Jaarverslag 2019 NVVK)
- Gelijk aan het beeld in 2015 heeft nog steeds landelijk een op de vijf huishoudens achterstanden waardoor er sprake is van betalingsproblemen. Voor 8% van de inwoners geldt dat dit dusdanig ernstige problemen zijn waardoor ze te maken hadden met loonbeslag of met afsluiting van de energie wegens wanbetaling. (Bron: Nibud, 2019). De zorgverzekering wordt het vaakst niet betaald, daarna de energierekening en de huur of hypotheek. Met name uitkeringsgerechtigden, alleenstaanden met kinderen en lage inkomens huishoudens hebben het moeilijk met rondkomen.
- Van de mensen met ernstige betalingsproblemen ontvangt 34% geen enkele vorm van helpverlening. Een reden daarvoor is dat een groot deel van de mensen denkt dat zij geen hulp nodig hebben bij hun problemen, een ander deel weet de weg naar helpverlening niet te vinden. Van de huishoudens met geregistreerde problematische schulden is 14,4% in beeld bij helpverlening. Van de overige 85,6% is niet bekend of zij in beeld zijn bij (schuld)helpverlening (CBS, 2018).

¹ https://www.cbs.nl/-/media/_pdf/2020/34/schuldenproblematiek-in-beeld.pdf

Het beeld van Pijnacker-Nootdorp

Het aantal inwoners dat in beeld is bij schuldhulpverlening daalde de afgelopen jaren (2014 t/m 2019) iets. Dit betreft zowel mensen die ondersteuning of schuldhulpverlening aanvragen, als mensen met huurachterstanden die we proactief hebben benaderd in het kader van vroegsignalering. Ongeveer de helft van deze inwoners had een minimuminkomen.

Tabel: Cijfers schuldhulpverlening 2014 t/m 2016

Schuldhulpverlening	2014	2015	2016
Aanvragen	165	142	108
Intake	36	42	39
Stabilisatie	17	13	11
(minnelijke) schuldregeling	32	27	28
Afgifte WSNP	7	17	17
Budget beheer	10	15	8
Financieel beheer		25	17

Tabel: Cijfers schuldhulpverlening 2019 (juli t/m dec) en 2020 (januari t/m dec)

Schuldhulpverlening	2019	2020
Aanvragen	80	106
Intake	43	80 (waarvan 4 al in 2019 aangemeld)
Informatie & advies	8	16
Betalingsregeling	0	4
Herfinancieringen	0	1
Eenmalig contact	8	2
Budgetcoaching	3	6 (project gestart)
Verwijzing naar derden	5	15
Stabiel leven met schulden	1	6
Stabilisatie	10	28
Minnelijke schuldregeling nieuw	6	15
Minnelijke schuldregeling lopend	70	75
Afgifte WSNP	0	4
Budgetbeheer nieuw	12	5
Budgetbeheer lopend	29	21

Ten opzichte van voorgaande jaren lijkt het aantal inwoners dat in beeld is bij schuldhulpverlening weer toe te nemen vanaf 2020. De vraag naar schuldhulpverlening als gevolg van Covid-19 is echter niet toegenomen. Wat verder opvalt aan de cijfers is dat in de jaren 2014 t/m 2016 procentueel gezien minder aanvragen tot een intake hebben geleid. Het afgelopen jaar, 2020, leidden 84,8% van de aanvragen tot een intakegesprek. In 2016 was dit 42,1%, in 2015 59,6% en in 2014 59,4% van de aanvragen.

Dat betekent dat er met de huidige schuldhulpverlening meer mensen geholpen worden dan voorheen het geval was. Er vallen minder mensen buiten de boot.

Het college ontvangt desondanks nog steeds volop signalen vanuit het veld, onder andere van de kernteams, dat veel inwoners die zij spreken ook financiële problemen hebben. De kernteams zien problemen op het gebied van financiën en administreren als veelvoorkomende thema's. Gemiddeld is er ongeveer twee keer per maand een doorverwijzing vanuit het kernteam naar de schuldhulpverlening. Daarnaast werken het kernteam en team participatie nauw samen en trekken zij in sommige gevallen waar dat nodig is gezamenlijk op.

Bijvoorbeeld in het geval van beschermingsbewind is team schuldhulpverlening betrokken voor de financiële problematiek en de kernteams/team participatie voor de problematiek op andere leefgebieden. In zo'n geval spreken we niet van een doorverwijzing, maar van een gezamenlijke aanpak.

Uitvoering schuldhulpverlening Pijnacker-Nootdorp

Sinds augustus 2019 voeren we volledig zelf de schuldhulpverlening uit. Dit betekent dat de schuldhulpverlening binnen de gemeente geprofessionaliseerd is door een compleet team schuldhulpverlening in te richten, systemen aan te schaffen en het NVVK lidmaatschap te behalen. In het verleden gebeurde de uitvoering van de schuldhulpverlening door de gemeente Zoetermeer, waarmee we een realisatieovereenkomst had gesloten. In die overeenkomst was bepaald dat inwoners met schuldenproblematiek zich eerst meldden in Pijnacker-Nootdorp voor een (voor)intake en vervolgens werden doorverwezen naar Zoetermeer voor een schuldhulpverleningstraject. Eind 2018 zijn we begonnen een stuk van de aanmelding zelf te doen. Gedurende 2019 zijn er, naast de medewerker schuldhulpverlening, nog twee medewerkers in team schuldhulpverlening bijgekomen. In december 2019 zijn we positief beoordeeld via een toelatingsaudit en mei 2020 zijn we officieel NVVK lid geworden.

1.2 Taak van de gemeente

De gemeente heeft een aantal taken op het gebied van schuldhulpverlening:

- Het bieden van informatie en ondersteuning gericht op het omgaan met schulden(problematiek).
- Het geven van advies en begeleiding bij schulden(problematiek).
- Bemiddeling om een (minnelijke) schuldregeling tot stand te brengen. Bij minnelijke schuldhulpverlening wordt een schuldregeling getroffen tussen de cliënt en de schuldeisers. Hierbij zijn de schuldeisers bereid een deel van de vordering kwijt te schelden.

Indien een minnelijke schuldregeling niet mogelijk blijkt, kan een verzoek bij de rechtbank worden ingediend om te worden toegelaten tot de wettelijke schuldhulpverlening. Op grond van de Wet Sanering Natuurlijke Personen (WSNP) kan door de rechtbank aan de cliënt en schuldeisers een schuldregeling worden opgelegd. Indien de cliënt zich aan de strikte regels houdt die gelden tijdens de wettelijke schuldsanering, wordt een eventuele restschuld na drie tot vijf jaar omgezet in een zogeheten natuurlijke verbintenis. Hierdoor zijn schulden niet meer opeisbaar. De gemeente heeft geen rol bij het ondersteunen of begeleiden van cliënten in de WSNP.

In dit beleidsplan beperken we ons tot de onderdelen van de schuldhulpverlening waar de gemeente verantwoordelijk voor is. Schuldhulpverlening omvat dus zowel het bieden van informatie en ondersteuning als het tot stand brengen van een minnelijke schuldregeling.

Onze inzet is in eerste instantie vooral gericht op het oplossen van financiële problemen, het voorkomen van verergering, het verminderen van (schuldenzorgen)stress en het creëren van ruimte om ook problemen op andere levensgebieden aan te pakken. Dit doen we door vraaggericht te werken en breed te kijken naar wat iemand nodig heeft. We passen de inwoner niet aan op het aanbod, maar het aanbod op de inwoner. Het resultaat kan een schuldregeling zijn, maar dit is niet de enige mogelijke oplossingsrichting en in sommige gevallen ook niet de meest passende oplossingsrichting. Voorop staat dat we streven naar een maximaal haalbare stabiele situatie, zowel financieel als psychosociaal.

1.3 Wettelijk kader

Het wettelijke kader van de gemeentelijke schuldhulpverlening is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Deze wet is in 2012 ingevoerd om de effectiviteit en de kwaliteit van de minnelijke schuldhulpverlening een impuls te geven. De Wgs bepaalt expliciet dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de schuldhulpverlening. De schuldhulpverlening is daarmee niet meer gebaseerd op de gemeentelijke zorgplicht, maar heeft een wettelijke grondslag en valt onder de Algemene wet bestuursrecht. Dat betekent dat de gemeente beschikkingen moet afgeven op het gebied van schuldhulpverlening, waarmee een inwoner toegang, weigering of beëindiging van de schuldhulpverlening krijgt. In de beschikkingen worden ook de verplichtingen van de cliënt genoemd en is een bezwaarclausule opgenomen.

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is kaderstellend en omschrijft *wat* gemeenten moeten realiseren, maar niet *hoe*. De gemeente krijgt de vrijheid om de schuldhulpverlening naar eigen inzicht vorm te geven, zolang er aan een aantal voorwaarden wordt voldaan.

De belangrijkste voorwaarde in de wet is dat schuldhulpverlening integraal moet worden aangepakt. Er moet niet alleen aandacht zijn voor het oplossen van de financiële problemen, maar ook voor de omstandigheden die mogelijk hebben geleid tot het ontstaan van schulden of omstandigheden die het oplossen van schulden in de weg kunnen staan.

Daarnaast beschrijft de wet een regierol voor gemeenten bij de schuldhulpverlening. Dit betekent dat de gemeente moet nadenken over hoe zij de integrale schuldhulpverlening gaat vormgeven, wie er op welk moment bij betrokken is (intern en extern) en wat ieders rol is. De gemeente is eindverantwoordelijk voor de schuldhulpverlening, ook in het geval van uitbesteding. De Wet adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind die vanaf 2021 van kracht is, stelt gemeenten in staat deze regierol nog beter te vervullen. De wet geeft gemeenten de mogelijkheid te adviseren over het voortzetten van het schuldenbewind of, indien gepast, een lichtere vorm van ondersteuning te adviseren. Het advies moet binnen drie maanden na het instellen van het schuldenbewind gegeven worden.

In 2021 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening gewijzigd. De belangrijkste wijzigingen in de wet zijn:

- Er is een grondslag gecreëerd voor gegevensuitwisseling in het kader van vroegsignalering. Vroegsignalering is nu een wettelijke taak van gemeenten.
- De gewijzigde Wgs faciliteert gegevensuitwisseling: schuldhulpverleners mogen zelf informatiebronnen raadplegen in plaats van dat inwoners de informatie moeten aanleveren.
- In de gewijzigde Wgs is explicieter gemaakt dat ondernemers ook vallen onder de wettelijke taak van de gemeentelijke schuldhulpverlening. De gemeentelijke schuldhulpverlening is breed toegankelijk: geen enkele groep mag op voorhand worden uitgesloten van hulpverlening.

Op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is de gemeente verplicht om elke vier jaar een beleidsplan vast te stellen dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening. In dit beleidsplan leggen we de aanpak van de integrale schuldhulpverlening in Pijnacker-Nootdorp vast voor de jaren 2021-2025. Dit beleidsplan is een actualisatie van het Beleidsplan gemeentelijke schuldhulpverlening 2017-2021.

2. Schuldhulpverlening, waarom doen we het?

Al onze inwoners doen mee in de samenleving, niemand staat aan de kant. De gemeente Pijnacker-Nootdorp is mensgericht en biedt passende oplossingen voor jongeren, ouderen en inwoners in een kwetsbare positie. Dit is geformuleerd als uitgangspunt in het Hoofdlijnenakkoord 2018-2022 'Verder in verbinding' en is dan ook het leidende uitgangspunt voor de beleids- ontwikkeling en uitvoering in het sociaal domein.

Meedoen aan de maatschappij vinden we van groot belang. Ons beleid is gericht op het bevorderen van de zelfstandigheid en participatie van onze inwoners. Het hebben van schulden kan participatie in de weg staan. In zo'n geval staat niet het leven, maar het overleven centraal, met alle zorgen en stress die daarmee verbonden zijn. Voor deze inwoners bieden we een vangnet en ondersteuning gericht op het bereiken van een stabiele situatie.

Wij hanteren de onderstaande visie op schuldhulpverlening:

Schuldhulpverlening is gericht op het voorkomen en wegnemen van drempels en belemmeringen waardoor participatie wordt bevorderd, het oplossen van (problematische) schulden, het verminderen van stress door zorgen om schulden en het creëren van ruimte om ook problemen op andere levensgebieden aan te pakken. Wij bieden tijdelijk ondersteuning wanneer iemand niet zelf in staat is zijn of haar schuldenproblematiek op te lossen. Deze ondersteuning richt zich in eerste instantie op het creëren van een stabiele situatie. Niet alleen de schuld, maar juist de oorzaak waardoor de inwoner in een problematische schuldensituatie is gekomen, staat centraal. Wij versterken de -financiële- zelfredzaamheid van de inwoner, uitgaande van diens eigen verantwoordelijkheid en mogelijkheden.

Deze visie sluit aan op de Visie op het sociaal domein, waar schuldhulpverlening onderdeel van uitmaakt. We gaan uit van de eigen verantwoordelijkheid, maar ondersteunen de mensen die het op eigen kracht (nog) niet redden. Daarbij hanteren we de aanpak: één gezin, één plan. Om dit goed uit te kunnen voeren vinden we het belangrijk de komende jaren nog meer in te zetten op integraal en generiek werken. We werken samen met (vrijwilligers) organisaties in het voorliggend veld. Veel inwoners in onze gemeente helpen en ondersteunen elkaar. We vormen gezamenlijk het sociaal domein en spreken onderling met elkaar af (Wmo, kernteams, participatie en schuldhulpverlening) wie de regisseur voor de cliënt wordt en daarmee eindverantwoordelijk is voor de cliënt.

De impact van schuldenproblematiek

Schuldenproblematiek staat vaak niet op zichzelf, maar gaat samen met problematiek op andere leefgebieden. Life-events zoals een echtscheiding, ontslag, ziekte, arbeidsongeschiktheid of verslaving hebben een grote impact op iemands mentale en sociale gezondheid en welzijn. Ook de maatschappij speelt een rol in het ontstaan van schuldenproblematiek. Een dalende economie, de verleiding om te consumeren en de mogelijkheden voor het afsluiten van leningen en kredieten kunnen schulden(problematiek) in de hand werken. Daar komt bij dat de maatschappij een bepaalde financiële zelfstandigheid en verantwoordelijkheid van mensen verlangt. Het hebben van een financiële buffer, financieel overzicht en het tijdig betalen van je rekeningen, zijn vaardigheden die als vanzelfsprekend beschouwd worden. Helaas is dit niet voor iedereen het geval.

Inzichten uit de hersenwetenschap laten zien dat schulden – en de stress om die schulden – het brein negatief beïnvloeden. Iedereen heeft een bepaalde mentale bandbreedte die ervoor zorgt dat je informatie kunt verwerken en beslissingen kunt nemen². Schaarste beïnvloedt deze mentale bandbreedte. Alle mentale capaciteit wordt gebruikt om te gaan met de schaarste situatie. Het resultaat is dat mensen met schuldenproblematiek met de dag gaan leven en niet meer overzien wat bepaalde keuzes op de lange termijn

² Mullainathan, S., & Shafir, E., Schaarste: hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen, Amsterdam: Maven, 2013

voor gevolgen hebben. Ze zijn niet in staat om problemen op andere levensgebieden aan te pakken. Financiële problematiek belemmert de zelfredzaamheid en participatie.

