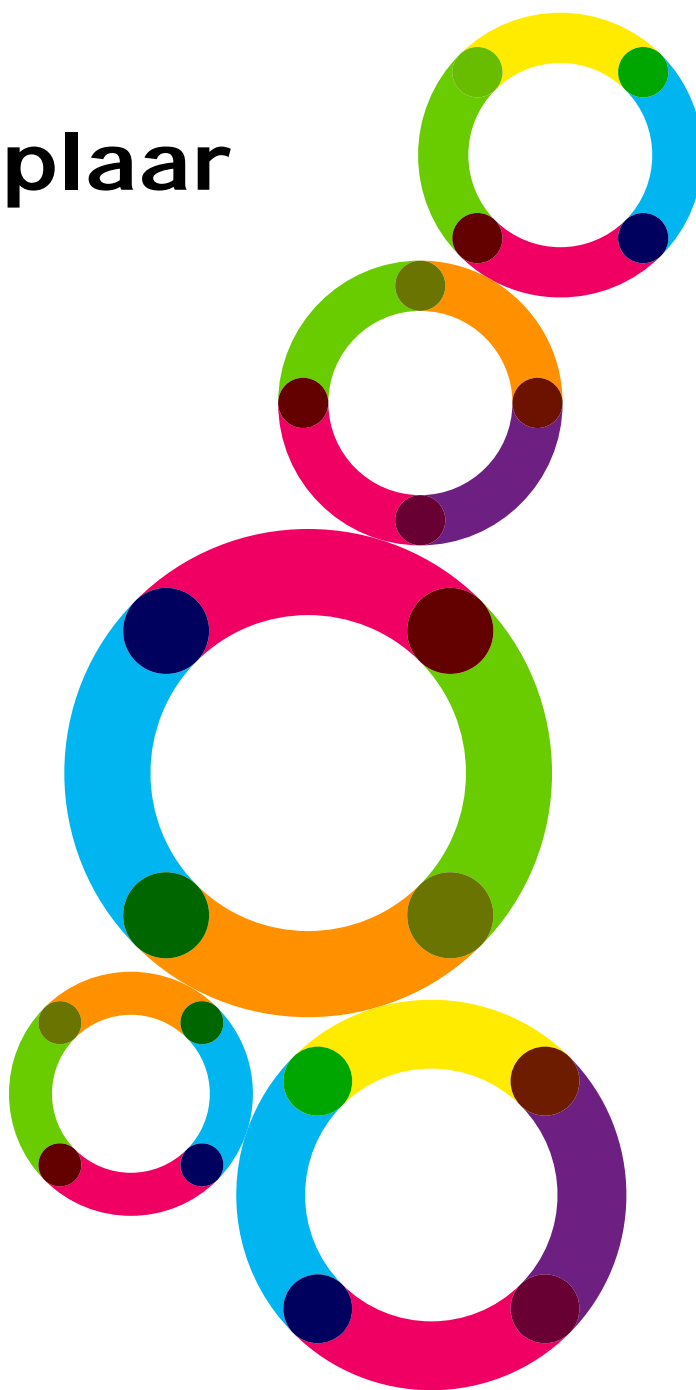


Inzage exemplaar



Beleidsplan

Schuldhelpverlening 2021-2025

Onderdeel van Maatschappij en Accommodaties

Concept versie - door het college in concept vastgesteld op 15-09-20

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	4
1 - Kader	6
2 - Visie op hulpverlening	9
3 - Algemeen beeld Stein	10
4 - Aanpak schulden	12
Preventie	12
Vroegsignalering	14
Dienstverlening Schuldhulpverlening	16
Ondersteuning aan ondernemers	18
5 - Overige ontwikkelingen	19
6 - Gezinnen met kinderen	20
7 - Bedrijfsvoering	21
Borging van kwaliteit	21
Financiën	22
Personeel.....	23
Communicatie	24
8 - Bijlagen	25
Bijlage 1 - Achtergrondinformatie	25
Bijlage 2 - Bronvermelding.....	26

Voorwoord

Voor u ligt het beleidsplan 'Schuldhulpverlening 2021-2025' dat beschrijft hoe gemeente Stein de komende vier jaren haar dienstverlening op het gebied van schuldhulpverlening verder inricht om de financiële gezondheid van haar inwoners te verbeteren. Financiële gezondheid definiëren we als *'Het vermogen van een persoon om weloverwogen keuzes te maken die leiden tot een balans in inkomsten en uitgaven op de korte en de lange termijn'*.

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft voor dat de gemeenteraad elke vier jaar een plan vaststelt (artikel 2 Wgs). Het 'Plan van aanpak financiële gezondheid 2019-2020' loopt af en er staan een aantal nieuwe wetten en een wetswijziging voor de deur die aanleiding geven tot een nieuw beleidsplan.

Voorliggend beleidsplan is tot stand gekomen met inbreng van diverse samenwerkingspartners, ervaringsdeskundigen en met behulp van bevindingen uit diverse onderzoeken en lokale evaluaties (zie bijlage 1). De afgelopen jaren hebben we de ondersteuning aan inwoners met (problematische) schulden en/of armoede vormgegeven in samenwerking met organisaties als de Voedselbank, Stichting Leergeld, scholen etc. en met ervaringsdeskundigen. Vanwege de goede samenwerking en resultaten zetten we deze manier van werken ook de komende jaren voort.

Opbouw beleidsplan

Het beleidsplan begint met het schetsen van het kader en de visie op schuldhulpverlening, gevolgd door een analyse van de huidige situatie in gemeente Stein.

Vervolgens beschrijven we in 'Preventie' hoe we schulden en armoede voorkomen door middel van preventieve maatregelen. In 'Vroegsignalering' beschrijven we hoe we invulling geven aan vroegtijdig signaleren van schulden en het aanbieden van hulp. 'Schuldhulpverlening' beschrijft de dienstverlening op het gebied van schuldhulpverlening aan inwoners. Daarna volgen hoofdstukken over overige ontwikkelingen, ondersteuning aan gezinnen met kinderen en ondersteuning aan ondernemers. Het beleidsplan sluit af met hoofdstukken over de borging van de kwaliteit, financiën en communicatie. De hoofdstukken kennen veelal een opbouw van een beschrijving van de huidige situatie, gevolgd door doelen en hoe we deze gaan bereiken de komende vier jaar.

Evaluatie en bijstellen beleid

Vier jaar is een lange periode, waarin wijzigingen in beleid, uitvoering en wetgeving kunnen optreden. Middels een jaarlijkse raadsinformatiebrief wordt uw raad geïnformeerd over de stand van zaken en kan het beleidsplan waar nodig aangevuld of gewijzigd worden. Iedere twee jaar, in 2022 en 2024 wordt het beleid geëvalueerd. Meer informatie over monitoring en evaluatie is te vinden in het hoofdstuk 'Borging van kwaliteit'.

Samenvatting

1 - Kader

Het wettelijk kader van dit beleidsplan wordt bepaald door de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Daarnaast zijn ook drie nieuwe wetten, te weten de Wet Adviesrecht, de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet en de Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag relevant.

Vanuit de strategische visie zet gemeente Stein in op een inclusieve samenleving. Het coalitieakkoord beschrijft de ambitie armoede, ook en vooral onder de Steinse (schoolgaande) jongeren, intensiever te bestrijden. Schuldhulpverlening en armoede zijn nauw verbonden met het sociaal domein en binnen het sociaal domein wordt gestreefd naar een Stein waar iedereen kan meedoen.

Schuldhulpverlening wordt sinds 2016 in eigen beheer uitgevoerd als lid van de branchevereniging NVVK. Hoewel schuldhulpverlening en armoedebeleid budgettair niet onder het sociaal domein vallen, zijn de aanstaande beheersmaatregelen mogelijk wel van invloed op de uitvoering van het voorliggende beleidsplan.

2 - Visie op hulpverlening

Onze visie op (schuld-)hulpverlening is: *Het bieden van hulpverlening, inclusief preventie en nazorg, aan inwoners met (problematische) schulden om een duurzaam evenwicht tussen inkomsten en uitgaven te realiseren. We hebben daarbij aandacht voor de mogelijkheden en behoeften van de doelgroep en streven naar overzicht en rust. Zodat chronische stress vermindert en daarmee de negatieve impact van schulden en armoede op het dagelijks functioneren en de ervaren kwaliteit van leven, afneemt.*

Dat doen we door onze dienstverlening verder te verbeteren en in te richten naar aanleiding van aanbevelingen uit (wetenschappelijk) onderzoek, best practices en het kader zoals geschetst in hoofdstuk 1.

