



Uitvoeringsplan Schuldhulpverlening 2025 - 2026

Inhoud

Inleiding	3
Waarom dit uitvoeringsplan.....	3
Opstellen en uitvoeren uitvoeringsplan.....	3
Cliëntenraad Werk & inkomen	3
Een plan voor inwoners én ondernemers	3
Wettelijk kader.....	4
Ambities en ontwikkelingen	5
Coalitieakkoord 'Grutsk en tichtby' 2022 - 2026.....	5
Het rapport "Blind voor mens en recht"	5
Basisdienstverlening schuldhulpverlening	6
Routekaart financiële zorgen	7
Regeerprogramma over armoede en schulden	7
Aanpak en doelen	8
Leeswijzer	9
Spoor 1 – Uit de schulden blijven.....	10
Dit is ons huidige aanbod	10
Dit zijn de nieuwe activiteiten.....	11
Spoor 2 – Vroeg in contact	12
Dit is ons huidige aanbod	12
Dit zijn de nieuwe activiteiten.....	15
Spoor 3 – Een passend hulpaanbod	18
Dit is ons huidige aanbod	18
Schuldhulp voor ondernemers.....	21
Kwaliteitswaarborging	23
Dit zijn de nieuwe activiteiten.....	24
Monitoring.....	30
Dit doen we al	30
Dit zijn de nieuwe activiteiten.....	30
Financieel.....	32

Inleiding

Waarom dit uitvoeringsplan

Schuldhelpverlening is een wettelijke taak van de gemeente. De kaders hiervoor zijn opgenomen in de Wet Gemeentelijke Schuldhelpverlening (Wgs). In de Wgs is bepaald dat de gemeenteraad één keer in de vier jaar een nieuw beleidsplan vaststelt. In november 2023 heeft de gemeenteraad van de gemeente Súdwest-Fryslân hiervoor het beleidskader Bestaanszekerheid vastgesteld. Dit beleidskader geeft inzicht in de koers die de gemeente gaat varen voor het bestrijden van armoede en het voorkomen en oplossen van schulden.

De raad heeft het college de opdracht gegeven om de vertaalslag van het beleidskader naar de praktijk te maken. Dit moet worden vastgesteld in een 'uitvoeringsplan'. Dit plan geeft antwoord op de vragen hoe, wanneer en met wie acties zoals genoemd in het beleidskader gaan invullen.

Het beleidskader Bestaanszekerheid is gericht op de thema's armoede- minima en schuldenbeleid. Dit uitvoeringsplan is echter specifiek gericht op het onderdeel schuldhelpverlening.

Opstellen en uitvoeren uitvoeringsplan

Kernteam Armoede en Schulden

Sinds 2021 is binnen de gemeente een Kernteam bezig met de vormgeving van het minima-, armoedebeleid en schuldhelpverlening aan inwoners. Het kernteam doet dit met verschillende werkgroepen, waar zowel uitvoerende medewerkers als beleidsmedewerkers aan deelnemen. Het Kernteam en de werkgroepen bestaan uit vertegenwoordigers uit de gemeente en uit het maatschappelijk middenveld, zoals Sociaal Collectief, Solidair Friesland, bibliotheek en woningcorporaties. Een groot deel van het uitvoeringsplan vullen we in via deze structuur.

Werkgroep Schuldhelpverlening

Dit uitvoeringsplan is opgesteld met de werkgroep Schuldhelpverlening. De acties die voortkomen uit dit plan worden ook verder uitgewerkt door deze werkgroep. In deze werkgroep zijn vertegenwoordigd: Gebiedsteammedewerkers met specialisatie schuldhelpverlening, consultants Bbz, praktijkbegeleider, beleidsadviseurs Sociaal Domein en Economische Zaken en kwaliteitsmedewerker IBSD. Op uitnodiging sluiten ook andere betrokken collega's en externe partners aan.

Clëntenraad Werk & inkomen

De Clëntenraad Werk & Inkomen is betrokken geweest tijdens het opstellen van het uitvoeringsplan. De input die zij hebben gegeven is hierin verwerkt. Ook heeft de Clëntenraad een advies gegeven op het plan.

Een plan voor inwoners én ondernemers

Alle natuurlijke personen, waaronder ondernemers, hebben recht op schuldhelpverlening van gemeenten. Dat specifiek ondernemers ook recht hebben op ondersteuning is op 1 januari 2021 verduidelijkt in de gewijzigde Wgs. Samen met het Besluit gemeentelijke schuldhelpverlening (Bgs) vormt de Wgs het wettelijk kader. Vanuit de Wgs hebben gemeenten een regierol in het voorkomen en aanpakken van schulden bij hun inwoners en dus ook bij ondernemers als particulieren.

De processen rondom schuldhelpverlening en het hulpaanbod is in grote lijnen gelijk aan elkaar. Overall waar gesproken wordt over inwoners, wordt bedoeld: ondernemers én particulieren. Wanneer acties specifiek betrekking hebben op een specifieke doelgroep wordt gesproken van ondernemers of particulieren.

Wettelijk kader

Schuldhulpverlening is een wettelijke taak van de gemeente en is vastgelegd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Samen met het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Bgs) vormt de Wgs het wettelijk kader voor schuldhulpverlening. Vanuit de Wgs hebben gemeenten een regierol in het voorkomen en aanpakken van schulden bij hun inwoners. Gemeenten hebben de vrijheid om hun ondersteuning binnen de wettelijke kaders zelf verder vorm te geven. Het doel van schuldhulpverlening is om inwoners rust en overzicht te geven over hun financiële situatie en indien mogelijk, bestaande schulden af te lossen of een regeling te treffen. Tegelijkertijd richt het zich op het voorkomen van recidive (terugval).

De Wgs verplicht gemeenten om een plan op te stellen dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening voor de inwoners. Dit plan heeft een maximale looptijd van vier jaar en kan tussentijds aangepast worden. Het bevat de kernpunten van het te voeren beleid en beschrijft hoe de gemeente voorkomt dat inwoners in een schuldensituatie terecht komen die zij niet zelf kunnen oplossen.

In het plan moet in ieder geval worden opgenomen:

- De resultaten die de gemeente gedurende de looptijd van het plan wil behalen;
- De maatregelen die de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit van de integrale schuldhulpverlening te waarborgen;
- Het maximale aantal weken dat de gemeente streeft om de hulpvraag vast te stellen, nadat een inwoner zich tot de gemeente heeft gewend voor hulp;
- De manier waarop schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende kinderen wordt vormgegeven;
- Hoe de samenwerking met schuldeisers, zoals verhuurders, zorgverzekeraars, water- en energiebedrijven, wordt georganiseerd.

Ten minste jaarlijks zal het college in het jaarverslag aan de gemeenteraad verantwoording moeten afleggen over de uitvoering van het door de raad vastgestelde plan met betrekking tot integrale schuldhulpverlening.