Doenvermogen

Een lange tijd in een situatie van stress verkeren maakt dat functies als impulsbeheersing, werkgeheugen en mentale flexibiliteit zich niet goed kunnen ontwikkelen. Dit staat het probleemoplossend vermogen en het nemen van eigen verantwoordelijkheid in de weg. Vaak wordt ten onrechte gedacht dat iemand niet gemotiveerd genoeg is om zijn schuldenproblematiek aan te pakken. Inzichten uit de hersenwetenschap laten echter zien dat dat het gedrag dat mensen vertonen niet hoeft voort te komen uit onwil of een gebrek aan motivatie om hun schuldenproblematiek aan te pakken. Er is geen mentale ruimte in het hoofd om te overzien wat er nodig is om uit de situatie van schaarste te komen. Het 'doenvermogen' van mensen wordt beïnvloed. In ons beleid en de uitvoering daarvan, houden we hier rekening mee. Dat iemand weet dat hij iets moet doen, betekent niet dat hij dat ook kan. We houden rekening met de mentale belastbaarheid van inwoners met schuldenproblematiek en richten onze dienstverlening in op het creëren van rust, stabiliteit en het wegnemen van schulden(zorgen)stress. Op die manier ontstaat er weer ruimte om te leven, in plaats van overleven.

Coronacrisis

De coronacrisis heeft schuldenproblematiek een nog actueler maatschappelijk probleem gemaakt. Corona heeft ons allemaal geraakt en naast de bestaande groepen inwoners in een kwetsbare positie in de samenleving ook gezorgd voor het ontstaan van nieuwe groepen kwetsbaren, zoals ondernemers en jongeren. Ouderen, laaggeletterden, dak- en thuislozen, mensen met een migratieachtergrond, arbeidsbeperking of GGZ problematiek zijn het hardst geraakt in de coronacrisis³. De nieuwe groep kwetsbaren, ondernemers en jongeren, hebben met name een financiële hulpvraag. Door de coronacrisis staat hun bestaanszekerheid onder druk. De ondersteuningsopgave wordt groter wanneer problematiek op verschillende leefgebieden (onderwijs, veiligheid, criminaliteit, gezondheid, etc.) zich opstapelt. Het is de uitdaging deze groepen te ondersteunen en tegelijkertijd te werken aan hun vermogen om weer eigen regie te nemen.

Eerder werd al benoemd dat met de gewijzigde Wgs explicieter is gemaakt, dat gemeenten ook de wettelijke taak hebben schuldhelpverlening aan ondernemers aan te bieden. Deze taak, die in het licht van de coronacrisis nog urgenter is geworden, wordt in een apart traject uitgewerkt. We zijn momenteel aan het verkennen wat hiervoor nodig is en gaan naar verwachting in het najaar starten met de uitwerking hiervan.

Kinderopvangtoeslagenaffaire

Naast de coronacrisis kregen we in 2020 ook te maken met de kinderopvangtoeslagenaffaire, waarbij tienduizenden ouders jarenlang als fraudeur zijn aangemerkt, omdat zij iets niet goed hadden ingevuld op het toeslagaanvraagformulier of te weinig eigen bijdrage hadden betaald. Het gevolg was dat hun toeslag werd stopgezet en alle reeds ontvangen toeslagen werden teruggevorderd, met grote financiële en sociale problemen tot gevolg. Wij zetten ons in voor deze groep gedupeerde ouders en bieden hen ondersteuning aan. De vorm- en inrichting van deze ondersteuning worden niet in dit beleidsplan uitgewerkt, maar als apart traject opgepakt.

³ Eindverslag werkgroep sociale impact coronacrisis (2020): <https://vng.nl/publicaties/eindverslag-werkgroep-sociale-impact-van-de-coronacrisis>

3. Uitgangspunten

Om onze visie inhoud te geven hanteren we de onderstaande uitgangspunten.

3.1 Integrale aanpak

We gaan bij de schuldhulpverlening altijd uit van een integrale aanpak. Een integrale aanpak betekent dat er niet alleen oog is voor de financiële problemen, maar dat we alle sociaal-maatschappelijke problemen in beeld brengen. In onze integrale aanpak werken we domein overstijgend: we werken samen met verschillende afdelingen binnen de gemeente en externe partijen om te komen tot een duurzaam resultaat.

Veel mensen met schulden hebben niet alleen te kampen met financiële problemen. Vaak zijn er ook problemen op andere terreinen. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van psychische problemen, verslaving, problemen van relationele aard of laaggeletterdheid. Deze problemen kunnen een rol spelen bij het ontstaan van financiële problemen en kunnen een succesvolle schuldregeling en financiële zelfredzaamheid in de weg staan.

Doordat schulden vaak niet op zichzelf staan, maar samengaan met problemen op ander leefgebieden, heeft het beleidsterrein van schuldhulpverlening raakvlakken met het armoede/minimabeleid en het gezondheidsbeleid binnen de gemeente. Zo kunnen schulden bijvoorbeeld leiden tot gezondheidsproblemen en zijn mensen die in armoede leven kwetsbaarder voor het ontstaan van schulden, dan mensen die niet onder de groep minima vallen. In 2019 is er een armoedemonitor uitgevoerd over het jaar 2018. De monitor heeft ons inzicht gegeven in de minimadoelgroep (omvang en kenmerken) en in het bereik van de verschillende inkomensondersteunende regelingen. Deze inzichten nemen we mee in ons schuldhulpverleningsbeleid. Ook in ons gezondheidsbeleid besteden we aandacht aan schuldenproblematiek. Gezondheidsproblemen zijn vaak complex, omdat ze worden veroorzaakt door achterliggende problematiek, bijvoorbeeld schuldenproblematiek. In ons gezondheidsbeleid staat, naast het integraal werken, het concept ‘positieve gezondheid’ centraal. Positieve gezondheid betekent dat we breed kijken naar gezondheid. Niet de ziekte zelf, maar het vermogen van mensen om met hun fysieke, emotionele en sociale omstandigheden om te kunnen gaan staat centraal. Het kunnen voeren van eigen regie speelt hierbij ook een rol. In de schuldhulpverlening zien we dit ook weer terug: je hebt het vermogen nodig, mentaal gezien, om je schuldenproblematiek aan te kunnen pakken en ermee om te kunnen gaan. De verschillende beleidsterreinen overlappen dus met elkaar, zowel in aanpak als in doelgroepen. Een integrale aanpak is daarom cruciaal: het is belangrijk dat we domein overstijgend werken met verschillende afdelingen binnen de gemeente en externe partijen om te komen tot een duurzame oplossing voor de inwoner.

We kijken daarom breed naar elke casus en werken op verschillende terreinen met elkaar samen, zowel intern binnen de gemeentelijke organisatie als daarbuiten met onze partners in het veld. Afhankelijk van de aard van de problemen, ondersteunen verschillende professionals en vrijwilligers de betreffende inwoner. Als er meerdere hulpverleners betrokken zijn, wordt de coördinatie van de ondersteuning bij één hulpverlener belegd. Het doel van de integrale aanpak is om te komen tot een duurzaam resultaat. De cliënt in staat stellen weer zelfredzaam te zijn en te kunnen participeren in de samenleving staat daarbij centraal.

3.2 Maatwerk

De inzet van schuldhulpverlening is maatwerk. Welke vorm van hulp we inzetten en welke partners we daarbij betrekken is afhankelijk van de situatie waarin de cliënt zich bevindt en welke oorzaken aan de situatie ten grondslag liggen.

In sommige gevallen kan een (kortdurend) adviesgesprek voldoende zijn om grotere schulden te voorkomen. In andere gevallen is het starten van een langer schuldhulpverleningstraject noodzakelijk. Wanneer er sprake is van een crisis zetten we direct hulp in.

De ambitie om elke cliënt aan een schuldenvrije toekomst te helpen is te hoog gegrepen. Niet voor elke cliënt is het bereiken van een schone lei haalbaar. Sommigen mensen zullen langdurig niet in staat blijken financieel

zelfstandig te zijn. Toch blijft ook voor deze mensen het streven naar zelfredzaamheid overeind, maar dan binnen de mogelijkheden die men heeft en onder de begeleiding die daarvoor nodig is.

We streven naar een zo effectief en efficiënt mogelijke inzet van schuldhulpverlening. Het belangrijkste kenmerk daarvan is, dat we bij elke cliënt met de minimale inspanning een voor die cliënt maximaal resultaat behalen. Om daarin te slagen, is het van belang dat we een goed beeld hebben van de problematiek en mogelijkheden. Door na te gaan of er sprake is van belemmeringen in het schuldenpakket, het doenvermogen of de vaardigheden, kunnen we nagaan wat het maximaal haalbare is.

Er zijn verschillende schuldhulpverleningsinstrumenten die we kunnen inzetten voor de cliënt, eventueel gecombineerd met budgetbeheer, budgetcoaching, budgetteringstraining, beschermingsbewind, flankerende hulpverlening en/of verwijzing naar derden:

Informatie en advies	Dit is een kortdurend traject – maximaal 2 gesprekken. Daarna kan de cliënt zelfstandig verder.
Stabiel leven met schulden	De cliënt is nog niet saneringsrijp. Er wordt geprobeerd een stabiele leefsituatie met schulden te bereiken door in te zetten op budgetbeheer, budgetcoaching, betalingsregelingen, beschermingsbewind en/of verwijzing naar derden.
Stabilisatie	Fase die maximaal 4 maanden duurt. Doel: inkomsten en uitgaven in evenwicht brengen, zodat iemand daarna in een schuldregeling kan.
Schuldregelen met saneringskrediet	Als het inkomen gelijk blijft gedurende 36 maanden, kan een saneringskrediet verstrekt worden. De cliënt betaalt drie jaar lang een vast bedrag per maand en is daarna schuldenvrij.
Schuldregelen met schuldbemiddeling	Als het inkomen wijzigt gedurende 36 maanden, kan gekozen worden voor een schuldbemiddeling. Maandelijks worden alle inkomsten boven het vrij te laten bedrag gereserveerd. Alle schuldeisers krijgen elk jaar een bedrag uitgekeerd. Indien nodig zetten we een dwangakkoord in.
100% betalingsregeling	Wanneer een schuldregeling niet mogelijk is, maar er geen sprake is van een problematische schuldpositie. Een betalingsregeling waarin wordt bepaald dat de vastgestelde schulden voor 100% in een vooraf vastgesteld aantal termijnen worden terugbetaald. De betalingsregeling is vaak voor één schuld, maar kan ook voor meerdere schulden gelden. Er is in dit geval geen sprake van een problematische schuldpositie.
100% herfinanciering	Een kredietvorm waarbij 100% terugbetaling van de schulden plaatsvindt. Een saneringskrediet voor de gehele schuldenlast.
Verzoek tot WSNP	Indien een minnelijke schuldregeling niet tot stand kan komen, kan via de rechter verzocht worden om toegang tot de wettelijke schuldsanering. Hiervoor

	is een verklaring vanuit de gemeente nodig waaruit blijkt dat het aflossen van de schulden op een andere manier niet lukt.
--	--

Uit de opties komt naar voren dat er niet één doelgroep is die gebruik maakt van schuldhulpverlening, maar verschillende doelgroepen. Het is de uitdaging per doelgroep te kijken welk aanbod het meest passend is. Vooropstaat dat we onze inwoners niet door het aanbod heen duwen, maar per situatie kijken wat er nodig is. Welk aanbod passend is, wordt ook mede bepaald door iemands 'klantprofiel'. In onderstaand voorbeeld bestaat het klantprofiel uit twee variabelen:

1. De regelbaarheid van het schuldenpakket. Het is niet mogelijk voor alle schulden een schuldregeling te starten. Sommige fraudevorderingen zijn bijvoorbeeld uitgesloten van een schuldregeling. Niet regelbare schulden vragen daarom om een andere aanpak dan regelbare schulden.
2. De regelbaarheid van het gedrag en de materiële en immateriële omstandigheden van degene met schulden. Met regelbaarheid wordt in dit geval bedoeld: de mate waarin iemand in staat is en zich wil houden aan de voorwaarden voor een schuldregeling.

De tweede variabele is het meest belangrijk: het gedrag en de materiële en immateriële omstandigheden van degene met schulden. De twee variabelen zijn uitgewerkt in onderstaande tabel, het Tilburgs kwadrant:

		Schuldsituatie	
		Wel regelbaar	Niet regelbaar
Schuldenaar	Wel regelbaar	Schuldsituatie is op te lossen met schuldhulpverlening.	Schuldsituatie is te stabiliseren.
	Niet regelbaar	Mogelijkheden hangen af van individueel dossier. Soms stabiliseren, soms doorverwijzen naar hulpverlening.	Gemeente kan niets of nauwelijks iets doen aan de schulden. Doorverwijzen naar hulpverlening.

Tilburgs Kwadrant

Met de kennis vanuit de hersenwetenschap weten we dat we verder moeten kijken dan het gedrag dat mensen vertonen. Een gebrek aan motivatie komt vaak niet voort uit onwil, maar uit het momenteel niet in staat zijn ruimte te creëren voor het aanpakken van de problematiek. Onze dienstverlening is hierop ingericht. We werken stress-sensitief, een vorm van dienstverlening die aansluit op situaties van aanhoudende stress en schaarste en gericht op het verminderen van de stress. Rekening houden met het doenvermogen van mensen staat hierbij voorop. De 'regelbaarheid' van een cliënt kan hierdoor gedurende het traject groeien. Het kwadrant zien we daarom als hulpmiddel om mede met behulp daarvan een passend aanbod per cliënt te bepalen en ons zo effectief mogelijk in te zetten. Wanneer iemand aan de rechterkant van het kwadrant valt, de kolom niet regelbaar, betekent dat dus ook niet dat we ervoor kiezen deze cliënt te laten gaan. We zullen ons te allen tijde inspannen om ook voor deze mensen een stabiele situatie te bereiken en ze verder te helpen waar mogelijk.

3.3 Mentale draagkracht

We zetten in op het behouden, versterken en vergroten van iemands motivatie. We werken, waar mogelijk, aan het bestendigen en het uitbreiden van de zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid van onze inwoners, zodat zij op een goede manier in staat zijn zelf toe te werken naar oplossingen. De mentale draagkracht van iemand speelt hierin een belangrijke rol. In onze aanpak houden we hier rekening mee en proberen we de draagkracht te vergroten. We verwachten dat elke cliënt die we ondersteunen met schuldhulpverlening zich inspanst om het traject van schuldhulpverlening tot een succesvol einde te brengen.

De werkwijze die we hiervoor hanteren is vraaggericht werken. We luisteren naar de inwoner, stellen vast waar behoefte aan is en kijken op basis daarvan welk hulpaanbod het meest passend is om de schulden op te lossen, dan wel beheersbaar te maken. Voorop staat dat we stress-sensitief werken en op basis van vertrouwen. Stress-sensitief werken betekent dat we rekening houden met de schaarste situatie van de cliënt en de bijkomende gevolgen van de schaarste. Onze hulpverlening is gericht op het verminderen van stress, is laagdrempelig en houdt rekening met de mate van zelfredzaamheid en de (mentale) draagkracht van een cliënt.

We streven ten alle tijden naar het bereiken van een stabiele situatie. Als dat betekent dat we iemand moeten nabellen, omdat diegene niet verschijnt op een afspraak, dan doen we dat, vanuit het inzicht en de overtuiging dat we mensen waar mogelijk moeten ondersteunen en door die ondersteuning mensen in staat gaan stellen het op een gegeven moment zelfstandig te kunnen. Desalniettemin verwachten we een inspanningsverplichting van de cliënt en dit is, naast andere verplichtingen die we verwachten, vastgelegd in de beleidsregels gemeentelijke schuldhelpverlening⁴.