3 - Algemeen beeld Stein

Mensen met financiële problemen ervaren stress, zijn ongezonder en zijn vaak minder goed in staat om beslissingen te nemen. In Stein had 4,0% van de huishoudens in 2017 een inkomen onder de niet-veel-maar-toereikend norm, dat is lager dan het landelijk gemiddelde van 5,7%. Ongeveer een derde van de Nederlandse huishoudens heeft betalingsachterstanden. Vertaald naar Stein gaat het om 3.680 huishoudens. Op dit moment hebben we daarvan slechts acht procent in beeld. In 2018 had 5,8% van de Steinse huishoudens problematische schulden, vergeleken met 8,3% landelijk. De komende jaren hebben liggen er opgaven om meer inwoners met betalingsachterstanden en schulden te bereiken; klanten schuldhulpverlening ook na afronding van een traject financieel gezond te houden; financiële educatie aan mensen met betalingsachterstanden te bieden; en in te zetten op verbetering van de financiële situatie van gezinnen waar sprake is van jeugdhulp.

4 - Aanpak schulden

Preventie - Door in te zetten op preventie streven we ernaar betalingsproblemen en schulden bij onze inwoners te voorkomen. Dat doen we door het bieden van voorlichting en ondersteuning bij financiën; het taboe rond financiën te doorbreken en schulden bespreekbaar te maken; en door te voorzien in een algemeen vangnet om minima te ondersteunen.

Vroegsignalering - Door middel van vroegsignalering streven we ernaar huishoudens met betalingsproblemen in een zo vroeg mogelijk stadium te bereiken en hulp aan te bieden. We focussen ons daarbij in eerste instantie op betalingsachterstanden bij primaire voorzieningen omdat deze een goede voorspeller van (problematische) schulden zijn.

Schuldhulpverlening - Middels de inzet van schuldhulpverlening helpen we inwoners om van hun schulden af te komen. De komende jaren onderzoeken we de mogelijkheden om deze dienstverlening uit te

breiden middels budget coaching, saneringskredieten en nazorg om onze inwoners met schulden nog beter te kunnen ondersteunen.

Ondersteuning aan ondernemers - We hebben ook aandacht voor ondernemers met betalingsproblemen en zorgen voor goede doorverwijzing naar passende dienstverlening, waarbij we samenwerken met de betrokken partijen.

5 - Overige ontwikkelingen

De komende jaren onderzoeken we hoe we de kosten voor bewindvoering kunnen beheersen door onder meer gebruik te maken van de mogelijkheden die de Wet Adviesrecht hiervoor biedt.

6 - Gezinnen met kinderen

Wanneer er sprake is van kinderen in een huishouden met schulden, worden de ouders geïnformeerd over de voorzieningen voor kinderen in onze gemeente. De komende jaren zetten we verder in op vergroting van de bekendheid met deze voorzieningen bij inwoners en professionals; op financiële educatie; en op de organisatie van kinderkledingdagen in Stein.

7 - Bedrijfsvoering

Borging van de kwaliteit - Om de effectiviteit van onze dienstverlening te monitoren en waar nodig bij te sturen, maken we gebruik van managementinformatie en periodieke beleidsevaluaties. Ook betrekken we de gebruikers middels klanttevredenheidsonderzoeken bij de evaluaties.

Financiën - Uitgangspunt van voorliggend beleidsplan is om met de bestaande budgetten te werken en daarmee beleidsarm te starten. Bij de uitvoering worden per onderdeel de mogelijkheden uitgewerkt en worden deze voorgelegd voor besluitvorming indien extra middelen noodzakelijk zijn.

Personeel - De personele inzet voor de uitvoering van schuldhulpverlening is de afgelopen jaren gestegen als gevolg van de groei van het klantenbestand. Voor 2021 en verder wordt een verdere uitbreiding van de formatie verwacht. Voorstel is om de huidige bezetting te continueren en uitkomsten van het lopende onderzoek naar de benchmark formatie af te wachten.

Communicatie - De komende jaren gebruiken we diverse communicatiemiddelen om de gemeentelijke dienstverlening op het gebied van schulden en armoedebestrijding onder de aandacht te brengen. Daarbij maken we gebruik van ervaringsdeskundigen en hebben we aandacht voor de minder redzame inwoners.

1 - Kader

Dit hoofdstuk beschrijft het kader van het beleidsplan aan de hand van wetgeving, de Steinse strategische visie, het coalitieakkoord 'Kansrijk besturen 2018-2022', de relatie met het sociaal domein en de op handen zijnde beheersmaatregelen in het sociaal domein.

Wettelijk kader

Per 01 januari 2021 verandert de wetgeving rond de aanpak van schulden. De wijzigingen van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) hebben het grootste effect op de gemeentelijke dienstverlening. Hoe we daar invulling aan geven is nader uitgewerkt in de hoofdstukken 'Vroegsignalering' en 'Schuldhulpverlening'.

Verder worden de Wet Adviesrecht, de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet en de Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag ingevoerd vanaf 2021. Hieronder worden de belangrijkste wijzigingen kort genoemd.

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

De wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) faciliteert enerzijds de gegevensuitwisseling tussen schuldhulpverleners en schuldeisers met als doel vroegsignalering van schulden. Anderzijds creëert de wijziging een grondslag voor de gegevensuitwisseling voor het besluit over de toegang tot schuldhulpverlening en voor het plan van aanpak. Na ontvangst van een vroegsignaal dient het college binnen vier weken uit eigen beweging schuldhulpverlening aan te bieden.

Wet Adviesrecht

Met de Wet Adviesrecht krijgen gemeenten de bevoegdheid om drie maanden na het inzetten van schuldenbewind de rechter te adviseren of de bewindvoering voortgezet dient te worden of dat de gemeente een lichtere vorm van ondersteuning kan bieden. Daarmee kunnen gemeenten hun regierol bij schuldhulpverlening beter vervullen en krijgen ze grip op de instroom in schuldenbewind. Dit kan leiden tot een besparing op de kosten voor bewindvoering en een toename in klanten voor schuldhulpverlening en/of budgetbeheer betekenen. De exacte invoeringsdatum van de Wet Adviesrecht is nog onbekend.

Wet vereenvoudiging beslagvrije voet

Met deze wet wordt een eenduidige manier van berekenen van de beslagvrije voet geborgd. De beslagvrije voet is het deel van de inkomsten of uitkering waarop een gerechtsdeurwaarder geen beslag mag leggen en het bedrag dat mensen met schulden zelf mogen houden om te kunnen voorzien in hun eerste levensbehoeften als wonen en eten. De eenduidige manier van berekenen wordt bereikt door het gebruik van vereenvoudigde en gestandaardiseerde rekenregels. De gegevens die daarvoor nodig zijn worden niet meer bij de klant uitgevraagd, maar geautomatiseerd opgehaald uit de polisadministratie van UWV (loongegevens) en de Basisregistratie Personen. De berekening van de beslagvrije voet wordt daarmee eenvoudiger en kan sneller plaatsvinden.

Verder is in de wet een verplichte beslagvolgorde vastgelegd, zodat beslaglegging door verschillende schuldeisers zoveel mogelijk op dezelfde inkomstenbron plaatsvindt. Dit bevordert de onderlinge afstemming tussen de beslagleggers. Invoering van de wet is gepland op 1 januari 2021.

Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag

Met deze wet verbetert de gegevensuitwisseling tussen beslagleggende partijen (de keten) in geval van samenloop van derdenbeslagen en verrekeningen. Dit maakt het mogelijk om meer afstemming en inzicht te verkrijgen in de mate waarin de afloscapaciteit van de schuldenaar onder druk staat en op basis daarvan een afweging te maken als het gaat om de wenselijkheid van de incassohandelingen en de hiermee gemoeide kosten. In het beslagregister komt meer informatie over incasso-acties, de coördinerend deurwaarder en de hoogte van de vastgestelde beslagvrije voet. Deze wet zorgt voor lastenverlichting bij de derdebeslagene en bij de inwoner. Inwerkingtreding is voorzien vanaf 2021, waarbij gedacht wordt aan een gefaseerde aansluiting van partijen in de periode tot 2023.