Ambities en ontwikkelingen

Coalitieakkoord 'Grutsk en tichtby' 2022 - 2026

In het coalitieakkoord 'Grutsk en tichtby' is bestaanszekerheid een belangrijk onderwerp dat op meerdere thema's terugkomt. Bestaanszekerheid betekent het hebben van een stabiel en voorspelbaar inkomen, baan zekerheid en de kans om actief deel te nemen aan de maatschappij. Dit omvat ook een voldoende inkomen om gezonde keuzes te kunnen maken. Niemand mag worden uitgesloten door armoede of schulden van deelname aan de samenleving. Speciale aandacht gaat daarbij uit naar kinderen.

Vertrouwen vormt een belangrijk uitgangspunt en onnodige controles worden vermeden. In plaats daarvan wordt er zo weinig mogelijk beperkende regels gehanteerd en zo veel mogelijk maatwerk toegepast om inwoners individueel te ondersteunen. Campagnes worden ingezet om het taboe op geldstress te verkleinen en zo de toegang tot ondersteuning te vereenvoudigen. Om te voorkomen dat schulden tot problematische hoogte oplopen, voeren we een zogenoemde pauzeknop in.

De gemeente Súdwest-Fryslân draagt ondernemers een warm hart toe. De gemeente heeft belang bij financieel gezonde ondernemingen. Deze ondernemingen zorgen onder andere voor werkgelegenheid en dragen eraan bij dat Súdwest-Fryslân een aantrekkelijke gemeente is om te wonen, werken, studeren en verblijven. Het college wil ondernemers met probleemschulden ondersteunen of adviseren bij de aanpak daarvan, als de ondernemingen goede vooruitzichten hebben. Bij ondernemingen met minder goede vooruitzichten zijn de ondersteuning en advisering vooral gericht op het zorgvuldig stoppen van de onderneming en het voorkomen van verdere financiële en sociaal-emotionele problemen.

Het rapport "Blind voor mens en recht"

Het rapport "Blind voor mens en recht" van de Parlementaire Enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening (PEFD) is uitgevoerd naar aanleiding van het toeslagenschandaal, waarin duizenden mensen onterecht zijn aangemerkt als fraudeur. Dit heeft geleid tot schrijnende situaties waarbij de overheid haar rol als vangnet verloor. Het onderzoek was nodig om te achterhalen hoe een systeem dat bedoeld is om mensen te ondersteunen, juist de meest kwetsbare groepen in de samenleving in de problemen bracht. De conclusie is dat de uitvoeringspraktijk van de overheid te hard is en onvoldoende rekening houdt met de menselijke maat.

Het is cruciaal dat deze lessen worden toegepast in gemeentelijk beleid, ook in schuldhelpverlening, omdat hier ook vaak kwetsbare inwoners afhankelijk zijn van de gemeente. Zonder verbeteringen lopen deze inwoners het risico slachtoffer te worden van een bureaucratisch systeem dat hen meer schaadt dan helpt.

De gemeente heeft een belangrijke taak om de aanbevelingen te implementeren en te zorgen voor een eerlijke en mensgerichte schuldhelpverlening. Met een aantal actiepunten volgen we deze aanbevelingen op, zoals door extra in te zetten op vroegsignalering (actiepunt 2) en ervaringskennis te gebruiken (actiepunten 10 en 11).

Dit zijn een aantal aanbevelingen die uit het rapport komen:

Vertrouwen herstellen en mensgerichte dienstverlening

- Personaliseer de begeleiding en pas regels aan op individuele omstandigheden.
- Zorg voor heldere communicatie over wat inwoners kunnen verwachten.
- Benader inwoners actief en ondersteun hen preventief.
- Maak bezwaarprocedures eenvoudig en begrijpelijk.

Vroegsignalering van schulden

- Werk samen met woningcorporaties en zorgverzekeraars om schulden vroeg te signaleren.
- Stel een actieplan op om snel te kunnen ingrijpen bij oplopende schulden.

Maatwerk en flexibele begeleiding

- Bied persoonlijke trajecten aan die aansluiten op de situatie van de inwoner.
- Help inwoners bij het invullen van formulieren en verminder bureaucratische barrières.

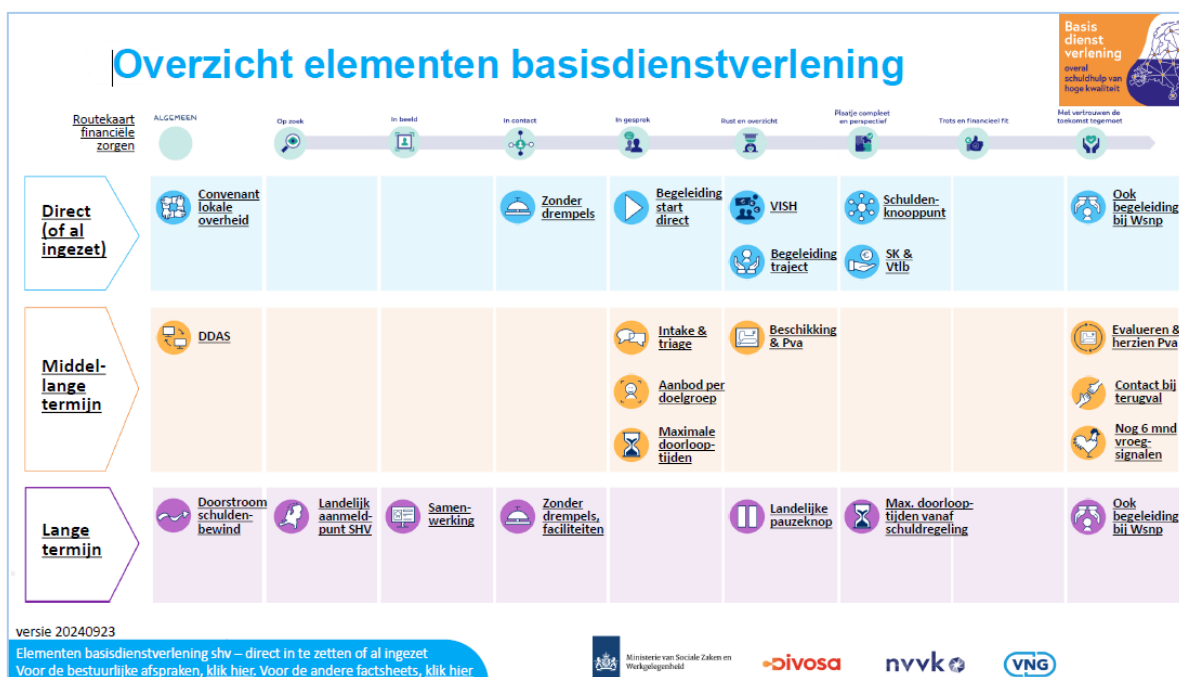
Basisdienstverlening schuldhelpverlening

Het kabinet, de VNG, NVVK en Divosa hebben een gezamenlijk plan ondertekend om de schuldhelpverlening in Nederland te verbeteren. Dit plan, genaamd 'basisdienstverlening schuldhelpverlening', is bedoeld om een uniform hulpaanbod te creëren in alle gemeenten, bestaande uit dezelfde basiselementen. De maatregel komt voort uit signalen dat de toegankelijkheid van schuldhelpverlening sterk varieert tussen gemeenten, zoals aangegeven door de Nationale Ombudsman.