⁴ <https://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/XHTMLoutput/Actueel/Pijnacker-Nootdorp/CVDR654535.html>

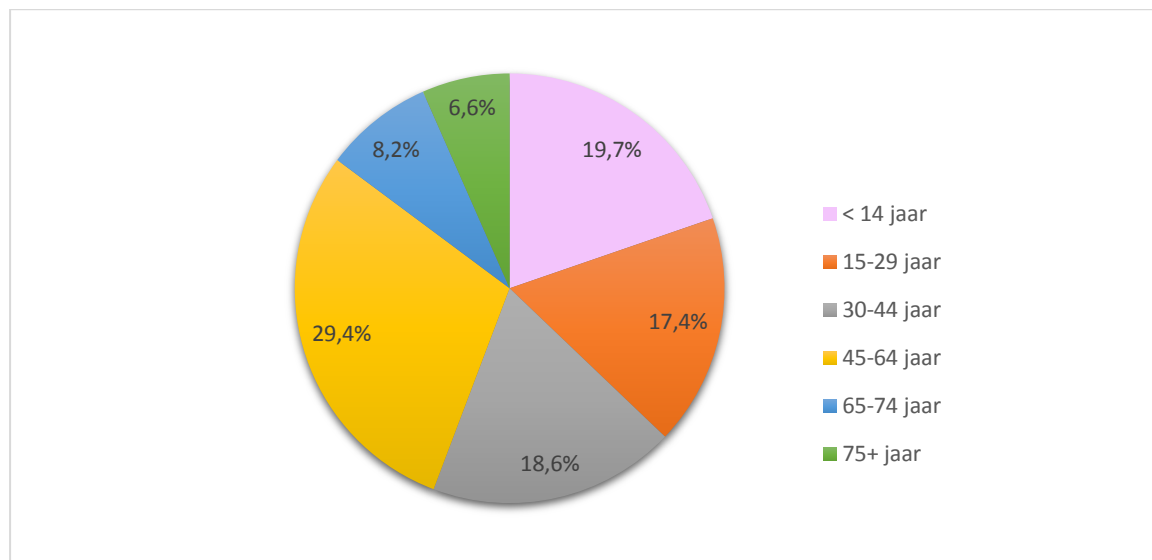
4. Toelatingsbeleid en doelgroep

Inleiding

De aangepaste Wgs die van kracht is vanaf 2021 is heel duidelijk: schuldhulpverlening is voor iedereen (inclusief ondernemers) toegankelijk. Zoals we in onze, reeds vastgestelde, beleidsregels hebben afgesproken voeren we een inclusief beleid, waarbij geen uitsluitingsgronden vooraf worden gehanteerd.

Inwoners in Pijnacker-Nootdorp

Pijnacker-Nootdorp groeit en telt momenteel 55.859 inwoners (CBS, april 2021). De gemiddelde inwoner in Pijnacker-Nootdorp is ongeveer 39,5 jaar en heeft een overwegend hoge sociaal economische status. De gemeente kent ongeveer 21.511 huishoudens. De bevolkingssamenstelling is als volgt:



Relatief gezien zijn de middelbare bevolkingsgroepen (45-65 jaar en ouder) het meest vertegenwoordigd in onze gemeente en kent onze gemeente ook relatief veel (huishoudens met) kinderen. Daarnaast zijn we ook een relatief rijke gemeente (bron: Monitor Sociaal Domein, 2020):

- We hebben een relatief hoge arbeidsparticipatie en relatief weinig bijstandsuitkeringen;
- We hebben een relatief hoog gemiddeld inkomen en relatief weinig huishoudens met lage inkomens;
- We hebben relatief veel koopwoningen met een relatief hoge woningwaarde.

Ook zijn er inwoners in Pijnacker-Nootdorp die rond of onder het sociaal minimum leven en een bijstandsuitkering ontvangen. Specifiek gekeken naar de minima in Pijnacker-Nootdorp zijn de volgende gegevens bekend (KWIZ, 2018):

Aantal minimahuishoudens	Minimahuishoudens met een bijstandsuitkering	% Minima 3 jaar of langer een minimuminkomen	% Minima dat in beeld is bij SHV	% Minima dat gebruik maakt van WMO
4% heeft een inkomen tot 110% van het Wettelijk sociaal minimum (Wsm) (804 huishoudens)	2% (432 huishoudens)	63% heeft een inkomen tot 110% Wsm (509 huishoudens)	11% (88 huishoudens)	28% (223 huishoudens)

Vergeleken met voorgaande jaren is het aantal minimahuishoudens in 2018 stabiel gebleven. Wat betreft het aantal minima dat langdurig een minimuminkomen heeft geldt dat dit aantal, net als in veel andere gemeenten, de laatste jaren stijgt. Tegelijkertijd neemt het aantal mensen dat instroomt in de

minimale populatie af. We hebben hier dus te maken met een groep inwoners die langdurig rond het sociaal minimum leeft.

Toelatingsbeleid schuldhulpverlening

We vinden het belangrijk om bij voorbaat inwoners niet uit te sluiten of de toegang te weigeren tot schuldhulpverlening. De Wgs schrijft voor dat het college bij een weigering altijd een individuele afweging moet maken. Iedere aanmelding wordt individueel en integraal beoordeeld, waarbij de persoonlijke omstandigheden van de inwoner worden meegewogen. Maar het college moet soms de toegang kunnen weigeren, bijvoorbeeld als duidelijk is dat er feitelijk geen zinvolle hulp mogelijk is. Recidive kan daarvoor een indicatie zijn. Bij het al dan niet toelaten van een verzoeker tot de schuldhulpverlening is het van belang dat het college onder meer beoordeelt of schuldhulpverlening zinvol is voor het vergroten van de kans op participatie. Als dat het geval is, kan schuldhulpverlening zinvol en ook kansrijk zijn, ook bij recidive. Verder is het van belang om niet zo zeer naar het verleden te kijken, maar te kijken naar wat er in de toekomst mogelijk is. Er zijn diverse mogelijkheden om schuldhulpverlening toegankelijk te houden, ook voor inwoners die al eerder een schuldhulpverleningstraject hebben doorlopen. De in te zetten instrumenten moeten dan wel afgestemd worden op de persoonlijke situatie.

We zullen in dit hoofdstuk aandacht geven aan vier doelgroepen die extra aandacht vragen voor de komende periode.

4.1 Ondernemers

Waarom moeten we als gemeente schuldhulpverlening bieden aan onze ondernemers? En waarom voldoet het Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004 (Bbz) daarvoor niet altijd? In deze paragraaf gaan we in op de wettelijke basis voor deze gemeentelijke taak.

Schuldhulpverlening voor ondernemers is een taak voor gemeenten

Ondernemers met schulden helpen is een wettelijke taak voor alle gemeenten. Toch hebben veel gemeenten daarvoor te weinig of geen dienstverlening ingericht, omdat ze schuldhulp voor ondernemers te complex vinden of er te weinig zicht op hebben. Of omdat er ten onrechte gedacht wordt dat met de Bbz-regeling de schuldhulpverlening voor deze groep is geregeld. In de Wgs staat dat gemeenten natuurlijke personen moeten ondersteunen bij het vinden van een oplossing voor schulden die ze niet kunnen dragen. Daar vallen ondernemers natuurlijk ook onder. Toch bestond daarover onduidelijkheid in de oorspronkelijke toelichting op de Wgs uit 2010. Daarom is de Wgs met ingang van 1 januari 2021 aangepast. Daarbij is expliciet aandacht voor de toegang tot schuldhulpverlening voor ondernemers. Ook deze groep kan zich tot de gemeente richten voor hulp.⁵

Schuldhulpverlening voor ondernemers is juist nu cruciaal

Ondernemers met weinig financiële reserves behoren tot de kwetsbare groepen die door de coronacrisis hard worden geraakt op het terrein van werk, inkomen en participatie. Veel van hen doen een beroep op de financiële noodmaatregelen van de overheid. Het kabinet benoemt ondernemers dan ook expliciet als doelgroep voor het extra geld dat het in september 2020 beschikbaar stelde om (onder meer) de gemeentelijke schuldhulpverlening toe te rusten voor een grotere toestroom van hulpvragen.⁶

Schuldhulpverlening voor ondernemers is meer dan het Bbz

Met de Bbz-regeling is niet schuldhulpverlening geregeld, want dat beslaat maar een klein deel van de hulp. Het Bbz is een van de mogelijkheden van schuldsanering. En sanering is een van de mogelijke soorten schuldhulpverlening, naast betalingsregelingen, schuldbemiddeling en herfinanciering. Wanneer we alleen het Bbz inzetten, sluiten we alle ondernemers uit die niet in aanmerking komen voor het Bbz. Schuldhulpverlening is er voor alle ondernemers en biedt hen alle opties van schuldhulpverlening. Meer over deze opties is te lezen in hoofdstuk 6.

⁵ Zie het [wetsvoorstel Wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ten behoeve van de uitwisseling van persoonsgegevens](#)

⁶ Zie ook het [nieuwsbericht van de overheid over extra geld voor versterken gemeentelijke aanpak schulden en armoede](#)

4.2 Wat gaan we doen de komende periode?

De beschikbare middelen bepalen de kaders voor schuldhulpverlening aan ondernemers. Hoe organiseren we binnen die kaders een goede dienstverlening?

We kunnen de uitvoering van de schuldhulp voor ondernemers op allerlei manieren organiseren. Van volledig uitbesteden tot volledig zelf organiseren en alle opties daartussenin. We moeten in elk geval de toegang tot schuldhulpverlening voor ondernemers regelen. Voor de eerste opvang (eerste gesprek of intake) zijn wij verantwoordelijk. Daarna moeten we bepalen wat we willen uitbesteden aan een externe partij.

Goede dienstverlening voor ondernemers is afhankelijk van de kennis van het volledige speelveld van de ondernemer. Schuldhulp voor ondernemers is een specialisme. Hun schulden zijn ingewikkelder dan die van particulieren en vragen om specifieke kennis. Denk daarbij aan:

1. Kennis van de ondersteuningsmogelijkheden voor de onderneming en de ondernemer zelf
2. Kennis van regelingen (Bbz, minnelijke schuldregeling, Wsnp en dwangmiddelen) en dienstverlening voor ondernemers
3. Kennis van alternatieve financieringsmogelijkheden (bijvoorbeeld via een fonds)
4. Specialistische (juridische) kennis (bijvoorbeeld de verschillende bedrijfstypen)
5. Inzicht in de keten en omgeving van de ondernemer
6. Financieel/bedrijfseconomisch en fiscaal inzicht

Het is niet altijd mogelijk of wenselijk alles zelf te doen. Op het moment van schrijven van dit beleidsplan in voorjaar 2021 is team schuldhulpverlening nog niet voldoende toegerust met specifieke kennis.

Als voorlopige oplossing voor 2021 hebben we een budget gereserveerd om ondernemers door te verwijzen naar het Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ) te Rotterdam. Zij zijn gespecialiseerd in de problematiek van ondernemers en kunnen regelingen efficiënt tot stand brengen. Voor deze tijdelijke oplossing is ook (basis)kennis nodig voor goed opdrachtgeverschap. Waar betalen we voor en op welke manier worden onze ondernemers geholpen?

We kunnen als gemeente vaak niet alles bieden of overal zijn waar ondernemers naar hulp zoeken. Dat hoeft ook niet wanneer we onderdeel zijn van een netwerk van externe partners. We maken maximaal gebruik van die keten en leggen in goede samenwerkingsafspraken of convenanten vast wie wat doet en wanneer. We zetten maximaal in op het zo vroeg mogelijk signaleren van de problematiek. (Zie ook hoofdstuk 5 Preventie)

Welke keuzes we ook maken bij het organiseren van de dienstverlening, samenwerken, netwerken en verbinden zijn daarbij altijd van groot belang. Door samen te werken creëren we ook een breed netwerk om problematische financiële signalen op te vangen. We kunnen daarmee vroegtijdig actie ondernemen om verdere problematiek voor de cliënt te voorkomen. Deze zogenaamde vroegsignalering is essentieel voor effectieve schuldhulp. (Zie hoofdstuk 5 Preventie)

Vanwege de hierboven genoemde complexiteit en omvang van schuldhulpverlening voor ondernemers werken we dit onderdeel uit in het najaar van 2021 en maken we tot die tijd gebruik van de dienstverlening door het RBZ.

4.3 Laaggeletterden

Inleiding

Het hebben van problematische schulden kan iedereen overkomen. De kans is echter groter bij iemand die laaggeletterd is. Mensen die laaggeletterd zijn hebben moeite met lezen en schrijven en/of rekenen. Het begrijpen van informatie en grip hebben op geldzaken is daardoor lastig. Veel laaggeletterden schamen zich en proberen in het dagelijks leven zoveel mogelijk te voorkomen dat hun laaggeletterdheid aan het licht komt. Deze groep is bovendien moeilijk te bereiken, omdat laaggeletterden moeite hebben met het lezen van

informatie in bijvoorbeeld kranten of brieven. Via het Taalhuis van Bibliotheek Oostland proberen we om deze doelgroep te bereiken en voor te lichten.

1 op de 10 Nederlanders is laaggeletterd. In Pijnacker-Nootdorp hebben naar verwachting zo'n 5.000 inwoners moeite met lezen, schrijven of rekenen.⁷ Uit onderzoek van de Kredietbank Nederland, Syncasso en Rijksuniversiteit Groningen blijkt het aandeel van laaggeletterden in de schuldhulpverlening 50% te zijn. Dat is een heel hoog percentage waar we dus rekening mee houden in onze werkwijze en communicatie.

Hoe pakken we het aan?

Om een laaggeletterde met schulden goed te kunnen ondersteunen in een schuldhulpverleningstraject moet de dienstverlening toegankelijk, eenvoudig en duidelijk zijn.

Voor een adequate ondersteuning is eenvoudige communicatie dan cruciaal. Hoe we de communicatie vormgeven beschrijven we in hoofdstuk 9. Van de schuldhulpverlener vraagt dit om zich bewust te zijn van dat er sprake kan zijn van laaggeletterdheid.

Schouders Eronder (een samenwerkingsverband tussen Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en VNG) ontwikkelde samen met Stichting Lezen en Schrijven, Pharos en Flatland een toolkit⁸ die schuldhulpverleners ondersteunt in gesprekken met laaggeletterden met schulden. Bij de totstandkoming van de toolkit zijn zowel laaggeletterden als schuldhulpverleners actief betrokken geweest. De toolkit maakt gebruik van iconen in de communicatie, aan de hand waarvan schuldhulpverleners uitleg kunnen geven over geldzaken en het traject van schuldhulpverlening. Binnen team schuldhulpverlening gaan we gebruik maken van deze toolkit, zodat we beter voorbereid zijn en het gesprek kunnen aangaan met een cliënt die (vermoedelijk) laaggeletterd is.

Tijdens de Week van het Geld in 2020 heeft Bibliotheek Oostland een Digitaal Informatiepunt geopend, waartoe inwoners zich kunnen wenden voor hulp en ondersteuning. Dit informatiepunt is speciaal voor inwoners die moeite hebben met het omgaan met digitale systemen, waardoor ze vastlopen bij het invullen van formulieren, het aanvragen van een paspoort of het vinden van informatie. Elke donderdagavond en vrijdagochtend kunnen inwoners in de bibliotheek terecht voor ondersteuning.

Daarnaast doet Bibliotheek Oostland, samen met nog drie andere bibliotheken, Probiblio en Hogeschool Utrecht, mee aan het experiment 'Gecijferdheid telt mee'. Het doel van dit experiment is inzicht krijgen in hoe burgers die moeite hebben met rekenen in het dagelijkse leven (gecijferdheid) effectief bereikt kunnen worden. Bibliotheek Oostland gaat in samenwerking met de Hogeschool Utrecht passend aanbod ontwikkelen voor mensen die moeite hebben met rekenen en dit aanbod promoten middels een campagne. Wij zijn hierbij op hoofdlijnen betrokken om op de hoogte te blijven van de voortgang en de bibliotheek waar nodig te faciliteren en te ondersteunen.

4.4 Licht verstandelijke beperking (LVB)

Naar schatting heeft landelijk 25% van de cliënten in de schuldhulpverlening in Nederland een lichte verstandelijke beperking (LVB). Echter, voor veel professionals in de schuldhulpverlening is LVB lastig te herkennen. Om uitval te voorkomen is het oppikken van signalen juist belangrijk. Evenals het aanpassen van de werkwijze. Het Lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam heeft een Infographic, Handreiking en Achtergrondinformatie voor schuldhulpverleners opgesteld⁹. Met deze handreiking kunnen onze schuldhulpverleners op basis van verschillende signalen sneller opmerken dat er sprake is van licht verstandelijke beperking.