Strategische visie

'Gemeente Stein zet in op een inclusieve samenleving. Voorzieningen zijn een middel om dit te bereiken. Met het oog op de flexibele 24/7 maatschappij dienen voorzieningen afgestemd te zijn op de toekomstige behoefte en bevolkingssamenstelling.'

Onderzoek wijst uit dat mensen met problematische schulden en/of langdurige armoede vaak niet (meer) kunnen deelnemen aan de maatschappij (NIBUD, 2014). Ze ervaren chronische stress, hebben meer gezondheidsklachten dan mensen zonder geldzorgen, verliezen productiviteit en maken maatschappelijke kosten voor bijvoorbeeld uit huiszettingen. Door het bieden van goede schuldhulpverlening zorgen we ervoor dat ook inwoners met schulden en armoede mee kunnen doen. Daarbij hebben we oog voor ontwikkelingen in de samenleving (zoals de recente Corona-crisis) en risicogroepen.

Schuldhulpverlening, vroegsignalering en gemeentelijk armoedebeleid zijn kerntaken met prioriteit. Minimaregelingen is een kerntaak die gehandhaafd wordt op minimaal vereist niveau.

Coalitieakkoord 'Kansrijkbesturen 2018-2022'

Het coalitieakkoord beschrijft het volgende actiepunten: 'Armoede, ook en vooral onder de Steinse (schoolgaande) jongeren, gaan we intensiever bestrijden.'

De afgelopen jaren hebben we hier een start mee gemaakt en daar gaan we de komende jaren mee verder. Hoe we dat doen is onder meer beschreven in 'Preventie' en 'Gezinnen met kinderen'.

Beleid Sociaal Domein

Schuldhulpverlening en armoedebeleid zijn nauw verbonden met het sociaal domein. Wanneer inwoners kampen met schulden en/of leven in armoede, heeft dat vaak een negatieve invloed op andere levensgebieden als gezondheid, arbeidsproductiviteit, opvoeding en maatschappelijke participatie. Door te investeren in preventie, vroegsignalering en schuldhulpverlening, kunnen kosten op andere posten binnen het sociaal domein voorkomen worden. En door samen te werken op verschillende gebieden als Wmo, Jeugd en Participatie in combinatie met schuldhulpverlening, faciliteren we een integrale aanpak van schulden en armoede.

Het beleidsplan Sociaal Domein 2018-2023 schrijft daarover:

'Binnen het sociaal domein streven we naar een Stein waar iedereen kan mee doen. Dat is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Soms hebben mensen hulp nodig, soms activering, of allebei. Daar waar nodig helpen we de mensen op weg. Wel met hulp van de eigen omgeving, vrijwilligersorganisaties, verenigingen, werkgevers en indien nodig met hulp van professionals.'

De aanpak binnen schuldhulpverlening en armoedebestrijding sluit aan op de aanpak binnen het sociaal domein en de daarin genoemde uitgangspunten. Met name het uitgangspunt 'Voorkomen is beter dan genezen' is belangrijk binnen het beleid op schuldhulpverlening de komende jaren. Dat uit zich bijvoorbeeld in extra inzet op preventie en vroegsignalering.

Organisatie

Schuldhulpverlening wordt sinds 2016 door de eigen organisatie aangeboden aan inwoners die dit nodig hebben. Het team bestaat in 2020 uit 2,6 fte, 2,2 fte aan schuldhulpverleners en 0,5 fte voor budgetbeheer/preventie. Voor verdere toelichting op de personele inzet verwijzen we naar het hoofdstuk Bedrijfsvoering.

Gemeente Stein is lid van de Nederlandse Vereniging voor VolksKrediet (NVVK). De NVVK is de branchevereniging voor schuldhulpverlening, sociaal krediet en bewindvoering. NVVK-gecertificeerde leden onderscheiden zich van andere organisaties. Zij zijn betrouwbare partners voor overheden en

schuldeisers. Ze bieden dienstverlening op een gegarandeerd basisniveau. Meer informatie over de kwaliteit en het lidmaatschap is beschreven in hoofdstuk 7 onder 'Borging van kwaliteit'.

Relatie beheersmaatregelen

De financiële gezondheid van Gemeente Stein geeft aanleiding om kritisch naar de inkomsten en uitgaven te kijken. Op het moment van het schrijven van dit beleidsplan zijn de details van de beheersmaatregelen sociaal domein die per 2021 ingevoerd gaan worden, nog niet bekend. Hoewel schuldhulpverlening en armoedebestrijding budget technisch buiten het sociaal domein vallen, kunnen deze beheersmaatregelen toch van invloed zijn op de uitvoering van het beleidsplan.

Omdat schuldhulpverlening een wettelijke taak is en armoedebestrijding als kerntaken met prioriteit aangeduid is, is de verwachting dat beheersmaatregelen niet direct effect hebben op deze dienstverlening. Na besluitvorming inzake beheersmaatregelen - een bevoegdheid van de gemeenteraad - worden eventuele gevolgen hiervan vertaald naar het beleid op schuldhulpverlening.

2 - Visie op hulpverlening

Leven met schulden, met voortdurende geldzorgen en leven in armoede veroorzaakt chronische stress. En langdurige stress heeft gevolgen voor onder meer het gevoel van welzijn en arbeidsproductiviteit. Daarnaast laat hersenonderzoek zien dat schulden en armoede de werking en ontwikkeling van de hersenen beïnvloeden. Aan schulden en armoede gerelateerde risicofactoren versterken dit effect, zoals slechtere voeding, slechtere huisvesting, instabiele relaties, huiselijk geweld, verwaarlozing en ziekte (Jungmann & Wesdorp, 2017).

De impact van armoede en schulden is dus groot en een effectieve aanpak om schulden en armoede aan te pakken is dan ook noodzakelijk. Gelukkig is er steeds meer bekend over hoe mensen met schulden denken en functioneren. De komende jaren verbeteren we onze dienstverlening en richten we deze verder in op basis van de aanbevelingen uit (wetenschappelijk) onderzoek, best practices uit de praktijk en het kader zoals geschetst in hoofdstuk 1.

Een voorbeeld: op dit moment worden onze klanten schuldhulpverlening vaak schriftelijk geïnformeerd. Onderzoek wijst echter uit dat veel mensen met schulden hun brieven niet openen. Met de aanbevelingen uit onderzoek kunnen we onze dienstverlening zo inrichten en aanbieden dat deze (beter) aansluit bij de behoeften en mogelijkheden van de doelgroep.

Onze visie op schuldhulpverlening voor de komende vier jaar is dan ook:

Het bieden van hulpverlening, inclusief preventie en nazorg, aan inwoners met (problematische) schulden om een duurzaam evenwicht tussen inkomsten en uitgaven te realiseren. We hebben daarbij aandacht voor de mogelijkheden en behoeften van de doelgroep en streven naar overzicht en rust. Zodat chronische stress vermindert en daarmee de negatieve impact van schulden en armoede op het dagelijks functioneren en de ervaren kwaliteit van leven, afneemt.

Dat doen we door onze dienstverlening verder te verbeteren en in te richten naar aanleiding van aanbevelingen uit (wetenschappelijk) onderzoek, best practices en het kader zoals geschetst in hoofdstuk 1.

3 - Algemeen beeld Stein

Dit hoofdstuk beschrijft de situatie rond armoede, betalingsachterstanden en schulden in gemeente Stein.

Armoede en schulden: waarom is het een probleem?

Wanneer iemand financiële problemen heeft, niet rond kan komen met het geld dat beschikbaar is en daar veel zorgen over heeft, heeft dat effect op zijn of haar welzijn. Er is stress en onzekerheid, onrust en vaak schaamte. Ook voelen mensen met betalingsproblemen vaak eenzaam en trekken ze zich terug uit het sociale leven. En uiteindelijk kan het voor problemen thuis, op het werk of op school zorgen (Nibud, 2014).