Gemeenten hebben de vrijheid om zelf te bepalen hoe ze inwoners met schulden ondersteunen. Echter, door de invoering van de basisdienstverlening moet de toegang tot schuldhelpverlening overal in Nederland gelijk worden getrokken. Het rijk stelt hiervoor vanaf 2024 jaar structureel € 40 miljoen extra beschikbaar, wat de implementatie van deze nieuwe standaard moet vergemakkelijken. De basisdienstverlening omvat onder andere:

- Een op maat gemaakt hulpaanbod voor verschillende doelgroepen.
- Het aanbieden van een saneringskrediet met een aflostermijn van 18 maanden.
- Begeleiding en nazorg voor mensen die dreigen terug te vallen in schulden na een afgerond schuldhelptraject.

Het uiteindelijke doel van deze maatregelen is om tegen 2030 het aantal mensen met schulden te halveren. Op dit moment hebben 726.000 huishoudens in Nederland problematische schulden. Met de invoering van de basisdienstverlening hoopt men het aantal mensen dat met hulp van de gemeente duurzaam uit de schulden komt, te verdubbelen.



Routekaart financiële zorgen

We verbeteren onze dienstverlening door gebruik te maken van de Routekaart financiële zorgen¹. Deze routekaart, ontwikkeld door de VNG in samenwerking met inwoners, ervaringsdeskundigen en experts, biedt een blauwdruk voor het inrichten van de dienstverlening rondom financiële problemen. Het beschrijft de stappen die een inwoner met geldzorgen doorloopt, vanaf het ontstaan van de zorgen tot het bereiken van financiële zelfredzaamheid.

Per stap analyseren we waar we staan en waar we naartoe willen. Deze analyse omvat ook de impact op organisatie, processen en samenwerking. Op basis hiervan ontwikkelen we specifieke diensten voor risicogroepen zoals eenoudergezinnen, ZZP'ers en jongeren. De lessen die we leren uit deze aanpak dragen bij aan de verbetering van het brede sociale domein en ondersteunen de landelijke ontwikkelingen in de schuldhulpverlening.

Regeerprogramma over armoede en schulden

Het recente regeerprogramma en coalitieakkoord van het huidige kabinet Schoof, geven een beeld van de aanpak op het tegengaan van armoede en problematische schulden. De plannen richten zich op verbetering van vroegsignalering, intensievere samenwerking, en uniforme kwaliteitseisen om meer mensen met geldzorgen tijdig te ondersteunen. Door nieuwe maatregelen wil het kabinet de impact en toegankelijkheid van schuldhulpverlening vergroten. In de onderstaande punten worden de belangrijkste acties voor gemeenten en schuldhulpverleningspartners verder toegelicht:

- Het kabinet voert een integraal pakket in tegen problematische schulden, gebaseerd op het basispakket van het IBO Problematische schulden en elementen uit de Schuldenwet.
- Er wordt geïnvesteerd in vroegsignalering, met een verbeterplan van SZW, VNG, NVVK en Divosa. De rol van deurwaarders in vroegsignalering wordt onderzocht.
- Samenwerking met gemeenten en maatschappelijke partners op buurtniveau moet mensen met geldzorgen sneller bereiken. Fysieke vindplaatsen zoals huisartsen en scholen worden ingezet om signalen van geldzorgen vroeg op te vangen.
- De basisdienstverlening schuldhulpverlening wordt verder ontwikkeld, met aangescherpte kwaliteitseisen voor gemeenten om verschillen in bereik en aanbod te verkleinen.
- Er komt een integraal schuldenoverzicht als essentieel onderdeel van het schuldenpakket.
- De samenwerking tussen publieke en private schuldeisers wordt verbeterd voor een betere coördinatie in de invordering van schulden.
- Er komt meer regulering van kredieten door de implementatie van de Europese Consumentenkredietrichtlijn (CCD2), inclusief leeftijdsverificatieplicht voor 'Buy Now, Pay Later'.
- Het wetsvoorstel Handhaving sociale zekerheid introduceert een 'recht op vergissen'.
- De Belastingdienst zal vanaf 1 januari 2025 mensen helpen die onterecht zijn afgewezen voor een schuldregeling. Het wetsvoorstel Wet tegemoetkoming onterechte afwijzing buitengerechtelijke schuldregeling ondersteunt dit.
- De regeling wanbetalers wordt hernoemd naar regeling betalingsachterstand zorgpremie per januari 2025.
- Het kabinet zet in op financiële educatie in het onderwijs in 2025.

¹ <https://vng.nl/artikelen/de-routekaart-financiele-zorgen>

Aanpak en doelen

Drie sporen: Uit de schulden blijven, vroeg in contact en een passend aanbod

Op basis van de wettelijke kaders, de landelijke ontwikkelingen, bestuurlijke afspraken en het beleidskader bestaanszekerheid is een visie op schuldhulpverlening opgesteld. De visie is verdeeld in drie sporen die nader uitgewerkt worden in concrete acties binnen dit uitvoeringsplan. Per spoor is een doel opgesteld die worden getoetst aan meetbare resultaten.

Op basis van verschillende beleidsdocumenten is dit onze visie op schuldhulpverlening:

Schuldhulpverlening in de gemeente Súdwest-Fryslân is voor alle inwoners en ondernemers beschikbaar, toegankelijk en dichtbij georganiseerd. We benaderen schulden zonder oordeel en werken altijd aan perspectief, zodat er altijd uitzicht is op een schuldenvrij bestaan en volwaardige deelname aan de maatschappij. Onze inzet op preventie en nazorg zorgt ervoor dat inwoners en ondernemers uit de schulden blijven (spoor 1). Als er al betalingsachterstanden zijn ontstaan, komen we zo vroeg als mogelijk in contact (spoor 2). We werken zo snel als mogelijk toe naar een passend hulpaanbod (spoor 3) die aansluit op de persoonlijke situatie en zolang dat noodzakelijk is. Zwaar waar dat moet, licht waar dat kan en maatwerk waar dat nodig is.

Spoor 1 - Uit de schulden blijven

Bij financiële problemen komt de bestaanszekerheid onder druk te staan, met alle gevolgen van dien voor andere leefdoelgebieden, zoals gezondheid en werk. Het is daarom belangrijk om er op tijd bij te zijn en te voorkomen dat er (problematische) schulden ontstaan. Binnen het spoor uit de schulden blijven, richten wij ons op activiteiten die zijn gericht op het voorkomen van schulden door preventie en nazorg.