Zoals hierboven geschreven is het ook voor ervaren professionals vaak moeilijk te herkennen dat er sprake van licht verstandelijke beperking.

⁷ <https://geletterdheidinzicht.nl/>

⁸ <https://www.schouderseronder.nl/nieuws/toolkit-blijf-verbinding-met-laaggeletterden>

⁹ [Achtergrondinformatie voor schuldhulpverleners — LVb en schulden: Signalen en passende begeleiding \(hva.nl\)](#)

In de gemeente Pijnacker-Nootdorp is de werkwijze afgestemd op het zo goed mogelijk kunnen ondersteunen van deze doelgroep. We werken namelijk vraaggericht en ondersteunen waar dat noodzakelijk is. Daardoor kunnen we een goede inschatting maken van de (duurzame) eigen mogelijkheden van cliënten en voldoende aansluiten bij het niveau van de cliënt. Dit in tegenstelling tot de meer aanbodgerichte werkwijze waarbij elke cliënt hetzelfde traject krijgt aangeboden.

Kanttekening

Het herkennen van een licht verstandelijke beperking is heel moeilijk in de praktijk, zelfs voor ervaren professionals. Vaak pas na een traject worden signalen herkend. Deels komt dit door het maskeren van de verstandelijke beperking en een weigering te erkennen dat men moeite heeft met bepaalde (complexe) taken.

We kunnen om bovenstaande redenen daarom ook geen betrouwbare cijfers bijhouden in de lokale situatie van Pijnacker-Nootdorp en gaan uit van de landelijke gemiddelden.

Wat gaan we doen de komende periode?

De schuldhulpverlening is nog niet LVB en laaggeletterd-proof. Uiteraard hebben we tot nu ons best gedaan om bijvoorbeeld duidelijke taal te gebruiken in onze brieven, maar hebben we nog geen gerichte inzet gedaan voor deze doelgroepen. De komende periode willen we hier meer aandacht aan besteden door o.a. gebruik te maken van de ontwikkelde materialen, zoals de infographic die gebruikt kan worden om de signalen van een licht verstandelijke beperking sneller op te merken.

4.5 Jongeren

Inleiding

Het aantal jongeren dat een beroep doet op schuldhulpverlening is de afgelopen jaren sterk toegenomen. Zo heeft 50% van alle jongeren in de leeftijd van 18 tot 27 jaar een schuld¹⁰. Het percentage jongeren in Pijnacker-Nootdorp is 17,4% (15 t/m 29 jarigen). Hoe groot het percentage schulden onder de jongeren in Pijnacker-Nootdorp is, weten we helaas niet.

Mede door de coronacrisis is de situatie nog zorgwekkender geworden. Veel jongeren zijn hun (bij)baan verloren en zitten daardoor ineens zonder inkomen. Vanaf het 18e levensjaar verandert er voor jongeren veel. Zo wordt van hen verwacht dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen financiën en daarbij voldoende kennis hebben om zelf beslissingen hierover te kunnen nemen. Helaas gaat dit niet altijd goed. Zo is volgens het BKR één op de zeven mensen met betalingsproblemen jonger dan 30 jaar. Veel jongeren in de leeftijd van 18 tot 27 jaar gaan in die periode ook voor het eerst op zichzelf wonen. Een mooie en tevens belangrijke stap, maar helaas niet altijd zonder financiële consequenties. Het gevolg is dat steeds meer jongeren met schulden zitten. Schulden onder jongeren kunnen op verschillende manieren ontstaan:

- *Schulden door overbesteding*
Schulden door overbesteding ontstaan op het moment dat er meer geld uitgegeven wordt dan er binnenkomt. Het voornaamste probleem aan deze vorm van schulden is dat de schulden en daarmee de financiële problemen blijven oplopen.
- *Schulden door onwetendheid*
De volwassen leeftijd bereiken betekent voor jongeren veel zaken zelf regelen. Het komt echter regelmatig voor dat jongeren niet weten wat te doen in deze situatie of dat ze überhaupt iets moeten doen. Zij hebben de noodzaak hiervoor niet vanuit hun opvoeding meegekregen. Jongeren betalen veel met de pinpas en mogen, indien zij daarom verzoeken, rood staan bij de bank.

¹⁰ Bron: <https://www.stratech.nl/sociaal-financieel/nieuws/jongeren-met-schulden.html>

- *Onderhandse schulden*

Een belangrijk aandachtspunt zijn de onderhandse schulden, ofwel de schulden in de informele sfeer. Dat zijn doorgaans jongeren met schulden bij familie of vrienden.

Kanttekening

Financiële vaardigheden aanleren is een taak die primair door opvoeders en in het onderwijs plaatsvindt. Dit is geen taak voor team schuldhulpverlening. Echter vinden we het wel onze taak, mede in het kader van preventie, om jongeren goede informatie en advies te geven wanneer zij in dreigende financiële problematiek terechtkomen.

Hoe pakken we het aan?

Om schulden onder jongeren te verminderen en op termijn wellicht zelfs te voorkomen, zetten we in op:

- **Goede voorlichting.** Om jongeren voor te bereiden op de financiële uitdagingen in het leven is het belangrijk dat ze op jonge leeftijd leren omgaan met geld. Alleen zo kunnen (problematische) schulden onder jongeren op de lange termijn worden voorkomen. Zoals gezegd is dit een taak die buiten het bereik van team schuldhulpverlening ligt, maar we pakken dit samen op met onze partners in het voorliggend veld (zoals het Jeugd- en Jongerenwerk en we werken samen met scholen). Het Jeugd- en Jongerenwerk is bijvoorbeeld in Delfgauw begonnen met het zakgeldproject, waarbij jongeren tussen de 12 en 15 jaar allerlei dingen leren over het omgaan met geld en klussen doen in de wijk waar ze zakgeld mee verdienen.
- **Integraal, preventief en proactief handelen.** Zie daarvoor de hoofdstuk 5 Preventie. Betere samenwerking binnen onze afdeling Sociaal Domein, andere afdelingen en ketenpartners is van belang. Er zijn veel collega's die op verschillende manieren in contact komen met jongeren. Bijvoorbeeld in het kader van een uitkeringsaanvraag of via het kernteam bij bijvoorbeeld opvoedingsvragen. We willen de komende periode alerter zijn op signalen en vragen van jongeren zodat we adequater reageren op vaak nog niet geformuleerde hulpvragen bij jongeren.
- **Vind- en bereikbaarheid van onze dienstverlening.** Zie hoofdstuk 9 Communicatie.
- **Projecten en initiatieven in Nederland specifiek gericht op jongeren** waar we kennis en informatie vandaan kunnen halen. Zowel in de meer preventieve sfeer als curatieve sfeer:
 - Moneyfit.nl
 - Startpunt geldzaken (een samenwerkingsverband van het Nibud met Vereniging Eigen Huis, de beleggersvereniging VEB en de Stichting Certificering FFP), waar een geldplan 18+ beschikbaar is)
 - Meer curatieve sfeer (zoals bijvoorbeeld het Jongeren Perspectief Fonds (JPF)). Stichting Jongeren Perspectief Fonds wil graag andere gemeenten helpen om het JPF van de grond te krijgen.
- Meer maatwerk en creatieve oplossingen inzetten, bijvoorbeeld in het geval van studerende jongeren.

4.6 Wat gaan we doen de komende periode?

Uit de hierboven beschreven paragrafen wordt heel duidelijk dat de genoemde doelgroepen – zichtbaar én onzichtbaar – een deel van onze cliënten vormen. Om onze ambities daadwerkelijk na te leven en waar te maken, willen we deze bijzondere doelgroepen ook bijzondere aandacht geven door het volgende te realiseren:

- Het Jeugd- en Jongerenwerk maakt de flyer '18 en dan?' die in samenwerking met de gemeente wordt verspreid onder de 17,5 jarigen in Pijnacker-Nootdorp.
- We maken maximaal gebruik van de handreiking laaggeletterden van de HvA
- Het op basis daarvan inzetten van ondersteunende en klantgerichte middelen als:
 - Een flyer bij alle contracten met kort en krachtig in eenvoudige taal de belangrijkste punten
 - Een overzichtelijk visuele proces-kaart

- Aangepaste brieven / overeenkomsten die voor de klant duidelijk, helder, makkelijk en in korte taal zijn opgesteld. Eventueel betrekken we opgeleide ervaringsdeskundigen om hierin mee te lezen.
- In de communicatiestrategie inzetten van ondersteunende filmpjes zoals <https://www.youtube.com/watch?v=IztmdUa5msc> (zie hoofdstuk 8)
- Zoeken van samenwerking met partijen die LVB-problematiek kunnen diagnosticeren en begeleiden, zoals Ipse de Bruggen Maatwerk. Zij begeleiden mensen met LVB in Pijnacker-Nootdorp.
- We hebben extra aandacht voor het ontsluiten van informatie over de ondersteunings- en hulpmogelijkheden in onze gemeente.

5. Preventie; voorkomen is beter (en goedkoper) dan genezen

De NVVK heeft al sinds het invoeren van wat destijds 'schuldhulpverlening nieuwe stijl' heette (2010) preventie als module opgenomen. Daarin wordt onderscheid gemaakt tussen 3 vormen van preventie:

1. Primaire preventie (voorkomen van schulden / financiële problemen)
2. Secundaire preventie (voorkomen van het verergeren van schulden / financiële problemen)
3. Tertiaire preventie (voorkomen van recidive (nazorg))

Vroegsignalering kan gezien worden als een vorm van (secundaire) preventie. Preventie behelst echter meer dan vroegsignalering alleen.

Al bij het ontwerpen van de Wgs heeft de wetgever preventie expliciet als aandachtspunt en wens benoemd. Vanuit de Wgs zijn gemeenten sinds de invoering in 2012 verplicht een beleidsplan op te stellen dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat personen schulden aangaan die zij niet kunnen betalen (art 2 lid 3 Wgs).

Zoals beschreven in hoofdstuk 1 zijn wij sinds mei 2020 gecertificeerd NVVK lid. Van NVVK leden wordt verwacht dat zij het belang van preventie onderschrijven. De NVVK adviseert om in het beleid van de organisatie op te nemen welke rol preventie heeft en op welke manier invulling gegeven wordt aan preventie. Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden.

Overigens is de verwachting dat in de toekomstige modulebeschrijvingen van de NVVK voor het afnemen van de audits de nadruk vooral komt te liggen op het aansluiten bij / uitbesteden van preventie (de NVVK is van mening dat preventie primair een taak van andere partijen zoals het Nibud is), en het in het werkproces opnemen van de (lokale) mogelijkheden. De rest van dit hoofdstuk is dan ook gebaseerd op die nieuwe insteek.

5.1 Lokale situatie Pijnacker-Nootdorp

Samenwerking met externe ketenpartners

Eén op de vijf huishoudens in Nederland kampt met schulden en dit is een maatschappelijk probleem. Dit geldt ook voor de gemeente Pijnacker-Nootdorp. Eén van de belangrijke ambities is om de inwoners in de gemeente Pijnacker-Nootdorp duurzaam schuldevrij te maken en de financiële zelfredzaamheid van onze inwoners te bevorderen (zie visie hoofdstuk 2) .

Omdat we het belang (h)erkennen van preventie en inzien dat we onze ketenpartners hard nodig hebben, hebben we in onze gemeente sinds 2019 een netwerk Preventie, Schuldhulpverlening en Nazorg opgezet. Aan dit netwerk nemen de volgende partijen deel:

1. Humanitas
2. Schuldhulpmaatje
3. SWOP (Stichting Welzijn en Ondersteuning Pijnacker-Nootdorp)
4. Bibliotheek Oostland
5. Stichting Jeugd- en Jongerenwerk
6. MEE
7. GGZ- Delfland
8. Voedselbank
9. KerkenZorg
10. Schuldhulpverlening gemeente Pijnacker- Nootdorp

Dit zijn essentiële externe samenwerkingspartners, mede in het kader van ons doelgroepenbeleid (zie hoofdstuk 4).

Het netwerk Preventie, Schuldhulpverlening en Nazorg is een belangrijk instrument dat we naast de curatieve schuldhulpverlening (zie hoofdstuk 6) inzetten om inwoners te ondersteunen.

Iedere organisatie in het netwerk heeft haar aandeel en maakt impactvolle stappen om de financiële zelfredzaamheid te bevorderen door ervoor te zorgen dat inwoners uit de schulden blijven (preventief) of er weer snel uitkomen (duurzaam schuldenvrij). Het hoofduitgangspunt daarbij is dat wij aandacht willen besteden aan deze problematiek en het taboe rondom schulden willen doorbreken. De verantwoordelijkheid voor het organiseren van netwerkbijeenkomsten, het opstellen van de agenda en de acties ligt sinds 1 januari 2021 bij de SWOP, om zo te borgen dat het netwerk blijft voortbestaan in de toekomst.

Doelstellingen netwerk Preventie, Schuldhulpverlening en Nazorg

1. Trainingen, de ontwikkeling van tools en het aanbieden van (vrijwilligers-)diensten.
2. De samenwerking en nazorg verbreden en verdiepen door het aanscherpen en vaststellen van het werkproces met een mogelijke warme overdracht naar andere partijen.
3. Het implementeren van de (vernieuwde) samenwerking, activiteiten en werkzaamheden binnen de reguliere werkzaamheden van de organisatie.
4. Bovendien werken wij mee aan de (jaarlijkse) monitoring over de uitvoering van de activiteiten en de voortgang van de missie.

Door met elkaar samen te werken in het netwerk willen we bereiken dat de verbinding tussen team schuldhulpverlening en het voorliggende veld versterkt wordt en we samen met elkaar het werkveld van schuldhulpverlening ontwikkelen. Het ontwikkelen van het werkveld betekent de werkprocessen met elkaar stroomlijnen, weten waar je bij elkaar voor terecht kunt, leren van elkaar. Het bepalen van een goede rol en rolverdeling tussen team schuldhulpverlening en het voorliggende veld is hierbij van belang. De netwerkbijeenkomsten zijn ervoor om dit verder met elkaar uit te werken, hierin gezamenlijk op te trekken en te groeien/ontwikkelen. Tijdens de netwerkbijeenkomsten maken we afspraken met elkaar hierover, waarbij het ontwikkelplan 'Samen leren en doen in Pijnacker-Nootdorp' dient als vertrekpunt.

Dit plan, dat is opgesteld in 2019, is gebaseerd op drie ambities op het gebied van financiële zelfredzaamheid:

1. Samen leren: door casuïstiek te bespreken, (samen) vrijwilligers en coördinatoren te trainen, het ophalen en monitoren van cijfers en ontwikkelingen en kennis over specifieke doelgroepen opbouwen.
2. Samen doen: door het preventieaanbod te verbreden en te verdiepen (info en advies (ook outreachend)), toerusten van inwoners door training of de ontwikkeling van tools en aanbieden van (vrijwilligers-)diensten.
3. Nazorg: verbreden en verdiepen.

Naast de bovenstaande doelen en ambities is er ook een (proces)doel afgesproken om het aantal organisaties dat deelneemt aan het netwerk en haar werkzaamheden te verbreden en de samenwerking te verdiepen. De bovenstaande ambities sluiten goed aan bij de thema's van de tender Financiële zelfredzaamheid van Fonds 1818. Fonds 1818 heeft voor een periode van drie jaar een subsidie beschikbaar gesteld voor de uitvoering van het projectplan.

Interne samenwerking

Een andere belangrijke samenwerking is de samenwerking in onze eigen organisatie. Er is de afgelopen jaren al veel bereikt wat betreft de samenwerking in het sociaal domein.