Volwassenen die leven met geldzorgen, schulden of armoede hebben vaak te maken met chronische stress, ongezonde leefstijl, chronische ziekten als diabetes en hart- en vaatziekten, maar ook met psychosociale problemen of opvoedproblematiek. Ook zijn ze vaak minder gelukkig en minder goed in staat om beslissingen te nemen. Een goede financiële basis is daarmee een voorwaarde voor een gezond en gelukkig leven. Een huishouden wacht gemiddeld vijf jaar voordat ze hulp inschakelt, waardoor de schulden en de negatieve gevolgen daarvan alleen maar groter worden (Schonewille & Weijers, 2019).

Omvang armoede en schulden in Stein

Het CBS heeft armoede gedefinieerd als een inkomen lager dan het niet-veel-maar-toereikend-criterium. Dat wil zeggen dat een huishouden met een inkomen onder deze grens niet voldoende middelen heeft om de belangrijkste zaken zoals eten, huur, kleding en ontspanning, te betalen.

Inwoners met een inkomen onder het niet-veel-maar-toereikend criterium

In Stein had 4% van de huishoudens, dit betreft 998 personen, in 2017 een inkomen onder het niet-veel-maar-toereikend criterium. Dat is lager dan het landelijk gemiddelde van 5,7%. In Zuid-Limburg kenden alleen gemeente Meersen, Beek, Nuth, Schinnen, Voerendaal en Eijsden-Margraten een lager percentage huishoudens met een inkomen onder het niet-veel-maar-toereikend criterium in 2017. De ontwikkeling van armoede in Stein over de jaren is weergegeven in tabel 1 (SCP, 2019).

Tabel 1: % en aantal personen in huishoudens in Stein met een inkomen onder het niet-veel-maar-toereikend-criterium

Jaar	%	Aantal
2017	4,0%	998
2015	3,9%	969
2013	4,9%	1.229
2011	4,2%	1.070

Inwoners met betalingsachterstanden

Ongeveer een derde (32,1%) van de Nederlands huishoudens heeft betalingsachterstanden. Bij bijna één op de vijf (18%) van de huishoudens is de problematiek zo ernstig dat de schulden risicovol of problematisch zijn. Het gaat om ongeveer 1,5 miljoen huishoudens. Deze groep maakt deel uit van de 2,8 miljoen Nederlanders die het risico lopen op armoede of sociale uitsluiting (NIBUD, 2019). Uit hetzelfde onderzoek blijkt dat mensen met ernstige betalingsproblemen niet in staat zijn in te schatten wanneer ze niet langer zelf de financiële problemen kunnen oplossen en hulp noodzakelijk is.

Grof vertaald naar de Steinse situatie met een totaal van 11.464 huishoudens in 2018 gaat het om 3.680 huishoudens met betalingsachterstanden, waarvan 2.293 huishoudens risicovolle of problematische schulden heeft. Op 1 september 2020 hebben we 139 lopende trajecten schuldhulpverlening (hebben reeds een intake gesprek gehad) en 160 openstaande meldingen van betalingsachterstanden. Daarmee hebben we ongeveer acht procent van de Steinse huishoudens met betalingsachterstanden in beeld.

Inwoners met problematische schulden

Het CBS heeft onderzoek gedaan naar het aantal huishoudens met geregistreerde problematische schulden (CBS, 2020). Er is sprake van problematische schulden als het bedrag dat in 36 maanden kan worden afgelost op de schulden, lager is dan de totale schuldenlast (Kerckhaert & De Ruig, 2013). Tabel 2 beschrijft de cijfers voor Stein. Deze liggen onder de landelijke percentages (2015: 8,6%; 2016

8,6%; 2017: 7,8%; 2018: 8,3%), maar volgen wel nagenoeg dezelfde ontwikkeling. In Zuid-Limburg kennen alleen gemeente Meerssen, Gulpen-Wittem, Voerendaal en Eijsden-Margraten lagere percentages van huishoudens met geregistreerde problematische schulden.

Tabel 2: % en aantal huishoudens in Stein met geregistreerde problematische schulden

Jaar	%	Aantal	Totaal
2018	5,8%	670	10.800
2017	5,4%	620	10.800
2016	6,1%	690	10.640
2015	6,1%	690	10.590

Steinse opgave

Ondanks dat de cijfers van armoede, betalingsachterstanden en (problematische) schulden in Stein onder het landelijk en Zuid-Limburgs gemiddelde liggen, is de aanpak van deze problemen noodzakelijk. Dit vanwege de grote impact ervan op de gezondheid en het welzijn van onze inwoners. We beschrijven hier een aantal opgaven voor onze gemeente de komende jaren, maar zijn daarmee zeker niet volledig.

- Een groot deel van de risicogroep voor problematische schulden bereiken we nog niet. Omdat onderzoek van het NIBUD laat zien dat deze groep niet in staat is om in te schatten wanneer ze hulp nodig heeft, gaat ze zich niet uit zichzelf melden en worden de schulden niet aangepakt.
- Bij schuldhulpverlening zien we de laatste jaren klanten binnen vijf jaar terugkomen nadat ze een traject van schuldhulpverlening hebben afgerond. Zij blijken dus niet in staat om financieel gezond te blijven.
- Er is behoefte aan goede financiële educatie voor inwoners met betalingsachterstanden en schulden, zodat ze hun gedrag kunnen aanpassen en hun financiën duurzaam op orde kunnen houden.
- Gezinnen waar sprake is van de inzet van jeugdhulp hebben bovengemiddeld vaak met armoede en/of schulden te maken. Door de financiële situatie van deze gezinnen te verbeteren, kan inzet op andere (kostbare en intensieve) vormen van hulp mogelijk verminderd worden.

Klanttevredenheidsonderzoek

In het klanttevredenheidsonderzoek onder klanten van schuldhulpverlening van maart 2020 wordt de dienstverlening gemiddeld met een 8.8 beoordeeld. De uitkomsten laten zien dat de bekendheid van schuldhulpverlening bij de gemeente beperkt is. Er is behoefte aan eenvoudige en begrijpbare informatie; één vaste contactpersoon; inzicht in de voortgang van het traject; nazorg en meer bekendheid voor schuldhulpverlening en het bespreekbaar maken van schulden.

Deze resultaten worden gebruikt om de dienstverlening de komende jaren verder te verbeteren.

4 - Aanpak schulden

Inwoners met schulden helpen we op verschillende manieren. Voor het overzicht is de aanpak verdeeld in drie onderdelen: preventie, vroegsignalering en dienstverlening schuldhulpverlening. Het hoofdstuk sluit af met een stukje over ondersteuning van ondernemers met schulden.

Preventie

Voorkomen is beter dan genezen. Dat geldt ook voor de financiële gezondheid van onze inwoners. Wanneer de inkomsten en uitgaven in balans zijn, ontstaan geen betalingsachterstanden en schulden. Kosten om deze op te lossen worden niet gemaakt en er is ook geen onrust bij de betrokkene over de vraag of toekomstige kosten wel betaald kunnen worden. Gelukkig geldt dit voor de meeste inwoners omdat zij in staat zijn om die balans zelf te bewaken.

Er zijn echter ook inwoners die hier wat ondersteuning bij kunnen gebruiken. Speciaal voor hen bieden we activiteiten en voorzieningen aan om betalingsproblemen en schulden te voorkomen. Om te leren over financiële gezondheid, om vaardigheden op te doen om (uiteindelijk) zelf de financiën op een verantwoorde manier te kunnen doen en ondersteuning daarbij. In dit stuk noemen we verschillende vormen van preventie die in Stein aangeboden worden en in de toekomst aangeboden gaan worden.

Voorlichting over en ondersteuning bij financiën

Wat is er al aan voorlichting en ondersteuning bij financiën?

Inwoners van Stein kunnen voor voorlichting en ondersteuning bij financiën gebruik maken van diverse voorzieningen. We noemen er hier een paar:

- Op de pagina [www.gemeentestein.nl /rondkomen](http://www.gemeentestein.nl/rondkomen) staat een overzicht van hulp bij schulden en/of armoede. Deze informatie is ook in foldervorm beschikbaar;
- Partners in Welzijn biedt administratieve ondersteuning, waarbij deskundige vrijwilligers inwoners helpen bij het doen van de financiën. Zij verwijzen inwoners door wanneer intensievere ondersteuning noodzakelijk is.