Doel: Meer inwoners hebben hun financiën op orde of weten waar zij terecht kunnen bij geldzorgen, waardoor zij geen aanspraak hoeven maken op hulp of nieuwe schulden maken na een succesvol schuldentraject.

Meetbare resultaten:

- Minder inwoners melden zich voor schuldhulpverlening;
- Minder inwoners vallen terug na een afgesloten schuldentraject (recidive);
- Minder inwoners met een afgesloten schuldentraject komen weer in beeld via vroegsignalering.

Spoor 2 - Vroeg in contact

Met het spoor vroeg in contact willen we zo vroeg mogelijk in contact komen met inwoners die te maken krijgen met (beginnende) betalingsachterstanden. Mochten er ondanks onze inzet op preventie schulden ontstaan, dan streven we ernaar om deze op te lossen in een zo vroeg mogelijk stadium. De ervaring leert dat veel inwoners lang wachten met hulp zoeken en dat schulden dan snel kunnen oplopen.

Doel: We bereiken meer inwoners die te maken hebben of te maken kunnen krijgen met (beginnende) betalingsachterstanden, zodat we schulden zo vroeg mogelijk in beeld krijgen.

Meetbare resultaten:

- De gemiddelde schuldenlast bij een aanvraag voor schuldhulp daalt;
- Het bereik bij vroegsignalering stijgt en meer inwoners accepteren een hulpaanbod.

Spoor 3 - Passend hulpaanbod

Binnen het spoor passend hulpaanbod werken we aan het oplossen van schulden. Inwoners die met (problematische) schulden aankloppen bij de hulpverlening, hebben vaak een lange periode achter de rug waarin hun problemen opliepen. Als zij de (moeilijke) stap naar de hulpverlening weten te zetten, verdienen ze het om snel geholpen te worden. We streven er naar om de periode tussen aanmelden bij de hulpverlening en het realiseren van een schuldenoplossing te minimaliseren.

Doel: Meer inwoners met (problematische) schulden weten de weg naar schuldhelpverlening te vinden en krijgen een passend hulpaanbod. Licht waar het kan, zwaar waar het moet en maatwerk waar nodig.

Meetbare resultaten:

- *Het slagingspercentage bij een schuldregeling stijgt;*
- *De doorlooptijd tussen het intakegesprek en de start van een schuldregeling daalt;*
- *Het aantal schuldenbewinden daalt;*
- *Het aantal inwoners dat in een schuldregeling komt stijgt (tijdelijk).*

Leeswijzer

Elk spoor start met een beschrijving van ons huidige aanbod, gevolgd door een overzicht van de geplande beleidsvernieuwingen en bijbehorende tijdlijn. Deze indeling biedt inzicht in de voortgang en prioriteiten per actiepoint. De tabellen onder elk spoor tonen de specifieke acties en geplande tijdstippen. In het hoofdstuk 'Financiën' staan de kosten per actiepoint beschreven en hoe deze kosten worden gedekt.

Spoor 1 – Uit de schulden blijven

Dit is ons huidige aanbod

Financiële educatie jongeren

Week van het Geld

De Week van het geld is een jaarlijks evenement gericht op financiële educatie voor jongeren. Het is van groot belang omdat het helpt bij het voorkomen van schulden en het bevorderen van financieel bewustzijn onder de jongere generatie. Op deze manier kunnen wij als gemeente jongeren beter bereiken en ondersteunen in hun financiële keuzes. Medewerkers van de gemeente en maatschappelijke partners helpen actief mee tijdens de uitvoering, zoals het geven van gastlessen.

'Economisch Burgerschap' op middelbare scholen

In het 2024 hebben wij ons actief ingezet om het concept 'Economisch Burgerschap' te integreren in het curriculum van middelbare scholen. Het Bogerman organiseerde een succesvolle projectweek voor Havo 3, waarbij leerlingen een fictief personage creëerden met banen, inkomsten en uitgaven. Wij jureerden de projecten op realisme van hun huishoudboekjes. Dit wordt verder uitgebreid naar leerjaar 1 en 2 en ook naar VWO en VMBO – 3e leerjaar. Bij Firda hebben we 'Economisch Burgerschap' geïntroduceerd voor een oudere doelgroep. Zij zullen met ons bespreken hoe we financiële kennis kunnen bevorderen.

Schuldenescape koffer

De Escapekoffer is een lesmethode over de gevolgen het hebben van schulden. Consulenten Schulddienstverlening uit het Gebiedsteam geven aan de hand van deze methode les op het praktijkonderwijs en middelbare scholen in de gemeente. Doel van de schuldenescape koffer is bij jongeren de schuldentaboe te doorbreken. Door te praten over geld en ze te laten weten dat er hulp is. Maar ook jongeren bewust te maken van geldzaken, met thema's als budgetteren, de gevaren van media, kansspelen, geldezels maar ook welke voorzieningen er zijn.

'Fix je shit'

In 2023 is er in samenwerking met Sociaal Collectief voor het eerst een workshop georganiseerd voor de jongeren die 18 jaar worden. Met de workshop worden jongeren bewust gemaakt van wat er allemaal verandert en wat je moet regelen wanneer je 18 wordt. Het is de bedoeling dat dit de komende jaren verder wordt uitgetest. De uitvoering hiervan ligt bij Sociaal Collectief.

Kwikstart app

De informatieve app Kwikstart biedt jongeren van 16 tot 27 jaar alle informatie die ze nodig hebben om hun zaken zelfstandig te regelen. Denk aan zaken als DigiD, zorgverzekering, studiefinanciering, maar ook met het vinden van een woning, werk of hulp. De Kwikstart geeft daarnaast handige tips over geldzaken en (mentale) gezondheid. In de Kwikstart-app is zowel landelijke als lokale informatie te vinden. In één oogopslag is te zien wat je allemaal moet regelen en waar je voor wat terecht kunt.

(Groeps)training over omgaan met geld

Workshop Jild\$aken

Voor inwoners die hulp nodig hebben om grip te krijgen op de eigen financiën, bieden we de workshop Jild\$aken aan. Dit betreft een groepstraining waarin de deelnemers zelf aan de slag gaan met budgetteren en elkaar ondersteunen bij het vinden van oplossingen.

Zelfredzaamheidsbevordering en nazorg

Zelfredzaamheidsbevordering en nazorg via externe partners

Inwoners met een lopende schuldregeling via de Kredietbank Nederland (KBNL) krijgen 6 maanden voor einde van het traject om de 4-6 weken een gesprek aangeboden. Een budgetcoach biedt hulp

om de zelfredzaamheid te vergroten met als doel om zelfstandig te kunnen budgetteren, zonder ondersteuning. Eventueel kan na een traject een lichtere vorm van schuldhulp worden geboden, zoals een vorm van budgetbeheer.