We vinden het belangrijk dat we in het sociaal domein een goede preventieve bril opzetten in het contact met onze bewoners. Dit zorgt ervoor dat we in veel gevallen eerder kunnen ingrijpen en erger kunnen voorkomen.

Dat vraagt een proactieve houding waarin breder wordt gekeken en geluisterd naar wat de inwoner vertelt en vraagt.

De komende jaren blijft de interne samenwerking en daarmee het sneller signaleren en voorkomen van vergroten van financiële problematiek een belangrijk aandachtspunt.

5.2. Landelijke situatie

Landelijk zijn er grote partners en initiatieven als het gaat om primaire preventie, zoals het NIBUD, Centiq, Postbus 51, komuitjeschuld.nl etc. Landelijk pakken zij die rol op met als doelgroep 'alle Nederlanders'. Zij proberen deze doelgroep te bereiken door middel van communicatie via de massamedia en voorlichting. De kwetsbare doelgroep bereiken zij via verschillende intermediairs.

Primaire preventie

Op lokaal niveau kunnen we dit op verschillende manieren vormgeven:

1. (Meer) bekendheid geven aan ons eigen minimabeleid zodat deze middelen niet onderbenut blijven
2. Voor iedere inwoner toegankelijke budgetcursussen
3. Informatievoorziening via huis-aan-huis-bladen en/of de gemeentelijke website en social media, etc. Naar deze activiteiten wordt verwezen in het communicatieplan voor schuldhulpverlening (zie hoofdstuk 9).

Secundaire preventie

De secundaire preventie is middels vroegsignalering grotendeels ingebed in Pijnacker-Nootdorp. Ook het instrument 'informatie en advies' van team schuldhulpverlening kan dienen als een vorm van secundaire preventie. Echter, er zijn ook inwoners in onze gemeente die wél (beginnende) financiële problemen of zorgen hebben, maar niet onder de doelgroep vroegsignalering vallen (inwoners die schulden hebben bij partijen die niet tot de signaalpartners behoren). Deze groep meldt zich – weten we uit onderzoek en ervaring – vaak pas als 'het water hen al aan de lippen staat'. Deze groep kan bereikt, geïnformeerd en gemotiveerd worden middels de in dit beleidsplan beschreven communicatiestrategieën (zie hoofdstuk 9) en door het intensiveren van voorlichting aan en samenwerking met (in- en externe) ketenpartijen (zoals beschreven onder 4.5).

Een andere doelgroep die onder de secundaire preventie valt zijn de statushouders. Gemeenten zijn in het inburgeringsstelsel verantwoordelijk voor het ontzorgen van de statushouders die bijstand ontvangen. Ontzorgen betekent dat de gemeente de eerste zes maanden van de inburgering zorgt voor de betaling van de huur, zorgverzekering en rekeningen voor gas, water en licht. Dit zorgt voor rust en stabiliteit aan het begin van de inburgering. Het zorgt ervoor dat statushouders financieel een goede start maken en in deze periode leren (financieel) zelfredzaam te worden. Omdat het schuldhulpverleningsbeleid en inburgeringsbeleid raakvlakken met elkaar hebben – beide zijn er (mede) op gericht inwoners financieel zelfredzaam te maken en tot participatie in de samenleving in staat te stellen – blijven we vanuit schuldhulpverlening goed aangesloten op de ontwikkelingen die er spelen op het gebied van inburgering.

Tertiaire preventie (voorkomen van recidive (nazorg))

Preventie die erop doelt om te voorkomen dat klanten na het einde van een doorlopen regeling, die bij een NVVK-lid is doorlopen, opnieuw in financiële problemen komen, valt onder de NVVK-module nazorg. We hebben nazorg geborgd in ons huidige werkproces. (zie hoofdstuk 7)

Het belangrijkste aandachtspunt ligt – naast de in de volgende paragraaf nader uitgewerkte vroegsignalering – op het gebied van de laagdrempelige toegang; inwoners moeten de weg naar hulp makkelijk kunnen vinden, zo snel mogelijk op de voor hen juiste plek terecht komen én daar makkelijk toegang toe hebben.

Dit willen wij bereiken door aan te sluiten op de Nederlandse Schuldhulproute (NSR), het uitvoeren van het communicatieplan en het verder verlagen van onze eigen drempels door aanmelden voor schuldhulpverlening (nog) eenvoudig(er) te maken.

5.3 Vroegsignalering

Vroegsignalering is zoals hierboven beschreven een vorm van secundaire preventie en sinds januari 2021 een wettelijke taak voor alle gemeenten. De wet schrijft voor dat alle aangeleverde signalen van de hieronder beschreven signaalpartners behandeld moeten worden. Dat kan zowel schriftelijk, telefonisch alsook middels een huisbezoek. Een huisbezoek blijkt veruit het beste resultaat te boeken, maar we kunnen uiteraard niet bij iedere inwoner op huisbezoek gaan. Daar hebben we niet voldoende middelen voor. Daarom bepalen we welke huishoudens wel en niet in aanmerking komen voor een huisbezoek.

Het is gebleken dat er in geval van meerdere signalen op 1 adres vaker sprake is van dreigende problematische schulden.

Bij vroegsignalering gaan we ervanuit dat er sprake is van een gezamenlijke maatschappelijke verantwoordelijkheid van de volgende landelijk opererende signaalpartners:

1. Ziektekostenverzekeraars
2. Energieleveranciers
3. Waterleveranciers
4. Woningbouwverenigingen

Zij leveren maandelijks, volgens de gemaakte afspraken in het landelijk convenant vroegsignalering dat is opgesteld door de NVVK, de achterstanden van de inwoners van onze gemeente aan. Deze achterstanden kunnen een indicatie zijn voor verder oplopende schulden. In totaal hebben we het landelijke convenant ondertekend met circa zestien signaalpartners die (ook) actief zijn in onze gemeente.

Wat gaan we de komende periode doen?

Onze gemeente is al in januari 2020 (voordat het een wettelijke taak werd) gestart met een pilot vroegsignalering die we recent hebben geëvalueerd. De evaluatie is opgenomen in de bijlage van dit beleidsplan. Mede door de Covid-19 pandemie en de nog te korte periode om voldoende data te verzamelen hebben we besloten deze pilot door te zetten, zodat we meer data kunnen verzamelen en meer ervaring kunnen opdoen met onze vroegsignaleringsaanpak.

Wel kunnen we al uit de cijfers opmaken dat we een verschil kunnen maken door gericht in te zetten op vroegsignalering en met name op huisbezoeken waar we echt in contact komen met de inwoner. Het is in ieder geval duidelijk dat deze inzet een negatieve spiraal doorbreekt waarin de inwoner vaak vastzit. Doordat we in contact komen, kunnen we de inwoner ondersteunen en vaak grotere schulden voorkomen.

We weten ook uit andere evaluaties dat er bespaard kan worden op het relatief dure curatieve onderdeel van schuldhulpverlening door er vroegtijdig bij te zijn, wanneer de ergste problematiek nog voorkomen kan worden (zie ook hoofdstuk 6).

Prioritering signalen

Gezien het feit dat de wet voorschrijft dat er op elk signaal moet worden gereageerd en niet hoe er op elk signaal moet worden gereageerd, is het essentieel dat er een vorm van prioritering wordt ingezet. De basis voor een goede prioritering is het maken van een zo goed mogelijke inschatting van de urgentie van een bepaald signaal of combinatie van signalen. Zo is de huur de grootste kostenpost in een huishouden. De huur wordt meestal als laatste van de vaste lasten niet betaald. Een huurachterstand is daarmee een belangrijke indicator voor financiële problemen. En als er huurachterstanden zijn, dan is bijna zeker dat er, misschien zelfs in een eerder stadium, ook achterstanden zijn in andere vaste lasten. Ook de samenstelling van een huishouden is een belangrijk criterium om rekening mee te houden in de prioritering van signalen. Na ontvangst van een signaal mag de BRP geraadpleegd worden om de identiteit van het huishouden vast te stellen. Als uit de gezinssamenstelling blijkt dat er sprake is van minderjarige kinderen, dan vinden wij dit een goede reden om een signaal of combinatie van signalen een hogere urgentie toe te kennen. Uit onderzoek is gebleken dat kinderen in gezinnen waarin sprake is van schulden hun executieve functies (het werkgeheugen, cognitieve vermogens en inhibitie) minder goed ontwikkelen dan kinderen die niet met schulden te maken hebben thuis. Een kind dat opgroeit met schulden ontwikkelt zich dus anders. Daarnaast gaan ouders met

schulden ook anders om met hun kinderen, door de stress (minder geduld en tijd) en het gebrek aan geld voor een goede opvoeding.

Deze kennis heeft geleid tot de volgende prioritering op vroegsignalering:

- We geven prioriteit aan het doen van een huisbezoek wanneer:
 - Er sprake is van minimaal één maand huurachterstand en het een huishouden met minderjarige kinderen (0-17 jaar) betreft
 - Er sprake is van meerdere maanden huurachterstand bij een huishouden

We gaan nog een keer langs wanneer we de eerste keer geen gehoor krijgen. Als we bij de tweede poging weer geen gehoor krijgen, doen we een hulpaanbod middels brief, sms of telefoon.

- Per doelgroep hanteren we daarnaast specifieke communicatiemiddelen om ze te bereiken:
 - 18-35 jarigen: een sms sturen. Bij deze doelgroep zijn we ook extra alert op zorgverzekeringssignalen. Voor jongeren is dat vaak het eerste wat ze niet meer betalen wanneer ze met financiële problemen te maken hebben. Deze signalen kunnen daarom een goede aanwijzing zijn dat ook hier een huisbezoek doen van belang is, indien er geen gehoor komt op het hulpaanbod per sms/whatsapp.
 - 36-55 jarigen: een mail sturen en bellen
 - 55+ers: een brief sturen en bellen

Inzet vrijwilligersorganisaties

Een goed netwerk van partners en de manier waarop een inwoner benaderd wordt is van belang voor een goede vroegsignaleringsaanpak. Het wantrouwen van inwoners kan groot zijn: 'word ik echt vrijblijvend geholpen of kan ik daar later nog een rekening van verwachten?' Wanneer we bij iemand aan de deur staan, vinden we het belangrijk om de verbinding op te zoeken met de inwoner en gelijkwaardigheid te creëren in het gesprek, door er bijvoorbeeld voor te zorgen dat we bij het gesprek niet tegenover elkaar gaat zitten, maar juist naast elkaar. Om te zorgen voor een zo goed mogelijk hulpverleningsnetwerk binnen onze gemeente gaan we vanaf het najaar van 2021 samen met een vrijwilliger van een vrijwilligersorganisatie (bijv. Schuldhulpmaatje) op huisbezoek. De vrijwilligers van de organisaties worden hiervoor getraind. We gaan met elkaar verkennen hoe deze aanpak bevalt. Door deze aanpak en samenwerking zijn we in staat in te schatten en te doen wat er nodig is voor een inwoner en kan er (later) op een warme manier worden overgedragen naar de vrijwilligersorganisaties.

5.4 Inzet digitale media en dienstverlening

Online bereikbaarheid en dienstverlening en inzet van moderne digitale sociale media wordt steeds belangrijker. Door onze dienstverlening duidelijker te presenteren en te zorgen dat onze inwoners zo veel als mogelijk digitaal kunnen regelen, geven we hen meer vrijheid en duidelijkheid.

Online dienstverlening wordt in principe onafhankelijk van tijd en ruimte geboden. Blended en online hulpverlening zijn in opkomst binnen het sociaal domein, waaronder ook schuldhulpverlening. Het kan de effectiviteit van hulp- en dienstverlening versterken en het (zelf)organiserend vermogen van professionals én cliënten vergroten.

5.5 Wat gaan we doen de komende periode?

We moeten voor de komende periode nadenken over nieuwe mogelijkheden. Nieuwe doelgroepen en nieuwe tijden vragen om nieuw aanbod of vragen in ieder geval om ons aanbod op een moderne en flexibele manier aan te bieden. Veel mensen hebben behoefte aan te reageren en stukken aan te leveren wanneer het hen uitkomt, onafhankelijk van wanneer de schuldhulpverlener beschikbaar is. En zeker in een tijd waarin er aan beide kanten (schuldhulpverlener en cliënt) thuis en flexibel gewerkt wordt, is het ideaal als ieder op zijn eigen tijd in een dossier kan werken.

Ten aanzien van het digitaal aanbod schuldhulpverlening in Pijnacker-Nootdorp beschrijven we een tweetal kanalen die wij gaan gebruiken / verkennen of het meerwaarde heeft voor onze cliënten om in te zetten:

1. Mobiele telefoon-apps; door aan te sluiten op de Nederlandse Schuldhulp Route (NSR) worden mensen rechtstreeks doorverwezen naar zelfhulpsites en krijgen zij tips om zelf hun problemen op te lossen (afslag 1), of ze worden gekoppeld aan een online buddy van bijvoorbeeld fiKks middels een app.
2. Cliëntenportaal Stratech; in onze applicatie Stratech kunnen we met Stratech Connect onze cliënten inzicht geven in de actuele financiële status, het budgetplan, de voortgang in het traject en zijn of haar schuldenoverzicht. Ook kunnen we door ons geselecteerde dossierstukken beschikbaar stellen via de portal. Tevens kunnen cliënten wijzigingen in hun e-mailadres of telefoonnummer digitaal doorgeven. In Stratech Perspectief worden deze aanvragen en wijzigingsverzoeken direct aangetoond en kunnen we deze beoordelen voordat ze doorgevoerd worden. Het inrichten en in gebruik nemen van het cliëntenportaal is belangrijke stap richting moderne dienstverlening waarin technologie wordt gebruikt voor efficiënter en effectiever werken. We starten binnenkort met de verkenning hiervan.

6. Curatie

Inleiding

Dit beleidsplan is ingedeeld volgens het procesmatige principe van de onderdelen van het schuldhulpverleningsproces waarbij er 3 grote processtappen te onderscheiden zijn.

1. Preventie
2. Curatie
3. Nazorg

In dit hoofdstuk beschrijven we curatie ofwel het oplossings- en vraaggericht werken waarbij het schuldenprobleem zo veel als mogelijk opgelost en/of beheersbaar wordt gemaakt op basis van de hulpvraag van de cliënt. In onze verordening beslistermijn schuldhulpverlening gemeente Pijnacker-Nootdorp 2020¹¹ is bepaald dat de beschikking tot schuldhulpverlening of de afwijzing ervan wordt genomen binnen een termijn van acht weken na de dag waarop de hulpvraag kenbaar is gemaakt. Zoals reeds beschreven in het vorige hoofdstuk investeren we maximaal in preventie om schuldenproblematiek zo veel als mogelijk te voorkomen of beheersbaar te houden.

We bieden als gecertificeerd NVVK-lid een complete dienstverlening aan van aanmelding tot en met nazorg die is gebaseerd op de door de NVVK ontwikkelde diensten. De NVVK heeft dit in onderstaande afbeelding op een duidelijke manier zichtbaar gemaakt hoe moderne schuldhulpverlening er op dit moment uitziet.



Kortweg gezegd zijn er na de integrale intake drie wegen te behandelen:

1. De inwoner krijgt middels een kortdurend traject passende informatie en advies;

¹¹ <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR653751>

2. De inwoner krijgt, meestal na een stabilisatieperiode, een schuldregeling;
3. De inwoner krijgt duurzame financiële dienstverlening.

Indien er bij de aanmelding sprake blijkt te zijn van een crisissituatie, moeten we op basis van de Wgs binnen 3 werkdagen de intake verrichten. Hiervoor hebben we in ons werkproces een crisisprotocol opgesteld.