Wat gaan we de komende jaren doen?

- Organiseren van voorlichtingsactiviteiten in samenwerking met scholen, jeugdgezondheidszorg en maatschappelijk werk;
- Organiseren van activiteiten om jongeren te informeren over de impact van financiële ongezondheid en te ondersteunen bij het regelen van zaken (bijvoorbeeld als ze 18 worden);
- Bieden van ondersteuning bij het beheren van de financiën;
- Organiseren van activiteiten en ondersteuning voor minder redzame burgers, zoals statushouders of laaggeletterden;
- Hebben van aandacht voor financiële gevolgen bij life-events als scheiding of geboorte;
- Communiceren over voorzieningen voor ondersteuning bij (het doen van) financiën en hulp bij schulden;
- Samenwerken met werkgevers;
- Verder intensiveren samenwerking met andere professionals binnen het sociaal domein;
- Onderzoeken van de mogelijkheden van een wijkgerichte aanpak, omdat bepaalde risicogroepen in de ene wijk meer te vinden zijn dan in andere.

Waar mogelijk maken we gebruik van best practices uit andere gemeenten en landelijke projecten als het SchuldenlabNL. SchuldenlabNL is opgericht om projecten die beproefd en effectief zijn, verder te brengen en duurzaam te maken.

Taboe doorbreken en bespreekbaar maken

Mensen met schulden spreken niet graag over hun situatie, trekken zich vaak terug en laten moeilijk mensen toe. Armoede en schulden bespreken is ondanks de toegenomen aandacht voor dit onderwerp, voor veel mensen nog altijd taboe. Deze onderwerpen bespreekbaar maken en onderkennen van de situatie zijn de eerste stappen om de drempel om hulp te zoeken te verlagen.

Wat doen we al om armoede en schulden bespreekbaar te maken?

- Een breed netwerk van professionals is op de hoogte van de (Steinse) voorzieningen voor minima en mensen met schulden, zij kunnen inwoners doorverwijzen. Met de netwerkbijeenkomsten die twee keer per jaar georganiseerd worden, houden we de kennis van deze netwerkpartners up-to-date.
- Op www.datmaaktsteinvoormij.nl staan ervaringsverhalen van inwoners die middels ondersteuning uit de schulden zijn;
- In de gemeentegids is aandacht voor hulp bij rondkomen;
- In 2020 is een huis-aan-aan-huis blad uitgebracht met informatie over armoede en schulden.

Wat gaan we de komende jaren doen?

- Bespreekbaar maken van armoede en schulden in onze gemeentelijke communicatie;
- Werken in werkgroepen met het netwerk voor armoedebestrijding aan relevante thema's op het gebied van (preventie van) schulden en armoede;
- Ervaringsdeskundigen hun verhaal laten vertellen en zo zorgen voor herkenbaarheid voor inwoners die de stap naar hulp nog niet hebben durven zetten;
- Onze inwoners informeren over de mogelijkheden voor ondersteuning;
- Trainen van onze professionals in het sociaal domein om de financiële situatie van inwoners bespreekbaar te maken, schulden vroegtijdig te signaleren en passende hulp in te zetten.

Algemeen vangnet

Wanneer het inkomen niet toereikend is om alle vaste lasten en de eerste levensbehoeften van te kunnen betalen, zijn er algemene voorzieningen die in de eerste levensbehoeften voorzien.

Welke algemene voorzieningen zijn er in Stein?

Naast de voorzieningen voor gezinnen zoals genoemd in het hoofdstuk 'Gezinnen met kinderen' kunnen minima onder meer gebruik maken van:

- De zorgverzekering voor minima¹;
- Een tegemoetkoming in de zorgkosten voor de minimaverzekering¹;
- De Kledingbank;
- De Voedselbank.

Helaas weten veel minima deze voorzieningen nog niet te vinden. De komende jaren hebben we dan ook extra aandacht voor bereikbaarheid van de voorzieningen

Wat gaan we de komende jaren doen om het algemene vangnet te verbeteren?

- Faciliteren van een Steins uitdeelpunt van de voedselbank;
- Organiseren van kinderkledingdagen binnen gemeente Stein zodat ook gezinnen zonder vervoer binnen de eigen gemeentegrenzen kleding kunnen uitzoeken;
- Onderzoeken van de wenselijkheid van kledingdagen voor volwassenen binnen Stein;
- Onderzoeken of er behoefte is aan een sport- en cultuurfonds voor volwassenen;
- Onderzoeken van de mogelijkheden voor het opzetten van een lokale kringloop- of weggeefwinkel in Stein.

¹ Deze voorzieningen worden geboden op het moment van schrijven van het beleidsplan. De resultaten van de beheersmaatregelen in het sociaal domein zijn op dat moment nog niet bekend en dus ook niet verwerkt. Genoemde voorzieningen kunnen onderdeel worden van de beheersmaatregelen en worden in de toekomst mogelijk niet meer geboden.

Vroegsignalering

Mensen met financiële problemen zijn niet altijd in staat om zelf in te schatten wanneer de problemen dusdanig ernstig zijn dat ze er zonder hulp niet uit komen. Door de voortdurende stress als gevolg van het gebrek aan financiële middelen, zijn ze vaak niet meer in staat om de situatie te overzien en wordt het maken van verstandige keuzes steeds moeilijker (Jungmann & Wesdorp, 2017).

Gemiddeld wacht een huishouden vijf jaar voordat ze hulp inschakelen. Met de wijziging van de Wgs per 01 januari 2021 krijgen gemeenten meer bevoegdheden om inwoners met betalingsachterstanden te benaderen en hulp aan te bieden. Er is daarmee een wettelijke grondslag om gegevens uit te wisselen met energieleveranciers, woningbouwcorporaties en zorgverzekeraars. Gemeenten zijn dan verplicht om naar aanleiding van signalen van betalingsachterstanden in gesprek te gaan met de betreffende inwoner.

Vroegsignalering definiëren we als gerichte actie van de gemeente naar een inwoner naar aanleiding van melding(-en) van betalingsachterstanden. Met vroegsignalering beogen we huishoudens met betalingsproblemen in een zo vroeg mogelijk stadium te bereiken en hulp aan te bieden, zodat verdere groei van betalingsachterstanden tot een problematische schuld voorkomen wordt. Daarnaast wordt gewerkt aan het herstellen van het ritme van de betaling van de vaste lasten. Uiteindelijk neemt daarmee ook chronische stress als gevolg van geldzorgen af en neemt de ervaren gezondheid toe. Vroegsignalering draagt op deze manier bij aan het voorkomen van stijgende maatschappelijke kosten als gevolg van schulden (Kuiper & Fleuren, 2018). Dat geldt voor het betrokken huishouden zelf, voor de gemeente en voor schuldeisers. Uit de praktijk blijkt dat iedere geïnvesteerde euro in vroegsignalering de maatschappij en de gemeente bijna het dubbele oplevert, waarmee het ook kosten-efficiënte interventie is (Ommeren, Ruig & Coenen, 2014).

Vroegsignalering is een kortdurende interventie, bestaande uit de volgende stappen:

- Benaderen van de inwoner met een hulpaanbod wanneer er signalen van betalingsachterstanden zijn;
- In kaart brengen van de financiële situatie;
- Afspraken maken door hulpverlener en betrokkenen over het hervatten van de betalingen;
- Doorgeleiding naar reguliere schuldhulpverlening of andere relevante hulpverlening bij signalen van andere financiële of niet-financiële problematiek.

Wat doen we al aan vroegsignalering?

In Stein zijn we in 2018 gestart met vroegsignalering en sindsdien hebben we op basis van de convenanten melding gekregen van 144 betalingsachterstanden van inwoners bij energieleveranciers, waterleidingmaatschappij en woningbouwcorporaties. Deze inwoners zijn telefonisch en per brief benaderd en bij een deel is een huisbezoek afgelegd.

In 2020 ontvingen we nog eens 155 meldingen van betalingsachterstanden bij zorgverzekeraars. Een deel van deze inwoners heeft reeds een brief ontvangen met een datum waarop een schuldhulpverlener een huisbezoek aflegt. Meer informatie over de resultaten van vroegsignalering tot nu toe zijn te vinden in bijlage 1b.