Financieel ontzorgen statushouders

Gemeenten zijn verplicht om statushouders met een bijstandsuitkering in de eerste zes maanden financieel te ontzorgen. Het financieel ontzorgen van inburgeringsplichtige bijstandsgerechtigde statushouders heeft als doel om financiële problemen te voorkomen en voorkomen dat onzekerheid over hun financiële positie in de beginfase van het inburgeringstraject hen afleidt van inburgering.

In de gemeente Súdwest-Fryslân bieden we een periode van 9 maanden waarin statushouders financieel worden ontzorgd. De doorbetaling van de vaste lasten wordt verzorgd door de Kredietbank Nederland. Na deze periode krijgt de statushouder begeleiding bij de financiën via Vluchtelingenwerk.

Project 3Noord

In Noord-Nederland maken de gemeenten in Drenthe, Groningen en Friesland met zelfmelders al vóór de detentie start een plan van aanpak voor re-integratie (project 3Noord), hierin wordt schuldenproblematiek expliciet opgenomen. Hierdoor ontvangt de gedetineerde in een vroeg stadium financiële begeleiding van de gemeente die kan worden voortgezet tijdens de detentie. Uit onderzoek blijkt dat er een relatie is tussen schulden en recidive. Met deze werkwijze kan terugval naar detentie voorkomen worden. Ook onze gemeente neemt deel aan dit project. Een medewerker uit het Gebiedsteam met de expertise Schulddienstverlening is als ambassadeur betrokken.

Dit zijn de nieuwe activiteiten

#	Omschrijving	Planning
1.	<i>Inzet op nazorg</i> Nazorg is een essentieel en verplicht onderdeel van schuldhulpverlening. Het heeft als doel de inwoner te ondersteunen bij de start van een schuldenvrij leven, zelfredzaamheid zo mogelijk te bevorderen en terugval waar mogelijk te voorkomen. We gaan nazorg onderdeel laten uitmaken van onze dienstverlening. Dit doen we door te onderzoeken welke methodiek en aanpak het meest doeltreffend is en implementeren dit binnen de organisatie. De methodiek van Plinkr Nazorg zetten we eerst in bij beschermingsbewind in het kader van samenwerking met bewindvoerders. Bij een positief resultaat kunnen we deze methodiek ook gaan inzetten tijdens en na schuldhulpverleningstrajecten en budgetbeheer.	Q2 2025

Spoor 2 – Vroeg in contact

Dit is ons huidige aanbod

Vroegsignalerings van schulden

Sinds 1 januari 2021 is vroegsignalerings van schulden voor gemeenten een wettelijke taak geworden door de gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs). Deze wet faciliteert gegevensuitwisseling tussen schuldhelpverleners en schuldeisers van vaste lasten, zodat signalen van schuldenproblematiek eerder bij ons als gemeente terechtkomen. Dit maakt een tijdige en gerichte ondersteuning mogelijk, voordat schulden verder oplopen.

Samenwerking met vaste lasten partners

Op grond van de Wgs kunnen gemeenten met een beperkt aantal vaste lasten partners betalingsachterstanden uitwisselen. Deze vaste lasten partners zijn verhuurders, zorgverzekeraars, energieleveranciers en drinkwaterbedrijven. Daarnaast worden landelijk experimenten uitgevoerd met nieuwe partners, zoals hypotheekverstrekkers en de Belastingdienst. Naar verwachting zullen in de toekomst meer partners aansluiten en kan het aantal signalen toenemen. Zodra hiervoor een wettelijke basis ontstaat, maken wij hiervan gebruik en onderzoeken we deelname aan toekomstige experimenten.

Financieel en maatschappelijk rendement

Onderzoek in de gemeente Amsterdam toont aan dat vroegsignalerings niet alleen maatschappelijk, maar ook financieel rendement oplevert. Elke geïnvesteerde euro bespaart ruim het dubbele aan kosten. Voor schuldeisers betekent dit dat betalingsachterstanden minder oplopen en sneller worden opgelost. Voor de gemeente betekent het dat inwoners zich eerder aanmelden voor schuldhelpverlening, vaak met een minder complexe schuld, wat leidt tot effectievere en kortere trajecten.

Aansluiting bij het Landelijk Convenant Vroegsignalerings

Om vroegsignalerings efficiënt te organiseren, zijn wij aangesloten bij het Landelijk Convenant Vroegsignalerings. Dit convenant, afgesloten tussen de NVVK, VNG en koepels van vaste lasten partners, biedt een online ondertekenportaal waarin gemeenten en leveranciers eenvoudig de modelovereenkomst kunnen tekenen. Dit voorkomt de noodzaak om afzonderlijk overeenkomsten te sluiten met elke partner. Daarnaast hebben wij met lokale woningcorporaties extra afspraken gemaakt over de signaleringsaanpak, vastgelegd in de Prestatieafspraken en jaarlijks worden geëvalueerd.

Het proces van signalering en opvolging

Maandelijks ontvangen wij ongeveer 500 signalen van vaste lasten partners. Voor de verwerking van deze signalen gebruiken wij een regiesysteem. Dit systeem automatiseert de koppeling van signalen van dezelfde huishoudens en prioriteert de benodigde vervolgacties. Afhankelijk van de situatie kunnen deze vervolgacties bestaan uit een huisbezoek (bij herhaalde betalingsachterstanden boven de €500,-) of het versturen van een brief, e-mail of het plegen van telefonisch contact.

Wanneer contact is gelegd, bieden wij ondersteuning. Dit kan variëren van een snelle oplossing, zoals het regelen van een betalingsregeling, tot doorverwijzing naar schuldhelpverlening als de situatie complexer blijkt. In sommige gevallen bieden wij vanuit vroegsignalerings langdurige ondersteuning, bijvoorbeeld wanneer de stap naar schuldhelpverlening voor de inwoner nog te groot is of om een vertrouwensband op te bouwen.

Maatwerk in Vroegsignalerings

De vroegsignalerings van schulden vereist maatwerk, aangezien elke situatie om een andere aanpak vraagt. Wij passen onze dienstverlening aan op de specifieke behoeften van de inwoner. Zo maken wij bijvoorbeeld bij jongeren gebruik van WhatsApp voor laagdrempelige communicatie. Deze

flexibele benadering maakt het mogelijk om effectieve en toegankelijke hulp te bieden aan inwoners met beginnende schuldenproblemen.

CAK-lijsten betalingsachterstand zorgpremie

Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) houdt een lijst bij van inwoners die al zes maanden of langer niet in staat zijn hun volledige zorgpremie te betalen en niet gereageerd hebben op herinneringen van hun zorgverzekeraar. Sinds juli 2017 mogen zij deze informatie delen met gemeenten, zodat inwoners met betalingsachterstanden en schulden gericht, proactief en intensief kunnen worden benaderd. Wij maken gebruik van deze mogelijkheid en leggen actief contact met inwoners die op deze lijst voorkomen.