6.1 Integrale intake op maat

Een goede schuldhulpverlening valt of staat met het afnemen van een goede intake waarbij de situatie van de inwoner overzichtelijk en integraal wordt beschreven. We kijken hierbij naar de samenhang van de (financiële) problematiek en of er andere hulp ingezet moet worden om een duurzame oplossing te vinden. Hierbij vinden we het belangrijk om dus breder dan alleen schuldhulpverlening te kijken. Omdat we schuldhulpverlening een plaats hebben gegeven binnen het sociaal domein kan er actief integraal worden samengewerkt met de directe collega's van bijvoorbeeld participatie, WMO en het kernteam.

Zoals beschreven in hoofdstuk 2 werken we vraaggericht en daarmee op maat. In het plan van aanpak, dat ook ondertekend wordt door de cliënt, wordt een haalbare oplossingsrichting beschreven die past bij de situatie en de vraag van de cliënt. Hierdoor wordt de kans verhoogd dat er een succesvol traject wordt doorlopen waarbij de cliënt zich daadwerkelijk geholpen voelt.

6.2 Saneringskredieten

We zetten sinds het weer zelfstandig uitvoeren van de schuldhulpverlening maximaal in op het inzetten van zogenaamde saneringskredieten. Bij saneringskredieten krijgen de schuldeisers eenzelfde deel van de vordering als bij schuldbemiddeling, alleen krijgen ze hun deel vooraf en niet achteraf. Het restant van de vorderingen wordt net zoals bij schuldbemiddeling kwijtgescholden en de vordering op de cliënt komt daarmee te vervallen. De cliënt heeft vanaf dat moment nog maar één schuld die bovendien aanzienlijk lager is dan zijn vorige schulden. Een groot deel is immers al kwijtgescholden. Vanaf dat moment lost de cliënt drie jaar lang maandelijks af op deze ene schuld.

Voordelen saneringskredieten

1. Eén schuldeiser dus overzichtelijk
2. Minder stress voor de cliënt
3. Minder administratieve verplichtingen (wijzigingen doorgeven)
4. Schuldeisers krijgen direct hun deel in plaats van na 3 jaar
5. Cliënt profiteert van eventuele inkomensstijging

Sommige schuldeisers gaan niet akkoord met een saneringskrediet als ze verwachten dat de cliënt een inkomensstijging tegemoet kan zien. Hierdoor stijgt de afloscapaciteit namelijk. Bij bepaalde groepen mensen is er echter geen inkomensstijging te verwachten. Saneringskredieten zijn voor deze mensen een uitermate geschikt middel. Ook kan het ingezet worden bij groepen die niet voor een schuldregeling in aanmerking komen (zoals studenten).

6.3 Schuldbemiddeling en dwangakkoord

We kijken dus altijd eerst of we, wanneer een schuldregeling geïndiceerd is, een saneringskrediet kunnen inzetten. Wanneer het niet anders kan zetten we het instrument schuldbemiddeling in waarbij de schuldeisers achteraf de overeengekomen kwijtschelding verlenen wanneer de cliënt zich heeft gehouden aan de gemaakte afspraken.

We zijn van mening dat we maximaal gebruik moeten maken van alle (wettelijke) middelen om de cliënt zo goed als mogelijk (duurzaam) te helpen.

Wanneer enkele schuldeisers blijven weigeren om mee te werken kunnen we gebruik maken van het zogenaamde wettelijke dwangakkoord dat we bij de rechtbank Den Haag moeten aanvragen. De rechter kan dan de weigerachtige schuldeisers alsnog dwingen hun medewerking te verlenen aan de schuldbemiddeling.

Tijdens het schrijven van dit beleidsplan in het voorjaar 2021 blijkt dat alle cliënten via een minnelijke regelingen en een dwangakkoord zijn geholpen (zie hoofdstuk 1).

Er zijn geen WSNP-verklaringen afgegeven, wat een bijzondere prestatie is van het team schuldhulpverlening!

6.4 Wat gaan we doen de komende periode?

Het primair proces zoals hierboven beschreven wordt sinds augustus 2019 geheel door onszelf uitgevoerd en we zijn bekrachtigd door de toelatingsaudit van de NVVK en toegelaten als gecertificeerd lid in mei 2020. Inmiddels is het primair proces goed op orde en is er een goed ingewerkt team van vaste medewerkers.

Echter door de vele veranderingen en recente wetswijzigingen in het domein schuldhulpverlening zijn er voor de komende jaren genoeg uitdagingen.

We zetten op dit moment en de komende periode in op de volgende kernpunten zodat we voldoende meebewegen en onze dienstverlening daarmee efficiënter en effectiever kunnen blijven uitvoeren.

Collectief schuldenregelen

Het proces om tot een schuldregeling voor mensen met schulden te komen duurt nu veel te lang. Ook wordt er omslachtig gewerkt. Zo weten we dat bij 1.400 schulddossiers jaarlijks maar liefst 84.000 brieven over en weer verstuurd worden tussen schuldeisers, mensen met schulden en hulpverleners (bron: NVVK). Met Collectief Schuldregelen wordt die stroom ingeperkt en het probleem veel sneller opgelost. Er zijn afspraken met schuldeisers gemaakt. Deze schuldeisers wordt gevraagd op gestandaardiseerde wijze lijsten van cliënten af te handelen (in plaats van een geïndividualiseerde beoordeling per klant) en vooraf akkoord te gaan met aangeboden regelingen. Vanaf 1 januari 2020 is Collectief Schuldregelen landelijk opgeschaald door SchuldenlabNL, die een landelijk team heeft geformeerd voor een periode van 2 jaar. Inmiddels is het collectief schuldregelen gekoppeld aan de NVVK. Hierdoor kunnen de afspraken vanuit Collectief Schuldregelen met schuldeisers centraal beheerd worden door de NVVK, in het verlengde van de NVVK-convenanten.

De gestandaardiseerde werkwijze wordt samengevoegd in het zogenaamde Schuldenknooppunt. Dit is een centrale digitale voorziening voor gestandaardiseerd berichtenverkeer tussen schuldhulpverleners en schuldeisers. Er zijn minder handmatige handelingen nodig. Dit maakt schuldregelen sneller en efficiënter en er is minder ruimte voor fouten. Het systeem is veilig en de AVG is geborgd. Als alle schuldeisers en schuldhulpverleners aansluiten op het Schuldenknooppunt is in principe schuldregelen binnen 3 weken mogelijk.

De afspraken voor lokale schuldeisende partijen pakt elke gemeente zelf op, maar gemeenten doen dat conform de afspraken van de werkwijze Collectief Schuldregelen. Het landelijk team ondersteunt de gemeenten bij de inventarisatie en implementatie van Collectief Schuldregelen in de werkprocessen bij de gemeenten.

De voordelen:

Met Collectief Schuldregelen realiseren we:

1. Een snellere doorlooptijd bij het tot stand brengen van een minnelijke regeling. In de gemeente Den Haag – die al sinds 2018 experimenteert met deze vorm van schuldregelen en dit inmiddels verankerd heeft in

haar standaard werkwijze en proces – heeft de inzet van collectief schuldregelen bijvoorbeeld een kostenbesparing van 30%¹² in het proces opgeleverd.

2. Los van de kostenbesparing ervaren zij – zonder dat dit concreet in cijfers is uitgedrukt – een enorme tijdsbesparing (waardoor er meer tijd aan de inwoner zelf besteed kan worden, wat als gevolg daarvan weer een daling van het recidivecijfer (en dus een besparing op langere termijn) met zich mee brengt).

Gezien de kostenbesparing en de efficiëntere werkwijze zijn wij sinds mei 2021 gestart met de implementatie van Collectief Schuldregelen in onze werkwijze. Zie [hier](#)¹³ voor een duidelijke infographic.

Nederlandse Schuldhulp Route (NSR)

2016 is Geldfit gestart als project om (verergering van) financiële problemen bij huishoudens in Nederland te voorkomen. Sinds 2020 is Geldfit een onafhankelijke ANBI-stichting die richting gemeenten en bedrijven verder gaat onder de naam Nederlandse Schuldhulproute (NSR).

Om de werking en kwaliteit van de route en het hulpaanbod te borgen is [SchuldenlabNL](#) betrokken als onafhankelijke partij die valideert en accrediteert.

De schuldhulproute verwijst naar gepaste hulp, van preventie tot hulpverlening.

Hiervoor heeft de NSR de volgende route ontwikkeld:

- Samen met [toeleiders](#) als bedrijven, banken en verzekeraars, leiden we mensen met mogelijke schuldzorgen naar onze [kanalen](#). Dit doen we met onze [multichannel aanpak](#).
- Via een online test, chat of telefoonnummer, krijgen mensen inzicht in hun financiële situatie. Ze krijgen direct een [hulpaanbod](#) dat past bij hun situatie. De hulp is per persoon verschillend en varieert van zelfhulp (preventie) tot lokale schuldhulp.

Om mensen te bereiken en in beweging te laten komen, moeten ze de boodschap gemiddeld zevenmaal horen. Het liefst via verschillende kanalen. Dit doet de NSR met de volgende multichannel aanpak:

- Een groeiend aantal [partners](#) als bedrijven, banken en verzekeraars leiden hun klanten met mogelijke schuldzorgen naar de [kanalen](#).
- Ons persteam zorgt regelmatig voor landelijke en lokale nieuwsberichten.
- De nieuwsberichten versterken wij met social media campagnes.
- Aangesloten gemeenten ontvangen een [promotiepakket](#), zodat ze ook zelf kunnen bijdragen.

De grote kracht van de schuldhulproute zit in de samenwerking tussen private en publieke partijen en het opereren op landelijk niveau waarbij onze gemeente op lokaal niveau kan aansluiten. We willen in het najaar van 2021 de aansluiting realiseren.

¹² <https://www.nvvk.nl/page/1439/2021/03/03/Collectief-Schuldregelen-in-Den-Haag-effici%C3%ABntie-door-vertrouwen#:~:text=Collectief%20Schuldregelen%20is%20een%20initiatief,een%20burger%20op%20te%20lossen.>

¹³ [Infographic Collectief Schuldregelen \(nvvk.nl\)](#)

7. Nazorg

In het gemeentelijke beleidsplan dient conform de bepalingen van de Wgs ook aandacht te zijn voor nazorg. De Memorie van Toelichting op de Wgs plaatst nazorg in het kader van preventie. Wij hebben in hoofdstuk 5 al beschreven dat dit een vorm is van tertiaire preventie.

Het doel van nazorg is het voorkomen van recidive in de zin van het voorkomen dat personen opnieuw met problematische schulden te maken krijgen.

7.1 Werkwijze

Nazorg wordt uitgevoerd voor cliënten die op een reguliere manier met een traject bij schuldhulpverlening zijn gestopt. Nazorg kan op individueel en collectief niveau worden uitgevoerd. Binnen het eerste jaar na beëindiging van de dienstverlening nemen we het initiatief tot één of meer contactmomenten met de cliënt waarin wordt geïnformeerd of er sprake is van een situatie bij de cliënt waarin inkomsten en uitgaven in evenwicht zijn. Deze contactmomenten worden geregistreerd. Indien blijkt dat de inkomsten en uitgaven niet in evenwicht zijn, dan wijzen we de cliënt op mogelijkheden om de financiële situatie in evenwicht te brengen. Indien er redenen zijn waarom nazorg niet uitvoerbaar is, dan vermelden we deze redenen in het dossier van de cliënt.

7.2 Integraal

Ook zorgen we ervoor dat er afspraken worden gemaakt over de nazorg van de cliënt:

1. Met organisaties en instellingen buiten de sfeer van schuldhulpverlening
2. Binnen het netwerk Schuldhulpverlening, Preventie en Nazorg
3. Binnen het Sociaal Domein met ons eigen kernteam

Op basis van de bepalingen van de Wgs en de bepalingen die door onszelf zijn opgesteld, zal een regulier traject niet opnieuw mogelijk zijn als nieuwe schulden zijn ontstaan. Ook kan nazorg niet worden afgedwongen als de cliënt niet langer in het werkgebied woont.

Als nazorg om deze of andere redenen niet uitvoerbaar blijkt, vermelden we dat in het dossier. Nazorg zal in eerste instantie vaak telefonisch gebeuren, waarbij we gebruik maken van een checklist. Nazorg is ook mogelijk door een persoonlijk gesprek op het gemeentekantoor of middels een huisbezoek. Er kan in dit verband ook nazorg worden geboden in geval van restvorderingen van het CJIB die niet mee konden worden genomen in een schuldregeling. Hier bereiden we de cliënt op voor wanneer dit het geval blijkt te zijn.

7.3 Wat gaan we doen de komende periode?

We zetten al actief in op nazorg sinds het weer zelfstandig uitvoeren van schuldhulpverlening. Door hernieuwde en verbeterde samenwerking in het netwerk preventie schuldhulpverlening zullen we actiever samenwerken met vrijwilligers die ons en de cliënt langduriger en actiever kunnen ondersteunen om terugvalpreventie te voorkomen.

8. Kwaliteitsborging

Omdat we graag zelf de regie voeren op schuldhulpverlening voeren we de schuldhulpverlening sinds augustus 2019 weer geheel zelfstandig uit. Dat is een hele grote stap geweest om effectiever en efficiënter kwalitatief goede schuldhulpverlening te bieden.

We vinden het belangrijk dat ons team schuldhulpverlening haar kennis continu bevordert en behoudt. Op dit moment hebben we een vast team van medewerkers die allemaal over de juiste competenties en ervaring beschikken om kwalitatief goede schuldhulpverlening en vroegsignalering uit te voeren.

Er zijn drie kaders waarbinnen we schuldhulpverlening en vroegsignalering moeten uitvoeren:

1. Wettelijk kader Wgs
2. NVVK
3. Kwaliteitsnormen gemeente Pijnacker-Nootdorp

8.2 Wettelijk kader

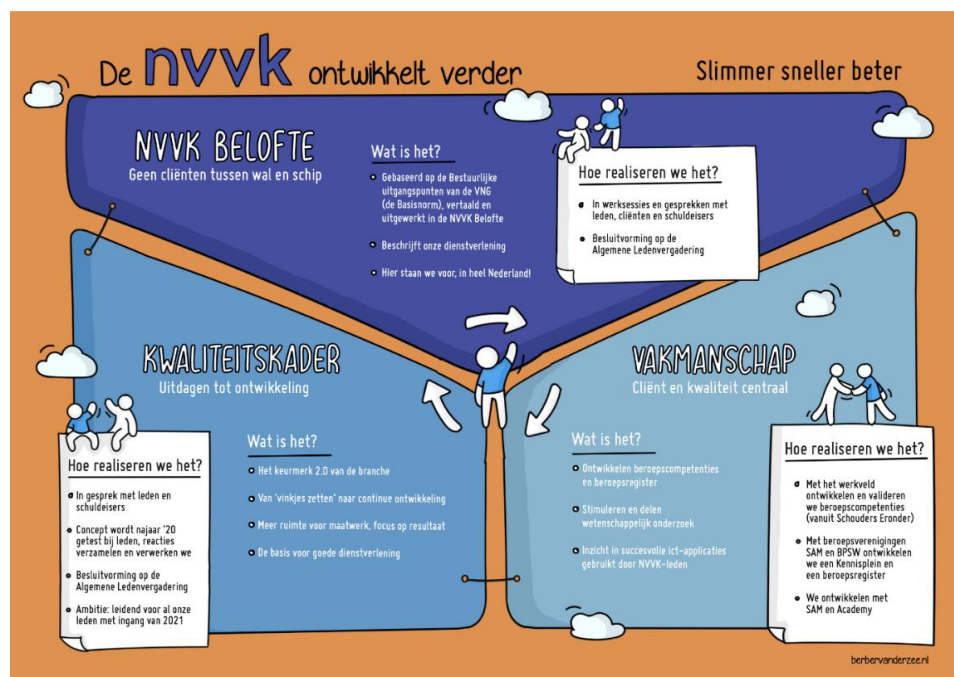
De Wgs is zoals beschreven in hoofdstuk 2 aangescherpt door de overheid met als bedoeling de kwaliteit (effectiever en efficiënter) van schuldhulpverlening een extra impuls te geven.