Wat gaan we de komende jaren doen aan vroegsignalering?

We richten ons op signalen die duiden op het ontstaan van schulden. Hulpaanbod moet voorkomen dat een betalingsachterstand uitgroeit tot een (problematische) schuld. We hebben daarbij aandacht voor het juiste moment voor opvolging van meldingen van betalingsachterstanden. Te vroeg er op af kan betekenen dat de inwoner (nog) geen urgentie voelt en bij een te late opvolging kan een ophoping van schulden al zijn ontstaan.

We focussen ons in eerste instantie op betalingsachterstanden bij primaire voorzieningen als energieleveranciers, waterbedrijven, zorgverzekeraars en woningcorporaties. Onderzoek laat namelijk zien dat betalingsachterstanden op deze primaire voorzieningen samenhangen met betalingsachterstanden op andere gebieden en een goede voorspeller voor (problematische) schulden zijn. Afspraken met deze partijen zijn vastgelegd in convenanten die waar nodig geactualiseerd worden.

In de toekomst kan vroegsignalering uitgebreid worden met signalen van betalingsachterstanden bij onder meer het UWV, de SVB en gemeentelijke belastingen.

Bescherming persoonsgegevens

Met de uitvoering van vroegsignalering hebben we te maken met de verwerking van persoonsgegevens. Dit zijn de gegevens die direct over een persoon gaan. Daarnaast worden financiële gegevens verwerkt, zoals informatie over inkomen en schulden. Hoewel deze niet als zodanig in de AVG als bijzondere persoonskenmerken worden genoemd, gelden ze in het maatschappelijk verkeer wel als gevoelig en gaan we hier zorgvuldig mee om. Zo is er bij de totstandkoming van het huidige convenant vroegsignalering een data protection impact assessment (DPIA) uitgevoerd en zijn afspraken gemaakt over het veilig aanleveren, verwerken en registreren van gegevens door deelnemende convenantpartijen en de communicatie hierover met inwoners. Deze afspraken worden jaarlijks gemonitord en waar nodig aangepast.

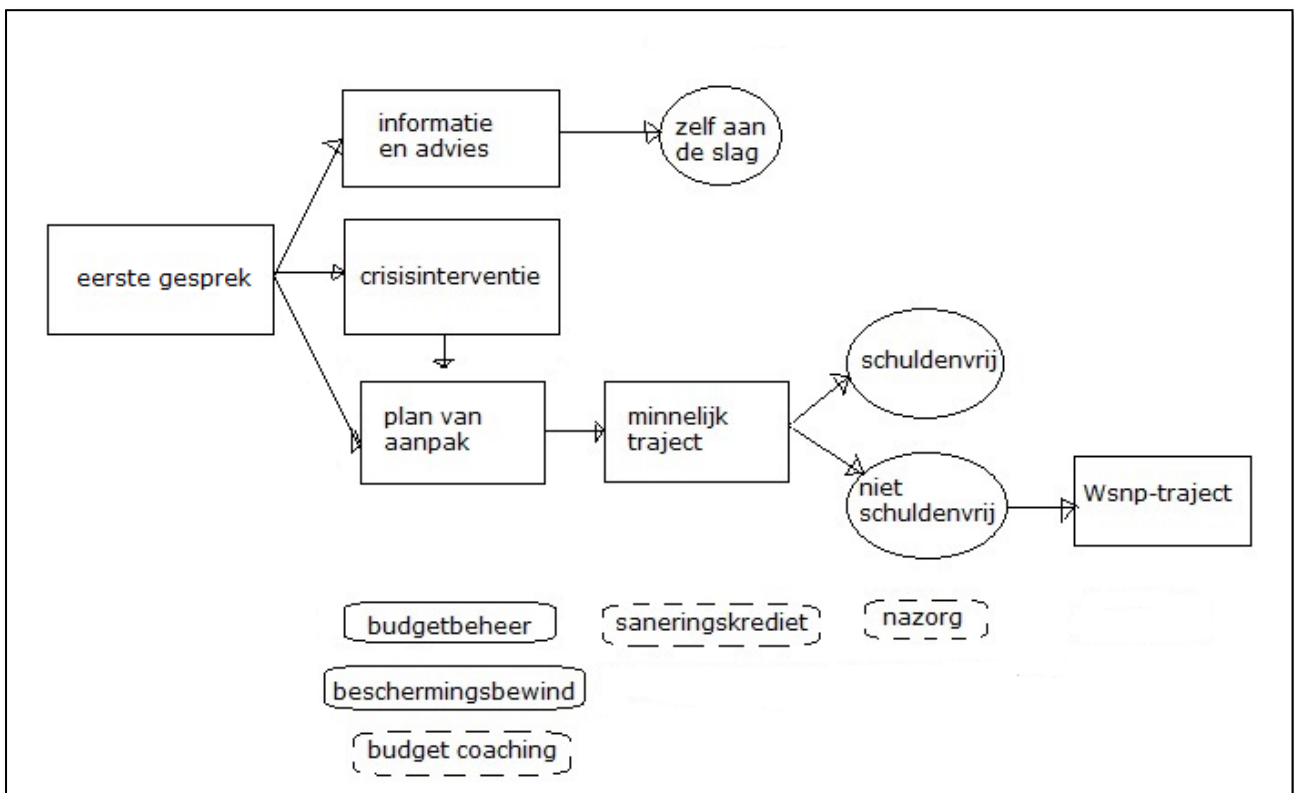
Dienstverlening Schuldhelpverlening

Volgens artikel 1 van Wgs is schuldhelpverlening het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg.

Wat doen we al aan schuldhelpverlening?

Sinds 2016 voert gemeente Stein schuldhelpverlening uit in eigen beheer. De gemeentelijke dienstverlening kent verschillende onderdelen, welke schematisch zijn weergegeven in schema 1. De rechthoeken staan voor de verschillende processen en de ovals staan voor de uitkomst daarvan. Naast het stroomschema staan extra diensten die ondersteunend zijn aan het proces. De diensten met een stippelijijn er om heen worden voorsnog niet aangeboden, maar zijn wel wenselijke onderdelen van het proces. De mogelijkheden voor implementatie hiervan worden de komende jaren onderzocht. Het schema wordt hier verder toegelicht.

Schema 1: dienstverlening schuldhelpverlening gemeente Stein



Wanneer een inwoner met schulden zich meldt bij de gemeente, vindt een **eerste gesprek** plaats. Tijdens dit gesprek wordt de hulpvraag in kaart gebracht. De aanmelding kan gevolgd worden door **informatie en advies**, waardoor de inwoner zelf aan de slag kan met het oplossen van schulden. Wanneer sprake is van een ernstige situatie, kan een **crisisinterventie** als een laatste redmiddel bij een aanstaande woningontruiming of dreigende afsluiting van water, gas of elektriciteit noodzakelijk zijn.

Als de inwoner met zijn/haar hulpvraag aan het juiste adres is, wordt de zelfredzaamheid van de klant getoetst en wordt de situatie van de klant in kaart gebracht. Vervolgens wordt een plan van aanpak opgesteld. Wanneer er nog geen sprake is van inkomensbeheer, maar dit wel noodzakelijk geacht wordt

door de schuldhulpverlener, dan wordt in deze fase **budgetbeheer** opgestart of **beschermingsbewind** aangevraagd.

In het **plan van aanpak** wordt beschreven hoe de schulden aangepakt gaan worden. In de meeste gevallen zal de schuldhulpverlener als tussenpersoon van de schuldenaar en de schuldeisers optreden om te komen tot een **minnelijk traject** van schuldhulpverlening. Uitgangspunt van een minnelijk traject is dat een schuldenaar zich gedurende een periode van maximaal drie jaar (36 maanden) volledig inzet om zijn schulden zo ver mogelijk af te betalen, waarna hij/zij recht heeft op een schone lei. Dat wil zeggen: een start zonder schulden. In Stein werken we in deze fase met het 120-dagenmodel, een werkmethode die binnen 120 dagen duidelijk krijgt of een schuldregeling voor de betreffende schuldenaar opgezet kan worden.