Geldzorgen op de werkvloer

Een van de kwetsbare doelgroepen is werkende armen. De rol van de werkgever is hierbij al een aantal jaar aan het veranderen. Waar het vroeger alleen het aanbieden van werk en het betalen van loon was komen er nu veel meer maatschappelijke onderwerpen bij de werkgever te liggen. Tegenwoordig ben je meer dan een werkgever.

Werkgevers kunnen een rol spelen bij het bespreekbaar maken van financiële zorgen en hen verwijzen naar professionele hulp. De gemeente informeert bedrijven op verschillende manieren waarom zij hiermee aan de slag zouden moeten gaan en hoe zij hun medewerkers kunnen helpen.

De werkgeversbenadering bevindt zich op dit moment in een overgangsfase. Waar het voor de projectleider eerst vooral aanjagen was, is inmiddels het accountteam (Economische Zaken) intensief betrokken en wordt er druk gewerkt aan de structurele vormgeving. Die zal gericht zijn op het onderstrepen/borgen van laaggeletterdheid en geldzorgen als belangrijke onderwerpen, maar ook op het ondersteunen van werkgevers om hierbij hun rol in te nemen. De focus ligt op bewustwording, bespreekbaar maken en verwijzen. In 2023 is het aantal werkgevers dat actief betrokken is gegroeid van 60 naar 93. Deze 93 ondernemers nemen we mee in de prikboard-informatie (nieuwsbrief). We willen deze lijn voortzetten. Ook zullen de mogelijkheden voor het realiseren van een Digitaalhuis bij een werkgever onderzocht worden.

Een aantal concrete acties die gerealiseerd zullen worden:

- Er staan 2 events voor werkgevers gepland. Deze events worden gehost door het accountteam en de projectleider.
- De tools voor werkgevers worden verder uitgebreid.
- Werkgevers die bij een informatieve bijeenkomst aanwezig geweest zijn, worden nadien actief benaderd voor evaluatie en aanbod maatwerk.
- In 2024 zijn 976 ondernemers aangeschreven om te werven voor informatieve sessies.
- Met behulp en inzet van ketenpartners worden minimaal 6 werkgevers ondersteund bij het implementeren van een werkproces rondom werknemers met geldzorgen en/of laaggeletterdheid.
- Een nieuwe doelgroep die we met hetzelfde aanbod gaan benaderen zijn ondernemersverenigingen
- Communicatiestrategie ontwikkelen, ter versterking van het gehele proces rondom laaggeletterdheid op de werkvloer.

Startpunt Geldzaken

Met Startpunt Geldzaken kunnen inwoners doormiddel van de verschillende geldplannen van het NIBUD online zelfhulp krijgen bij het verbeteren van hun financiële situatie. De geldplannen helpen huishoudens stap voor stap en op de door hen gewenste tijd en plaats, om de eigen geldzaken in balans te krijgen en te houden.

Dit zijn een aantal voorbeelden van geldplannen voor huishoudens in verschillende omstandigheden:

- Geldplan Kom uit de geldzorgen! voor huishoudens die elke maand geld te kort komen.
- Geldplan ZZP geeft zzp'ers zicht op wat ze moeten regelen om hun geldzaken in balans te krijgen.
- Geldplan Rondkomen met kinderen helpt om de kosten voor kinderen te dragen.
- Geldplan Bijna 18 is er om te zien wat er geregeld moet worden voordat men 18 wordt.
- Geldplan Pensioen helpt het inkomen voor later te inventariseren.

155 Help een bedrijf

Stichting 155 "Help een bedrijf" ondersteunt ondernemers in financieel zwaar weer door gratis scans en advies aan te bieden. Door samenwerkingen met gemeenten en een dagelijks bereikbare helpdesk worden ondernemers snel doorverwezen naar relevante regelingen zoals schuldhulp, bijstandsverlening voor zelfstandigen (Bbz), en bedrijfssanering. Doordat wij als gemeente hierop zijn aangesloten, kunnen ondernemers hulp vinden via 155 en heeft onze organisatie toegang tot hulpmiddelen, voorlichtingsvideo's, en een kennisnetwerk. Dit initiatief zorgt voor een netwerk waarin lokale overheden en de stichting ondernemers effectief kunnen bijstaan.

Samenwerking met ketenpartners

Om schuldhulpverlening te laten slagen is het van belang samen te werken en verbinding te zoeken met ketenpartners. Professionals onderling en vrijwilligers kunnen elkaar hierin aanvullen. In de afgelopen jaren is geïnvesteerd in deze contacten. Dit heeft er toe bijgedragen dat men elkaar weet te vinden, zodat ondersteuning zo nodig op elkaar kunnen worden afgestemd. Deze contacten zijn ook van belang met het oog op preventie en signalering van schuldensituaties.

Enkele voorbeelden die samenwerkingen hebben opgeleverd:

- het gebiedsteam geeft op verzoek voorlichting aan netwerkpartners.
- door goede contacten met de Voedselbanken kunnen inwoners die schuldhulp ontvangen, zonder inkomenstoets ondersteuning kunnen krijgen van de Voedselbank.
- er zijn afspraken over het proces afvoeren en opslaan van inboedel bij woningontruimingen met Woningcorporaties en Gerechtsdeurwaarders.

Regeling uitstroom bijstandsgerechtigden (RUB-regeling)

Bijstandsgerechtigden met een betalingsachterstand van de zorgpremie kunnen deelnemen aan Regeling uitstroom bijstandsgerechtigden. Deze regeling voorziet in de mogelijkheid voor bijstandsgerechtigden om in aanmerking te komen voor uitstroom uit het bestuursrechtelijke premieregime. De premie van de collectieve zorgverzekering wordt maandelijks via de bijstandsuitkering doorbetaald. Daarnaast wordt (een deel van) de schuld in maximaal 36 maanden afbetaald. Het restant van de openstaande schuld wordt na succesvol beëindigen van het traject door de zorgverzekeraar kwijtgescholden.

Na afloop van de regeling wordt de nog openstaande bestuursrechtelijke premie (waarvan de inning gedurende de looptijd van de regeling is opgeschort) kwijtgescholden. Bijstandsgerechtigden met meerdere schulden krijgen het minnelijke traject schuldhulpverlening aangeboden.

Schuldenfunctionaris Rechtbank

De Rechtbank Noord Nederland werkt aan het project Schuldenfunctionaris waarbij zij inwoners met schulden direct na een zitting willen koppelen aan een schuldhulpverlener. De schuldenfunctionaris is op de zitting aanwezig voor een eerste intakegesprek direct na afloop van de zitting over de aanpak van schuldenproblemen en zorgt voor een verwijzing naar de gemeente. Een

groot voordeel hiervan is dat inwoners nog 'binnen' zijn. Als de betrokken inwoner het hulpaanbod zelf moet zoeken is de kans groot dat de inwoner deze stap niet zet of de ingang daartoe niet kan vinden. Wij zoeken daarom actief de samenwerking met de Rechtbank hierin.