8.3. NVVK

Zoals beschreven zijn we na een succesvolle toelatingsaudit in december 2019 in mei 2020 als volwaardig gecertificeerd lid toegelaten bij de NVVK. Sinds de toelating zijn we gehouden aan de kwaliteitsnormen zoals omschreven in de Gedragscode¹⁴. De gedragscode en protocollen van de NVVK gaan niet alleen over de belangen van de cliënt, maar ook over de belangen van de schuldeiser. Daarmee wordt de kwaliteit van de schuldhulpverlening geborgd.

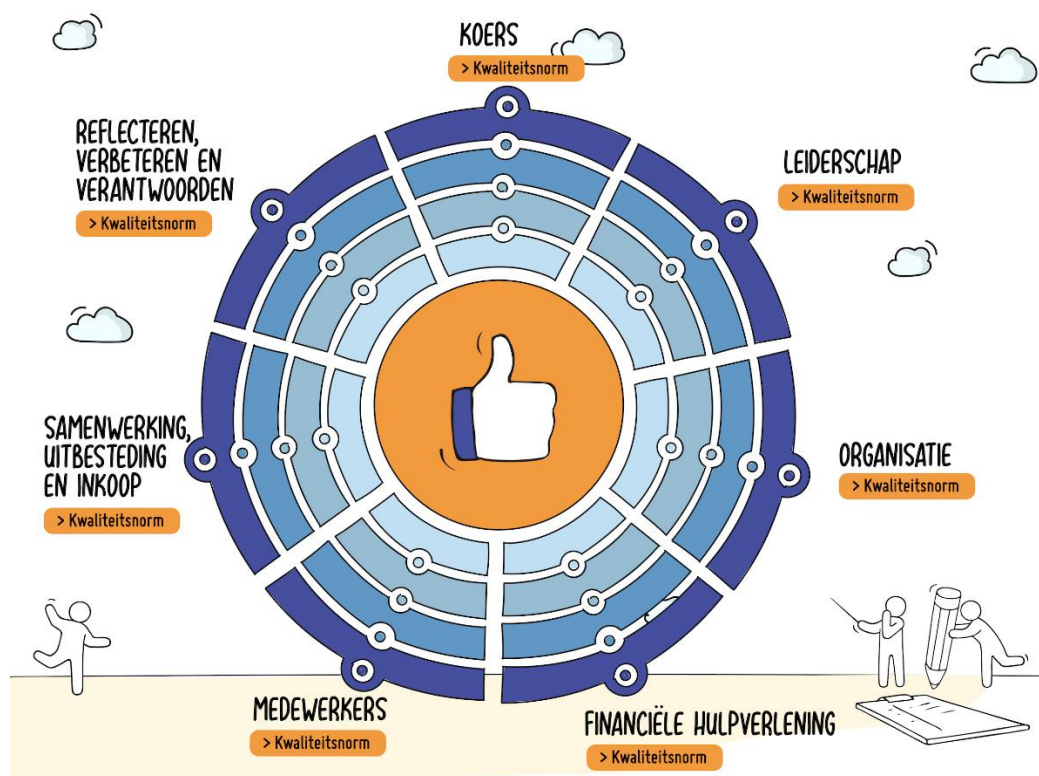
Elke 3 jaar ondergaan we een audit waarbij uitgebreid onderzocht wordt hoe we functioneren. De volgende audit vindt plaats in 2023.

Het kernteam Kwaliteit van de NVVK is op het moment van schrijven van dit beleidsplan bezig met een nieuw kwaliteitskader wat de 3-jaarlijkse audit uiteindelijk zal gaan vervangen.



¹⁴ <https://www.nvkv.nl/ons-werkveld/gedragscodes-en-modules>

Onderstaand is het genoemde kwaliteitskader van de NVVK weergegeven. Dit is momenteel nog in ontwikkeling en we zullen hier in de nabije toekomst geaudit worden op basis van dit model. Een uitgebreidere versie van dit model is [hier](#)¹⁵ te vinden.



8.4 Onze eigen kwaliteitsnormen

Wij zien kwaliteit als meer dan 'het voldoen aan een bepaald proces in de uitvoering'. We stellen ons als organisatie ontwikkelgericht en resultaatgericht op. Dat doen we o.a. door het optimaliseren van processen, maar net zo goed door voor te durven lopen door op de troepen vooruit te lopen en mee te doen aan innovaties.

We vinden dat we al een goede dienstverlening uitvoeren en dat willen we graag zo houden. Daarvoor moeten we scherp blijven op hoe we presteren en onszelf verbeteren waar noodzakelijk. Dat bereiken we door het borgen van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Het meten van de effectiviteit en efficiëntie van ons schuldhulpverleningsbeleid hangt sterk samen met en is afhankelijk van onze visie.

Effectiviteit en efficiëntie bereiken we door het inzetten van kwalitatieve monitoring en anderzijds door kwantitatieve monitoring.

Instrumenten kwalitatieve monitoring:

1. In-company trainingen door externe deskundigen
2. Medewerkers bezoeken regelmatig (NVVK)-studiedagen
3. Inzet van maandelijkse intervisie
4. Inzet van collegiale toetsing
5. Caseloadgesprekken met kwaliteitsmedewerker
6. Jaargesprekken met de teamleider

¹⁵ <https://www.nvkk.nl/library/download/urn:uuid:62d79aae-8fac-4b3a-a807-3e105f2c77c9/201118+nvkkkwaliteitskader.pdf>

7. Kennisuitwisseling met ketenpartners en collega-instellingen
8. Wat vinden onze interne en externe samenwerkingspartners van ons?
9. Wat vinden onze cliënten van onze dienstverlening? (tevredenheidsonderzoek)

Kwantitatieve monitoring

Metten is weten. We hebben voor onze softwaresystemen voor vroegsignalering (RIS Vroeg-er-op-af) en schuldhelpverlening (Stratech) goede tools aangeschaft om gericht te meten wat we precies doen.

Door middel van de maandelijkse managementrapportage voor het gehele sociaal domein houden we zicht op de instroom, doorstroom en uitstroom.

Wat meten we?

1. Laten we beginnen bij de basis. We willen graag weten hoeveel mensen we maandelijks en jaarlijks helpen.
2. We meten hoeveel mensen er instromen, doorstromen en uiteindelijk succesvol of niet-succesvol uitstromen. Hierdoor weten we ook hoeveel cliënten er tussentijds uitvallen.
3. Vervolgens zijn we heel benieuwd welke schuldhelpverleningsinstrumenten we inzetten.
4. Zoals we hebben beschreven voeren we een inkluderend beleid waarbij we op voorhand niemand uitsluiten. Dat betekent dat we goed bijhouden hoeveel mensen we toelaten en hoeveel we weigeren.
5. We werken vraaggericht en op maat. Daarom vinden we het belangrijk om te weten of een cliënt ook daadwerkelijk het gevoel heeft dat hij of zij goed is geholpen. En daarnaast willen we graag een zo laag mogelijk uitvalpercentage bereiken door deze werkwijze.

Met behulp van deze kwalitatieve en kwantitatieve monitoring willen we de effectiviteit van onze inzet op schuldhelpverlening meten en zicht krijgen op de effecten van ons beleid. Op die manier kunnen we sturen op doeltreffendheid in de uitvoering en op de merkbaarheid van ons beleid voor onze inwoners.

Via de P&C-cyclus zullen we de raad jaarlijks rapporteren over onze inzet en behaalde resultaten. Door middel van een jaarlijkse voortgangsrapportage houden we de raad op de hoogte over de schuldhelpverleningscijfers.

8.5 Feedbackloop

Last but not least herkennen we dat we onderdeel zijn van de grotere organisatie die de gemeente Pijnacker-Nootdorp vormt. We zien in dat ons succes mede wordt bepaald door de mate van (constructieve) samenwerking tussen het team, management, beleid en andere collega's in het sociaal domein. En daarnaast ook de samenwerking met onze ketenpartners en de terugkoppeling die we van onze inwoners ontvangen over de dienstverlening.

Door dicht op elkaar aan te sluiten en naar elkaars feedback te luisteren kunnen we ons beleid vertalen naar de dagelijkse uitvoering en vervolgens bijsturen waar noodzakelijk, wanneer blijkt dat we iets missen om kwalitatief goede schuldhelpverlening uit te voeren.

8.6 Wat gaan we doen de komende periode?

We willen zoals gezegd graag de goede dienstverlening behouden. Dat kan alleen als we ons reflecterend en lerend opstellen. We durven te leren en open te staan voor feedback van onze cliënten en onze ketenpartners.

Dat bereiken we door de komende jaren de hierboven beschreven feedbackloop centraal te stellen. En dat bereiken we door structurele interne overleggen tussen de afdeling beleid, kwaliteitsmedewerker, uitvoerend schuldhelpverleners en management. Daarnaast blijven we dichtbij onze ketenpartners zodat we van elkaar leren en onze samenwerking verder verbeteren.

9. Communicatie

Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we op hoofdlijnen hoe we met onze communicatie de ambities uit dit beleidsplan ondersteunen. We gaan in op de communicatiedoelstellingen, de communicatiestrategie en onze aanpak (op hoofdlijnen).

9.1 Visie op communicatie

Ons beleid is gericht op het bevorderen van de zelfstandigheid en participatie van onze inwoners en het vergroten van de kennis van onze inwoners ten aanzien van schuldhulpverlening. In het laatste geval gaat het er dan met name om dat mensen weten waar ze terecht kunnen voor meer informatie en ondersteuning. Het is daarbij belangrijk om ons te realiseren dat mensen met schulden vaak niet of te laat aan de bel trekken. Hier kunnen meerdere factoren een rol spelen. Zo zijn mensen vaak geneigd om weg te kijken van informatie dat ons confronteert met negatief nieuws. In dit geval zien we daardoor bijvoorbeeld wel wat er aan inkomsten binnen komt, maar hechten we geen of minder waarde aan de schulden die we hebben. Ook willen wij mensen graag een positief zelfbeeld hebben (en behouden). Dit resulteert er vaak in dat we onszelf beter voordoen dan we daadwerkelijk zijn.

Een ander aspect is schaamte. Schaamte zit ons vaak in de weg en draagt bij aan de taboe rondom schulden. Het zorgt ervoor dat mensen met schulden(zorgen)problematiek er niet over durven te praten. Meestal is er sprake van een beschadigd zelfbeeld. Schulden zou hen immers toch nooit overkomen en nu blijkt de realiteit toch anders. Met overcompensatie, woede en isolatie proberen mensen te voorkomen dat anderen zien dat ze zich schamen.

Voorgaande maakt dat we er in onze communicatie voor moeten zorgen dat:

1. Informatie simpel, behapbaar en zo concreet mogelijk is.
2. Er een laagdrempelig handelingsperspectief is.
3. We haalbare doelen communiceren (klein, haalbaar en concreet).

9.2 Handelingsperspectief

Willen we mensen met schulden kunnen helpen, moeten we zorgen voor (laagdrempelig) handelingsperspectief. We moeten dus zicht hebben op onze eigen regelingen en activiteiten en op die van (eventuele) partner organisaties. In onderstaande tabel hebben we de diverse regelingen vanuit de gemeenten en activiteiten en middelen van derden benoemd. Dit overzicht geeft een indruk van het hulpaanbod in onze gemeente. In onze communicatie moeten we deze overzichtelijk terug laten komen, met eenvoudige teksten (aandacht voor toegankelijkheid en taalniveau).

Gemeente	Welzijns- en vrijwilligersorganisaties	Rijksoverheid
Team Schuldhulpverlening P-N	SWOP thuisadministratie	Kinderbijslag
Werkmakelaars	SWOP formulierenbrigade	Kinderopvangtoeslag
Training Grip op Geld	Stichting Leergeld	
Gemeentelijke regelingen:	Goedkope fiets of computer via Ecoware	
Kwijtschelding	Voedselbank Delft	
Uitstel van betaling	Luisterlijn	
Bijzondere bijstand	Stichting Wetswinkel Delfland	
Individuele inkomensvoorslag	Ondersteuning door Humanitas	
Studietoeslag	Ondersteuning door Schuldhulpmaatje	
Collectieve zorgverzekering	Geldfit.nl	
Deelname maatschappelijk verkeer		
Rotterdampas	Ondersteuning door Fikks	
Jeugdvakantiepaspoort	Saldobaas (gericht op jongeren)	
Jeugdfonds Sport en Cultuur	Nibud: Zelf je schulden regelen	

Stichting Leergeld		
Werkfit abonnement		

9.3 Communicatiedoelstellingen

Onze communicatieaanpak is gericht op het geven van een duidelijk beeld aan onze inwoners over de ondersteuningsmogelijkheden binnen de gemeente Pijnacker-Nootdorp. We hebben hierbij de volgende doelen voor ogen:

- Inwoners weten beter waar zij terecht kunnen voor meer informatie en ondersteuning;
- Met onze communicatie brengen we het hulpaanbod van de gemeente en ketenpartners onder de aandacht van onze inwoners;
- Mensen met geldzorgen zijn zich er meer van bewust dat het van belang is om tijdig aan de bel te trekken;
- Lokale partijen zijn bekend met het ondersteuningsaanbod vanuit de gemeente;
- Lokale partijen weten elkaar te vinden, zijn beter geïnformeerd over elkaars aanbod, informeren elkaar en zoeken actie(f)(ver) de samenwerking met elkaar (zodat er beter naar elkaar doorverwezen kan worden);
- We beogen met onze communicatie het taboe en de schaamte rondom schulden te verminderen en de drempel om hulp te zoeken te verlagen.

9.4 Strategische uitgangspunten communicatie

- We maken zoveel mogelijk gebruik van bestaande communicatiemiddelen;
- We stimuleren onze ketenpartners om informatie via hun communicatiekanalen te verspreiden;
- We zorgen er daarbij voor dat het voor onze ketenpartners zo laagdrempelig mogelijk is om hun klanten te informeren over schuldhulpverlening in onze gemeente;
- We bieden concreet handelingsperspectief → Waar kunnen mensen terecht voor informatie en vragen en waar voor het aanvragen van ondersteuning;
- We formuleren onze boodschappen zo eenvoudig en duidelijk mogelijk;
- Daar waar mogelijk sluiten we aan bij de belevingswereld van de doelgroep door niet zelf het verhaal te vertellen, maar door de doelgroep aan het woord te laten;
- Onze communicatie moet simpel en helder zijn en wordt waar passend ondersteund door visuele communicatie (bijvoorbeeld een infographic of video);
- In onze communicatie houden we rekening met het taboe en de schaamtegevoelens die mensen ervaren over schulden. We maken daarbij gebruik van kennis vanuit de gedragswetenschap (denk aan: goal setting theory, sociale bewijskracht, nudging).

9.5 Doelgroepen

Primair:

- Inwoners Pijnacker-Nootdorp die op zoek zijn naar informatie over Schuldhulp en geldzaken;
- Inwoners Pijnacker-Nootdorp die een drempel ervaren om hulp te vragen;
- Ketenpartners.

Secundair:

- Jong volwassenen;
- Licht verstandelijk beperkten;
- Laaggeletterden;
- Mensen met een minima inkomen.