Wanneer het minnelijk traject doorlopen is en geen overeenkomst met de schuldeisers gesloten is kunnen worden, is er nog de mogelijkheid van een **wettelijk schuldentraject** via de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (Wsnp). De schuldhulpverlener dient dan een verklaring en verzoekschrift in bij de rechtbank. Na enkele weken volgt een oproep om bij de rechtbank te verschijnen. De rechter vraagt tijdens de zitting om aanvullende informatie en hij legt eventueel uit welke verplichtingen er zijn om tot de Wsnp toegelaten te worden.

De rechtbank bekijkt of het minnelijk traject inderdaad niet mogelijk is en probeert in te schatten of de schuldenaar zich aan de spelregels van de schuldsanering zal houden. De rechter kan schuldeisers verplichten om mee te werken. Na een periode van drie tot maximaal vijf jaar in een Wsnp-traject worden de overblijvende schulden kwijtgescholden. De rechter benoemt ook een bewindvoerder die de wettelijke regeling gaat uitvoeren.

Wat gaan we de komende jaren doen op het gebied van schuldhulpverlening?

Met de gemeentelijke dienstverlening op het gebied van schuldhulp hebben we de afgelopen jaren veel inwoners met problematische schulden geholpen om schuldenvrij te worden. De komende jaren willen we een groter deel van de inwoners met schulden bereiken, hen nog beter kunnen ondersteunen en terugval voorkomen.

Dat doen we door de mogelijkheden van aanvullende dienstverlening te onderzoeken en hier ervaring mee op te doen. We volgen daarmee onder andere de aanbevelingen op uit het 'Klanttevredenheidsonderzoek schuldhulpverlening 2020' en het 'Auditrapport schuldhulpverlening 2020'. Dit gaan we onder andere doen:

- Vergroten van de bekendheid met schuldhulpverlening door de gemeente;
- Aandacht hebben voor de minder zelfredzame inwoners (anderstalig, laaggeletterd);
- Onderzoeken de mogelijkheden om saneringskredieten aan te bieden;
- Aanbieden van budget coaching;
- Aanbieden van nazorg.

Ondersteuning aan ondernemers

Gemeente Stein is een bedrijvige gemeente waar vele ondernemers hun diensten aanbieden. Net als andere inwoners kunnen ook zij te maken krijgen met betalingsproblemen en schulden. Gemeente Stein is er ook voor hen. De ene ondernemer is echter de andere niet, waardoor ondersteuning aan ondernemers specialistische kennis vereist. Omdat de huidige economische omstandigheden en wereldwijde ontwikkelingen het speelveld van ondernemers plotseling ingrijpend kunnen beïnvloeden, hebben we de komende jaren meer aandacht voor ondersteuning aan deze doelgroep.

Met extra aandacht voor de specifieke behoeften van ondernemers verwijzen we hen naar de juiste plek, zodat ze snel geholpen kunnen worden en weer bezig kunnen zijn met wat ze het liefste doen: ondernemen. Welke plek dat is, is per ondernemer verschillend. Goede samenwerking met de verschillende betrokken instanties is dan ook noodzakelijk. Zoals de kamer van koophandel, gemeente Maastricht (die de uitvoering van de BBZ en IOAZ voor gemeente Stein verzorgt) en partijen met expertise op het gebied van financiële bedrijfsvoering van ondernemers.

Wat gaan we de komende jaren doen aan ondersteuning voor ondernemers?

- Onderzoeken welke behoefte aan ondersteuning ondernemers met schulden in Stein hebben;
- Intensiveren van de samenwerking met het zelfstandigenloket in Maastricht;
- Onderzoeken van de mogelijkheden van regionale samenwerking in de ondersteuning bij schulden aan ondernemers;
- Bieden van voorlichting aan ondernemers over hulp bij schulden en mogelijkheden voor ondersteuning.

5 - Overige ontwikkelingen

Naast de nieuwe en gewijzigde taken als gevolg van wetgeving, zijn andere ontwikkelingen relevant voor het beleid op schuldhulpverlening. We noemen hier bewindvoering omdat hier mogelijk kansen voor kwaliteitsverbetering en kostenreductie liggen, maar daarmee zijn we zeker niet volledig als het gaat om overige ontwikkelingen.

Bewindvoering

De komende jaren onderzoeken we hoe we de kosten voor bewindvoering kunnen beheersen, terugdringen en inwoners eerder uit bewindvoering krijgen en weer zelfredzaam laten zijn. Met de Wet Adviesrecht krijgen gemeenten hier per 01 januari 2021 extra mogelijkheden toe door de rechter te kunnen adviseren over alternatieve hulpverlening om uit de schulden te komen.

Wat gaan we doen om de kosten voor bewindvoering te beheersen?

- Gebruik maken van de Wet Adviesrecht, waarmee we over alternatieven voor bewindvoering kunnen adviseren;
- Onderzoeken of we een (regionale) voorziening voor bewindvoering door de gemeente kunnen inzetten om kosten te beheersen;
- Bieden van voorlichting over bewindvoering aan onze inwoners met schulden.

6 - Gezinnen met kinderen

Uit onderzoek van het CBS heeft in 2018 5,1% van de minderjarige kinderen in Stein een armoederisico (CBS, 2018). In Nederland gold dat voor 8,1% van de minderjarige kinderen. Dat we in Stein relatief gezien weinig kinderen met een armoederisico hebben, wil niet zeggen dat er geen urgentie is om hen te ondersteunen. Armoede kan namelijk grote gevolgen hebben voor de ontwikkeling, de gezondheid en de kansen van een kind (NJI, 2015).

Als gemeente kunnen we niet voorkomen dat gezinnen niet altijd kunnen rondkomen of dat schulden ontstaan. Wel kunnen we voorlichting bieden, hen informeren over de mogelijkheden voor ondersteuning en mogelijk maken dat kinderen mee kunnen doen op school en bijvoorbeeld kunnen sporten. Zodat de impact van armoede en schulden van hun ouders niet ten koste van de kinderen gaat. De ouders bieden we diverse voorzieningen om de financiële situatie structureel te verbeteren, zie hiervoor de vorige hoofdstukken.

Wanneer een inwoner zich meldt voor schuldhulpverlening wordt gekeken of er kinderen in het huishouden zijn. Wanneer dat het geval is, wordt de inwoner geïnformeerd over de regelingen voor kinderen in onze gemeente. Ook de professionals en vrijwilligers in het sociaal domein wijzen de inwoners die moeilijk kunnen rond komen op deze voorzieningen.

Wat doen we al voor gezinnen met kinderen?

- Voorzien in financiële uitgaven voor school en zwemlessen via Stichting Leergeld;
- Voorzien in uitgaven voor sport of cultuur via Jeugdfonds Sport & Cultuur;
- Gebruik maken van de Linda Foundation en het netwerk informeren over de mogelijkheden;
- In 2019 is een succesvolle kledingdag voor kinderen georganiseerd in Stein.

Wat gaan we de komende jaren doen?

Naast het voortzetten van bovengenoemde voorzieningen gaan we:

- Aandacht geven aan financiële opvoeding en voorlichting voor gezinnen middels preventie;
- Trainen van professionals in het sociaal domein om (de impact van) armoede en schulden te herkennen en hier aandacht voor te hebben bij hun ondersteuning;
- Organiseren van een jaarlijkse kinderkledingdag in gemeente Stein.

7 - Bedrijfsvoering

Borging van kwaliteit

Kwaliteitseisen schuldhulpverlening

Omdat we binnen schuldhulpverlening te maken hebben met inwoners in een kwetsbare positie, is het extra van belang om kwalitatief goede dienstverlening te bieden. Dat borgen we middels ons lidmaatschap van de NVVK dat we sinds 2016 hebben. Onderdeel van het lidmaatschap is een verplichte audit iedere drie jaar, waarbij de totale organisatie wordt getoetst aan de NEN8048-normen en moet voldoen aan de eisen van het Toetsingskader Lidmaatschap NVVK. De meest recente audit is uitgevoerd in augustus 2020 en deze is met goed gevolg afgerond.