Dit zijn de nieuwe activiteiten

#	Omschrijving	Planning
2.	<i>Extra inzetten op Vroegsignalering van schulden</i> Door meer medewerkers in te zetten op vroegsignalering vergroten we het bereik en verbeteren we de toegankelijkheid van schuldhelpverlening. Hiermee bereiken we eerder mensen met beginnende schulden en kunnen we effectiever maatwerk bieden. Dit voorkomt escalatie van schulden en draagt bij aan een duurzamere financiële stabiliteit onder onze inwoners. Er is geen structurele financiële dekking beschikbaar. Er wordt hiervoor nog voor dekking of alternatieven gezocht, bijvoorbeeld via herprioritering van bestaande middelen. Een uitgewerkt voorstel wordt hiervoor nog nader opgesteld.	Q1 2025
3.	<i>Lichte financiële ondersteuning vanuit de SWF Tichtby methodiek</i> De SWF Tichtby methodiek, geïntroduceerd in oktober 2022 door de gemeente Súdwest-Fryslân, is ontwikkeld om laagdrempelige en mensgerichte oplossingen te bieden voor inwoners. Het programma legt de nadruk op persoonlijk contact en directe ondersteuning. Inwoners worden gehoord en geholpen en mogelijke escalaties van problemen worden voorkomen. De methodiek is een combinatie van het coalitieakkoord, de 'Aanpak en doorontwikkelingen Dienstverlening dichtbij', en de lessen uit het rapport "Blind voor mens en recht". Deze integratie is gericht op de kernwaarden van de gemeente Súdwest-Fryslân: Vertrouwen, omgevingsbewustzijn en daadkracht. De methodiek is sterk verweven met de aanbevelingen uit het rapport "Blind voor mens en recht", dat de noodzaak onderstreept van een vertrouwensband tussen inwoner en overheid, toegankelijke en mensgerichte dienstverlening, en een data-gedreven aanpak. Door het verminderen van bureaucratie en het vereenvoudigen van procedures, sluit SWF Tichtby naadloos aan op deze aanbevelingen. De menselijke maat staat altijd centraal, wat betekent dat oplossingen worden aangepast aan de unieke omstandigheden van de inwoners. SWF Tichtby is oorspronkelijk opgezet om het bereik van minimaregelingen te vergroten. Echter zijn er ook kansen om dit loket in te zetten als laagdrempelig punt voor inwoners met financiële zorgen. We gaan verkennen op welke wijze SWF Tichtby hierin een rol kan gaan spelen.	Q3 2025

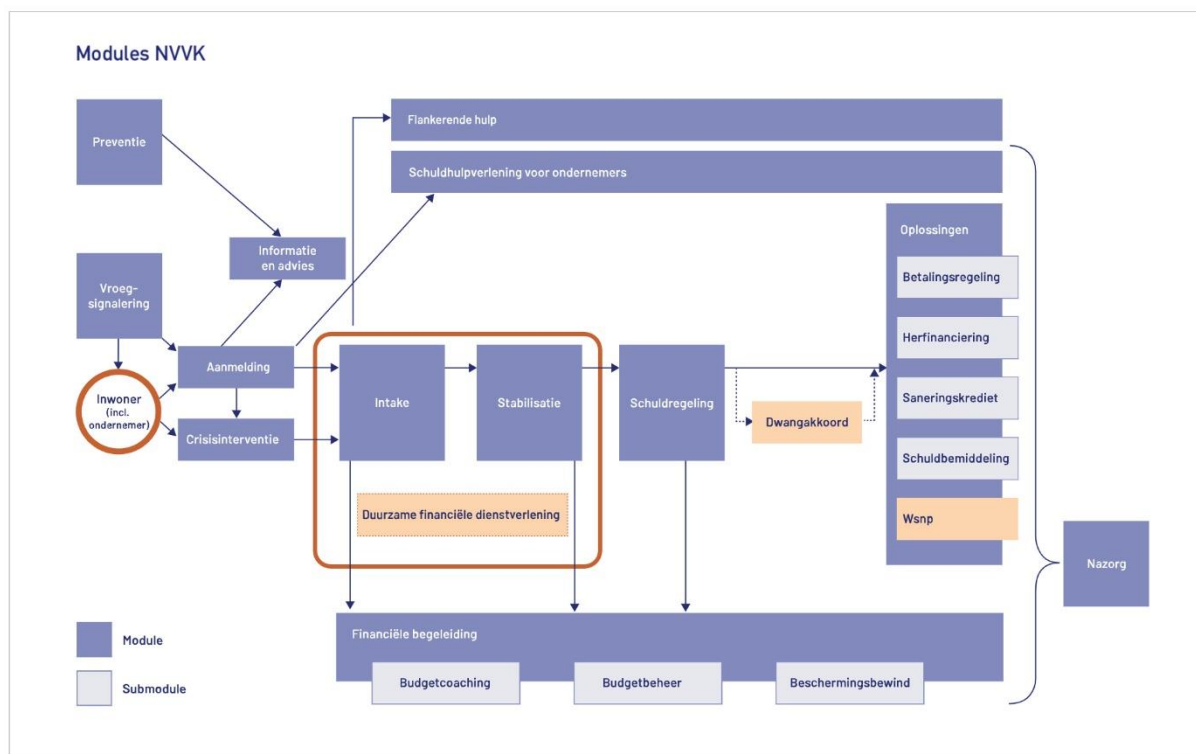
4.	Pilot Financieel Gesprek We willen een preventief en laagdrempelig financieel gesprek gaan organiseren voor inwoners die te maken krijgen met een verandering in het inkomen. Vaak wordt een drempel ervaren wanneer uitkeringsgerechtigden uit kunnen stromen naar werk. Er bestaat een angst dat door het wegvallen van regelingen er een armoedeval ontstaat. Ook bestaat er onzekerheid wanneer er sprake is van wisselende inkomsten. Deze onzekerheden willen we wegnemen met een financieel gesprek, waar naast het krijgen van inzicht in de gevolgen, ook nazorg geboden kan worden en hulp bij het budgetteren. Op een later moment willen we de doelgroep uitbreiden naar inwoners die op andere manieren te maken krijgen met een verandering in het inkomen. Het gesprek kan bijvoorbeeld preventief ingezet worden bij een aanvraag van een bijstandsuitkering, uitstroom naar pensioen of inwonende kinderen die 18 worden.	Q2 2025
5.	Geldfit.nl (Nederlandse Schuldhulproute) Geldfit is een platform ontwikkeld door de Nederlandse Schuldhulproute (NSR) dat inwoners helpt hun financiële situatie te verbeteren. Het biedt toegang tot een uitgebreide sociale kaart met duizenden lokale en landelijke hulpinitiatieven. Via de website en een gratis telefoonnummer kunnen gebruikers inzicht krijgen in hun financiële situatie en passende hulp vinden. Geldfit richt zich ook op specifieke doelgroepen zoals jongeren en ondernemers, met aangepaste routes en advies.	Q1 2025
6.	Communicatieplan We zorgen voor duidelijke, goede en zichtbare communicatie over waar de inwoner zich kan melden met financiële vragen, geldzorgen of (problematische) schulden. Daarbij communiceren we ook helder dat de inzet van de schuldhulpverlening is om inwoners uit de schulden te helpen en (toekomst)perspectief te bieden waar nodig. Hierbij hebben we aandacht voor: • Werken met videoanimaties • Gebruiken ervaringsverhalen • Rekening houden met laaggeletterdheid • Doelgroep gerichte communicatie, zoals jongeren en ondernemers • Aandacht voor misvattingen schuldhulpverlening, zoals verplicht budgetbeheer, huis en auto verkopen, leefgeld, etc. • Een duidelijk loket voor ondernemers	Q2 2025
7.	Signaleren, bespreekbaar maken en doorverwijzen bij geldzorgen Niet alleen professionals die werkzaam zijn in de schuldenketen hebben een belangrijke rol bij het signaleren en bespreekbaar maken van geldzorgen en schulden. Ook professionals in de (thuis)zorg, het onderwijs, veiligheid, huisartsen en het sociaal domein kunnen een belangrijke rol spelen bij het vroegtijdig helpen van mensen. We gaan	Q1 2026