9.6 Samenwerking ketenpartners cruciaal

Om bovenstaande doelgroepen daadwerkelijk te bereiken en van ons beleid een succes te maken, is samenwerking met onze ketenpartners cruciaal. Het is belangrijk dat we van elkaar op de hoogte zijn wie wat doet en waarvoor je bij elkaar terecht kunt. Samen vormen we het schuldhulpverleningslandschap waarbinnen onze inwoners zich begeven. Binnen onze gemeente hebben we te maken met de volgende betrokkenen op het terrein van schuldhulpverlening:

Intern	Partners (1 ^e kring)	Potentiële partners (2 ^e kring)	Media
Team schuldhulpverlening	Schuldhulpmaatje	JGZ	Telstar
Kernteammedewerkers	SBJ Samensterk	Terre des Hommes	Pijnacker-Nootdorp actueel
Gemeenteraad	MEE	Sportverenigingen	AD Delft
	Humanitas	Onderwijs	Pijnacker-Nootdorp TV
	SWOP	Huisartsen	Nootdorp.nu
	Jeugdformaat	Repaircafé Pijnacker-Noord	Delft op zondag
	Netwerk Preventie, Schuldhulpverlening en Nazorg (NPSN)	Ondernemers	
	Wetswinkel Delfland	Luisterlijn	
	Stichting Jeugd- en Jongerenwerk	Supermarkten	
	Bibliotheek Oostland	VVE	
	Doel (GGZ Delfland)	Wijkverenigingen	
	Voedselbank		
	Kerken/KerkenZorg		

NB. Dit betreft geen uitputtend overzicht.

Uiteraard maken we ook gebruik van de lokale media:

- Telstar
- PN actueel
- Feelgood Radio
- Nootdorp Nu
- Delft op zondag
- AD Delft

9.7 Aanpak

Ten aanzien van de communicatie zien wij twee sporen voor ons. We starten aanvankelijk met spoor 1. Vervolgens lopen beide sporen gelijktijdig.

Spoor 1: Aandacht voor het thema ‘schulden’, waarbij het doel is om de drempel om hulp te zoeken te verlagen.

Binnen dit spoor richten we ons op het sentiment wat leeft rondom schulden. We vestigen de aandacht op het feit dat mensen niet uniek zijn wanneer ze schulden hebben. Maar vooral ook dat zij er niet alleen voor staan. Uiteraard maken we ook een vertaling naar waar mensen terecht kunnen voor informatie en ondersteuning.

Peiling

Om goed aangehaakt te zijn op de problematiek en lokaal de aandacht te trekken van zowel onze inwoners als de media, starten we met een (kort)onderzoek naar de schuldenproblematiek en de wijze waarop onze inwoners daarover denken. We zetten hiervoor een peiling uit onder onze inwoners. Door het uitzetten van dit onderzoek genereren we ook al aandacht en met de output hebben we een 0-meting voor de uitvoering van het beleid en onze campagne.

Voor het uitzetten van dit onderzoek maken we gebruik van onze eigen communicatiemiddelen (social media, nieuwsbrief, website, gemeenteberichten), proberen we Telstar Online en Pijnacker-Nootdorp Actueel bereid te vinden om ook aandacht te besteden aan het onderzoek en maken we gebruik van Social Media Advertising.

Prikkelende boodschappen (online en offline)

Met pakkende beelden in combinatie met prikkelende quotes of vragen, willen we mensen meer bewust maken van de schuldenproblematiek. We besteden onder andere aandacht aan het feit dat mensen niet alleen staan/uniek zijn wanneer ze schulden hebben. Levert bovengenoemde peiling interessante input op, dan gebruiken we deze in onze uitingen. In het begin zetten we in op de bewustwording, later meer op activering. Mogelijke boodschappen (aanscherpen):

Schulden?

1 op de 5 huishoudens heeft te maken met schulden
#Jestaatnietalleen

1 op de 5 huishoudens heeft risicovolle schulden
Wie ken jij?

Kun jij zorgeloos boodschappen doen?
1 op de 5 huishoudens kan dit niet

Chantal zoekt hulp en kwam er weer bovenop.
Wanneer zet jij de stap?

Ik heb een betaalachterstand, wat nu?
Praat met iemand die je vertrouwd

Je komt er zo in, maar kom er maar eens uit
Schulden? Je staat niet alleen!

We laten onze uitingen terugkomen op social media (betaalde en onbetaalde media inzet), elke twee weken in de gemeenteberichten in de Telstar en onze nieuwsbrieven.

Spoor 2: Inwoners informeren over het ondersteuningsaanbod in de gemeente Pijnacker-Nootdorp

Binnen dit spoor zijn onze communicatie inspanningen met name gericht op het informeren van onze inwoners over het ondersteuningsaanbod van de gemeente Pijnacker-Nootdorp en onze ketenpartners. We maken hier, naast de beschikbare middelen van de gemeente, zoveel mogelijk gebruik van de netwerken en communicatiemiddelen van lokale organisaties. Daarnaast maken we daar waar mogelijk gebruik van het landelijk aanbod (denk aan: Komuitjeschuld.nl, Nibud, Wijzeringeldzaken.nl).

Lokale samenwerking

Om meer bekendheid te geven aan de mogelijkheden in onze gemeente en om het aanbod op elkaar af te stemmen, zoeken we actief de samenwerking met onze ketenpartners. Deze samenwerking is o.a. vormgegeven in het netwerk Preventie, Schuldhulpverlening en Nazorg dat in hoofdstuk 5 beschreven wordt. Met de ketenpartners richten we ons zowel op preventie (het voorkomen van schulden) door in te zetten op voorlichting, cursussen omgaan met geld en door bekendheid te geven aan de verschillende

inkomensondersteunende regelingen die er zijn) als op hulp aan mensen in een schuldensituatie, zodat zij weer uit die situatie kunnen komen (duurzaam schuldenvrij). Om nog beter in kaart te krijgen waar mogelijkheden liggen om specifieke doelgroepen te bereiken, beleggen we een sessie met het netwerk waarin de volgende vragen aan bod komen:

- Welke aanvullende kansen zien jullie om de beoogde doelgroepen te bereiken?
- Welke belangrijke partners en platforms missen we nog?
- Wat hebben jullie van ons nodig om het onderwerp onder de aandacht te brengen?

In deze bijeenkomst gaan we ook in op het proces van schuldhulpverlening in onze gemeente en wanneer men mensen met schulden zou moeten doorverwijzen naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. Anderzijds halen we op waar partijen ons en elkaar mee kunnen helpen.

Platform schuldhulpverlening

Uit eerdere gesprekken met lokale partners is gebleken dat er behoefte is aan één vindplek voor alle informatie omtrent schuldhulpverlening en de ondersteuningsmogelijkheden van zowel de gemeente (denk o.a. de minimaregelingen) als de ketenpartners. In samenwerking met het netwerk Preventie, Schuldhulpverlening en Nazorg ontwikkelen we daarom een online platform met informatie over organisaties, gemeentelijke regelingen, ondersteuningsaanbod, etc. Uiteraard hebben we hier oog voor begrijpelijke en toegankelijke taal. In de look and feel van de website is duidelijk dat het een samenwerking betreft van alle lokale partijen. De doelgroep van het platform zijn onze inwoners en professionals in Pijnacker-Nootdorp. De informatie die op het platform beschikbaar komt, wordt vanuit het vraagstuk van de doelgroep beschreven. Welke vragen leven er bij hen? Aan welke informatie is behoefte?

(Meer) bekendheid geven aan onze inkomensondersteunende regelingen

Uit de Armoedemonitor (2018) blijkt dat het bereik van onze regelingen voor kinderen goed is, maar dat het bereik van de regelingen voor volwassenen, in vergelijking tot andere gemeenten, nog achter blijft. Door middel van reclamecampagnes in de lokale media hebben wij in de zomer van 2020 de regelingen voor jeugd onder de aandacht gebracht. Daarnaast is er voor de Week van het geld in maart 2021 een folder ontwikkeld waarin, naast aandacht voor schuldhulpverlening, ook de minimaregelingen naar voren kwamen. Met behulp van beschikbare data zijn wij in staat om op sub-wijkniveau minimahuishoudens te lokaliseren. Dit biedt ons de mogelijkheid om de informatie over de door de gemeente aangeboden minimaregelingen, aangevuld met informatie rondom schuldhulpverlening, heel gericht bij de doelgroep te brengen. Het beoogde resultaat is dat de groep die nog geen kennis heeft van de regelingen, maar wel in aanmerking komt, direct wordt bereikt.

Productwaaier: Eerste hulp bij geldzorgen

Naast het gemeentelijke aanbod willen we ook het aanbod van vrijwilligers organisaties actief onder de aandacht brengen. Denk bijvoorbeeld aan ondersteuning en activiteiten die organisaties zoals Schuldhulpmaatje Pijnacker-Nootdorp, Humanitas, SWOP (thuisadministratie en de Formulierenbrigade), de Wetswinkel Delft en de Voedselbank bieden. Het totaal aan aanbod laten we terugkomen in een 'productwaaier'. In deze waaier maken we het proces van schuldhulpverlening duidelijk aan de hand van een infographic. Daarnaast bieden we concreet handelingsperspectief door gemeentelijke regelingen te benoemen en ketenpartners erin op te nemen. De waaier komt zowel digitaal (op het platform) als in fysieke vorm beschikbaar.

Gemeentepagina Telstar

Maandelijks zorgen we voor een kort item in de gemeenteberichten. Dit bericht gebruiken wij bijvoorbeeld om:

- de gemeentelijke regelingen onder de aandacht te brengen;
- het hulpaanbod voor mensen in financiële problemen onder de aandacht te brengen;
- in te spelen op het taboe wat rondom schulden bestaat.

9.8 Communicatiemiddelen

Website www.pijnacker-nootdorp.nl
Nieuwsbrief gemeente Pijnacker-Nootdorp
Nieuwsbrief Werk en Inkomen
Social Media (eigen kanalen)
Social Media Advertising (betaalde inzet)
Gemeenteberichten
Persberichten lokale media
Online platform (ontwikkeling samen met ketenpartners)
Communicatiemiddelen ketenpartners

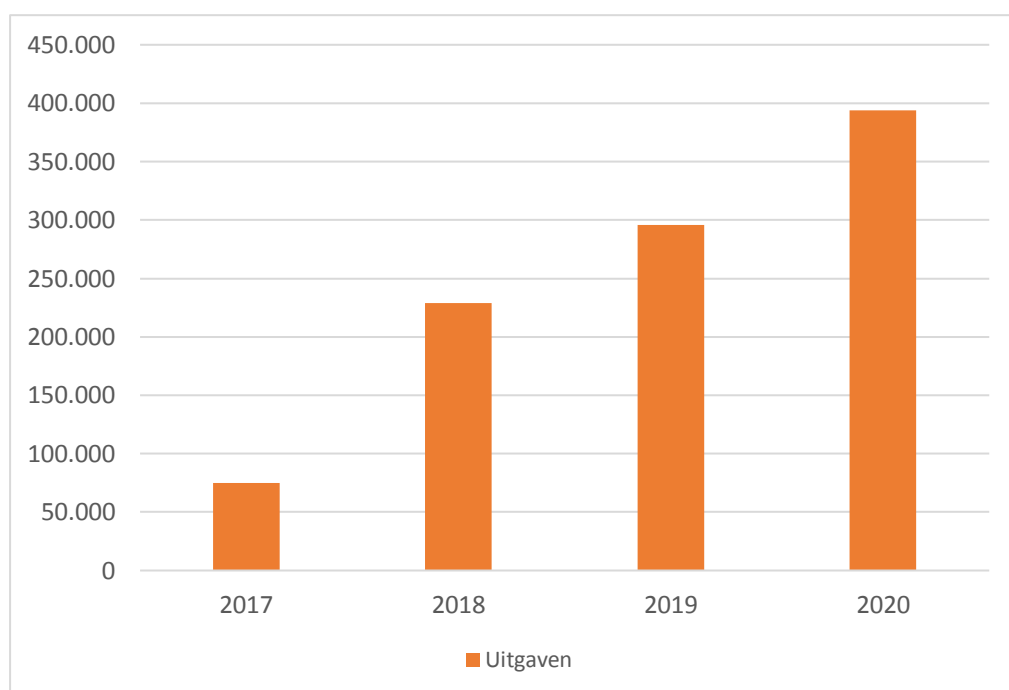
10. Begroting

10.1 Inkomsten

Via het gemeentefonds keert het Rijk jaarlijks middelen uit voor bijzondere bijstand. Dit budget bevat ook middelen voor de uitvoering van de schuldhulpverlening. Het is op gemeenteniveau niet inzichtelijk welk bedrag in het gemeentefonds is opgenomen voor bijzondere bijstand en schuldhulpverlening. Deze middelen zijn namelijk verwerkt in de totale uitkering van het gemeentefonds en zijn in de loop van de jaren diverse malen gewijzigd door wijzigingen in de kengetallen op basis waarvan de hoogte van het budget wordt bepaald.

10.2 Uitgaven

Onderstaande grafiek geeft een overzicht van de kosten van schuldhulpverlening de afgelopen periode.



Bron: jaarrekening 2017, 2018, 2019, 2020

De grafiek laat vanaf 2018 een stijgende kostenontwikkeling zien. Deze kostenontwikkeling is te verklaren doordat we in 2018 zijn begonnen met het naar onszelf terughalen van de uitvoering van de schuldhulpverlening. Hiervoor hebben we extra mankracht ingezet in 2018. In 2019 is de mankracht nogmaals uitgebreid, maar vindt er wel een daling van de (externe) schuldhulpverleningskosten plaats. Rekenen we de fte kosten mee in het kostenverloop over de jaren, dan is de ontwikkeling die we zien als volgt: € 75.000 aan totale kosten in 2017, € 229.000 in 2018, € 296.000 in 2019 en € 394.000 in 2020. In het jaar 2020 en 2021 zijn extra kosten voor externe inhuur nodig geweest vanwege de coronapandemie. Vanaf 2021 maken we geen gebruik meer van (extra) inhuurkrachten schuldhulpverlening, waardoor de kostenontwikkeling vanaf dat jaar weer zal stabiliseren en omlaag zal gaan.

Van het schuldhulpverleningsbudget worden de schuldhulpverleningstrajecten betaald (incl. de schuldhulpverleningsproducten: budgetbeheer, stabilisatietraject, etc.) en de overige goederen en diensten (NVVK abonnement, scholing, systemen etc.). De huidige activiteitenbegroting- inclusief communicatie- voor het schuldhulpverleningsbeleid bedraagt structureel € 85.783 per jaar.

Het huidige aantal fte aan schuldhulpverlening is 2,77 fte. Het team van schuldhulpverlening bestaat uit drie medewerkers (2,22 fte) en een medewerker voor de administratieve ondersteuning (0,55 fte). Voor de afgelopen periode is deze inzet als krap maar voldoende ervaren, dat geldt met name voor de administratieve ondersteuning. Ondanks de krap voldoende inzet, is het de laatste jaren goed gelukt om uit te komen met het

schuldhulpverleningsbudget. Dit komt vooral doordat we de schuldhulpverlening naar onszelf hebben gehaald en er nu meer grip op hebben en regie op kunnen voeren.

Begroting voor komende jaren

In onderstaande tabel is de begroting voor de komende jaren weergegeven. Dit zijn de bedragen zoals opgenomen in de meerjarenbegroting.

Activiteiten	Jaar 2021	Jaar 2022	Jaar 2023	Jaar 2024
Personeel	€ 178.789	€ 178.789	€ 178.789	€ 178.789
Personeel extra inhuur	€ 39.717	n.v.t.	n.v.t	n.v.t
Activiteiten	€ 80.783	€ 80.783	€ 80.783	€ 80.783
Communicatie	€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000
Totaal	€ 304.289	€ 264.572	€ 264.572	€ 264.572

Tot slot

De schuldhulpverlening is een open einde regeling. Het is niet mogelijk om tegen het einde van het jaar cliënten te weigeren omdat het budget op is. Dit noodzaakt ons om zorgvuldig om te gaan met de beschikbare budgetten. We verwachten echter dat we ook de komende jaren goed uit kunnen blijven komen met het bedrag dat begroot is voor schuldhulpverlening.