Managementinformatie

Om de effectiviteit van de dienstverlening op het gebied van vroegsignalering en schuldhulpverlening te monitoren, maken we gebruik van managementinformatie. Deze wordt ieder kwartaal gedeeld met de gemeenteraad middels de kwartaalrapportage sociaal domein. De managementinformatie bevat in ieder geval informatie over:

- het aantal meldingen vroegsignalering;
- het resultaat van de opgevolgde meldingen vroegsignalering;
- het aantal eerste gesprekken schuldhulpverlening;
- het resultaat van de eerste gesprekken;
- de in- en uitstroom binnen schuldhulpverlening en budgetbeheer.

Monitoring effectiviteit beleid

In dit beleidsplan worden diverse interventies genoemd. Na twee jaar (in 2022) en na vier jaar (in 2024) wordt de stand van zaken geëvalueerd op de inzet van deze interventies en de resultaten daarvan. De evaluaties worden uitgevoerd met behulp van de netwerkpartners, ervaringsdeskundigen en gebruikers van vroegsignalering en schuldhulpverlening. Aangevuld met de managementinformatie en overige cijfers geven we daarnaast inzicht in de stand van zaken op de volgende doelen:

- De hoogte van de gemiddelde schuld bij aanmelding daalt;
- Het aantal inwoners dat zich meldt nadat ze een schuldregeling hebben afgerond neemt af;
- Jaarlijkse kosten bijzondere bijstand voor bewindvoering dalen;

De cijfers van 2020 worden als nulmeting gebruikt.

Evaluatie ervaren kwaliteit

In 2020 is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder inwoners die gebruik maken van een minnelijk traject schuldhulpverlening (uitkomsten in bijlage 1a). In 2022 en 2024 wordt dit onderzoek herhaald en uitgebreid met inwoners die gebruik maken van bijvoorbeeld budgetbeheer.

Financiën

De jaarlijkse kosten voor de uitvoering van de bestaande dienstverlening schuldhulpverlening worden voldaan uit het budget voor schuldhulpverlening (661400105) en wordt begroot op € 21.800 per jaar voor de volgende kosten:

Kostenpost	Begroot bedrag
Stratech (systeem)	€ 16.500
Bureau voor Krediet Registratie (BKR)	€ 600
Lidmaatschap NVVK	€ 4.700
<i>Totaal</i>	<i>€ 21.800</i>

De kosten voor de overige regelingen in het kader van het armoedebeleid worden voldaan uit het budget Armoedebeleid (661400106) en worden begroot op € 77.000:

Kostenpost	Begroot bedrag
Preventie	€ 7.500
Stichting Leergeld	€ 30.000
Jeugdfonds Sport	€ 8.000
Jeugdfonds Cultuur	€ 6.000
Subsidie Kledingbank	€ 6.500
Organisatie kinderkledingdag	€ 12.000
Ondersteuning voor ondernemers	€ 3.000
Communicatie	€ 4.000
<i>Totaal:</i>	<i>€ 77.000</i>

Administratieve ondersteuning en andere ondersteuning door vrijwilligers in het kader van financiële gezondheid is onderdeel van de integrale subsidieopdracht aan PIW en om die reden niet apart vermeld in bovenstaande overzicht. Deze ondersteuning is wel een essentieel onderdeel van de schuldhulpverlening in onze gemeente en zal dat ook in de toekomst blijven. Met name in preventieve zin en bij nazorg.

Uitgangspunt van voorliggend beleidsplan is om met de bestaande budgetten te werken en daarmee beleidsarm te starten. Voor de nieuwe interventies in het kader van vroegsignalering en schuldhulpverlening zijn nog geen bedragen opgenomen, dat geldt ook voor overige genoemde resultaten. Bij de uitvoering van het beleidsplan de komende vier jaar worden per onderdeel de mogelijkheden uitgewerkt en worden deze voorgelegd voor besluitvorming wanneer extra middelen noodzakelijk zijn.

Personeel

De vaste formatie bestaat uit 0,8 fte schuldhulpverleners en 0,3 fte budgetbeheer/preventie. Daarnaast wordt 1,5 fte ingehuurd om onder andere de verdubbeling van het werkaanbod in de periode 2016-2020 te kunnen verwerken. Verder is vanuit team Sociale Zaken ondersteuning ingezet voor administratie en voor juridische zaken en kwaliteit.

Voor 2021 en verder wordt naast een toename van werk door extra taken in het kader van o.a. vroegsignalering, een extra toename in aanmeldingen verwacht als gevolg van Corona en als gevolg van een groei in bekendheid van de gemeentelijke dienstverlening op het gebied van schuldhulpverlening.

De verwachting is dan ook dat de huidige formatie niet toekomstproof is en een uitbreiding noodzakelijk is. Voorstel is om de huidige bezetting (vast en inhuur) te continueren in afwachting van de benchmark formatie welke wordt uitgevoerd in het najaar van 2020.

Communicatie

Schuldhelpverlening is een belangrijke taak van de gemeente. Dit is nog niet bij alle inwoners bekend. Als je niet weet waar je hulp kunt vinden, kun je daar ook geen gebruik van maken. Om die reden vormt communicatie over schuldhelpverlening, andere ondersteuning bij de financiën en minimavoorzieningen een belangrijk onderdeel van dit beleidsplan.

Door middel van diverse vormen van communicatie brengen we de ondersteuning op het gebied van schuldhelpverlening en minimavoorzieningen in Stein onder de aandacht.

Hoe gaan we dat bereiken?

Communiceren kan op verschillende manieren. Bij het maken van keuzes daarin maken we gebruik van best practices van andere gemeenten en hebben we aandacht voor de invloed van schulden(stress) op de informatieverwerking. We sluiten aan op landelijke informatiecampagnes waar dat van toegevoegde waarde is voor de lokale situatie. Daarnaast gaan we in ieder geval aan de slag met de volgende acties:

- Bieden van actuele informatie op de gemeentewebsite;
- Bieden van folders met informatie over de belangrijkste voorzieningen inclusief contactgegevens;
- Inzetten van ervaringsdeskundigen om de bekendheid van de voorzieningen te vergroten, schulden en armoede bespreekbaar te maken en de drempel om daar gebruik van te maken te verlagen;
- Bieden van aangepaste informatie voor minder redzame inwoners.

8 - Bijlagen

Bijlage 1 - Achtergrondinformatie

1a Klanttevredenheidsonderzoek Schuldhulpverlening 2020

1b Resultaten vroegsignalering 2018-2020

Bijlage 2 - Bronvermelding

CBS, 2020. Geregistreeerde problematische schulden.

<https://dashboards.cbs.nl/v2/SchuldenproblematiekInBeeld/> geraadpleegd op 04-09-2020.

CBS, 2018. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2019/50/aantal-kinderen-in-armoede-bleef-in-2018-gelijk-langdurige-armoede-daalde>. Geraadpleegd op 11-08-2020.

Jungmann, N., Wesdorp, P. (2017). Mobility Mentoring. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden.

Kerckhaert & De Ruig, (2013). Huishoudens in de rode cijfers 2012.

<https://www.panteia.nl/uploads/sites/2/2016/12/Huishoudens-in-de-rode-cijfers.pdf>. Geraadpleegd op 20-08-2020.

Kuiper, J. & Fleuren, M. (2018). Leidraad vroegsignalering schulden.

Nederlands Jeugdinstituut (NJI) (2015). Opgroeien en opvoeden in armoede.

<https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Opgroeien-en-opvoeden-in-armoede.pdf>. Geraadpleegd op 20-08-2020.

NIBUD, 2019. Financiële problemen 2018. *Geldzaken in de praktijk 2018-2019 deel 1*.

NIBUD, 2014. Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland.

<https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Rapport-2014-Overkoepelende-blik-op-de-omvang-en-preventie-van-schulden-in-Nederland.pdf>. Geraadpleegd op 15-08-2020.

Ommeren van, C. M., Ruig de, L. S. & Coenen, L. (2014). Amsterdam: Vroeg Eropaf. Businesscase vroegsignalering en preventie van schulden.

Schonewille, G., Weijers, M. (2019). Veel schuldenaren weten schuldhulp slecht te vinden. *ESB*, 104(4776).

SCP, 2019. Armoede in kaart. <https://digitaal.scp.nl/armoedeinkaart2019/waar-wonen-de-armen-in-nederland/>. Geraadpleegd op 24-08-2020.



Dat maakt
Stein voor mij
samen thuis