	met ketenpartners afspraken maken over hun rol in het signaleren van financiële problemen en geven ze handvatten om die rol goed op te pakken. <i>Aandacht voor levensgebeurtenissen</i> Levensgebeurtenissen, zoals scheiden en werkloos raken, zijn bekende risicofactoren voor armoede en schulden. Ze zijn moeilijk te voorspellen en toch maakt iedereen ze mee. Daarom is dit een belangrijk onderdeel van een preventieve aanpak. Een goede informatievoorziening rond levensgebeurtenissen kan voor gemeenten een effectieve manier zijn om hun inwoners bewust te maken en daarmee mogelijk armoede en schulden te voorkomen. De VNG ontwikkelt actiekaarten rond 16 life events en een handreiking preventie. We hanteren deze actiekaarten met diverse ervaringen en praktijkvoorbeelden om dit ook in onze gemeente te gaan gebruiken.	
--	--	--

Spoor 3 – Een passend hulpaanbod

Dit is ons huidige aanbod

Om de inwoner in elke fase van financiële problematiek laagdrempelig bij te kunnen staan worden verschillende producten ingezet. Deze producten volgen de modules zoals beschreven door de NVVK.



Brede toegang tot schuldhulpverlening

We hanteren een brede toegang voor hulp, zonder veel belemmerende factoren. Het hebben van bijvoorbeeld een fraudeschuld of de omstandigheid dat een inwoner al eerder van schuldhulpverlening gebruik heeft gemaakt (recidive) is in beginsel geen belemmering voor hulp. Wij wegen in ieder individueel geval zorgvuldig aan de hand van de feiten en individuele omstandigheden de mogelijkheden en onmogelijkheden voor schuldhulp af.

Over de specifieke voorwaarden voor toelating tot de schuldhulpverlening zijn beleidsregels opgesteld. In de beleidsregels staat aan welke voorwaarden inwoners moeten voldoen om in aanmerking te komen voor schuldhulpverlening.

Onze dienstverlening is laagdrempelig, stress-sensitief en we communiceren in begrijpelijke taal met aandacht voor laaggeletterdheid. We benaderen schulden als 'debt', niet als 'guilt', we houden rekening met het doenvermogen en geven ruimte aan het creëren van vertrouwen. Bij een aanvraag hanteren we een brede benadering van de persoonlijke situatie: we richten ons niet alleen op de schuldenproblematiek, maar kijken ook naar andere leefgebieden. Zo werken we niet alleen aan een oplossing voor schulden zelf, maar werken we ook aan mogelijke oorzaken van schulden bij de bron.

Gegevensuitwisseling

Om de inwoner te ontzorgen (stress-sensitief werken) en uitval te voorkomen, bieden de Wgs en het Bgs de mogelijkheid om gegevens uit te wisselen ten behoeve van vroegsignalering en de toegang voor en het plan van aanpak tot schuldhulpverlening.

Wij maken optimaal gebruik van gegevensuitwisseling en datakoppelingen, binnen de wettelijke kaders van de Wgs en AVG. Dit bevordert onze communicatie met schuldeisers en ondersteunt bij het opstellen en aanpassen van het plan van aanpak. Daarnaast helpt het bij het vroegtijdig signaleren van recidive en vermindert het de kans op het verstrekken van onjuiste informatie. Hierdoor hoeven inwoners zelf geen gegevens te verzamelen of bijkomende kosten te maken. Het draagt ook bij aan het tijdig nemen van een beslissing over toelating of afwijzing voor schuldhulpverlening.

Intakefase en wachttijd

De gemeente is de toegangspoort tot schuldhulpverlening. Inwoners én ondernemers kunnen zich melden via de Centrale Toegang bij het gebiedsteam voor hulp bij schulden. Iedere inwoner kan een beroep doen op de ondersteuning van de gemeente. De aanmelding mag telefonisch, online, schriftelijk of persoonlijk gebeuren.

De intakefase (fase 1) vanaf de melding tot aan het afgeven van een beschikking met een (integraal) plan van aanpak voeren wij zelf uit. Hiermee hebben wij de regie om zelf een aanbod te bepalen die past bij de individuele situatie. Ook kunnen we vanuit het Gebiedsteam snel schakelen met andere domeinen, zoals de Wmo en participatie, wanneer er inkomensverruimende maatregelen of er flankerende hulp ingezet moet worden.

De intakefase voor ondernemers wijkt af van die bij particulieren. Wanneer een ondernemer zich bij ons meldt met een hulpvraag, wordt het dossier overgedragen aan een gespecialiseerde externe partij. Deze partij verzorgt het vaststellen het hulpaanbod, het verzamelen van benodigde documenten en het opstellen van een plan van aanpak. Aan de hand van het advies van de externe partij wordt een beschikking opgesteld.

Wanneer een inwoner zich bij de gemeente meldt voor schuldhulpverlening moet binnen 4 weken het eerste gesprek (intake) plaatsvinden waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Het streven is dat dit gesprek binnen 10 werkdagen plaatsvindt.

Volgens de wet en het eigen crisisprotocol moet in crisissituaties het gesprek binnen drie werkdagen plaatsvinden. Dit gaat om bijvoorbeeld een dreigende woningontzuiming, afsluiting van energie, water of ontbinding zorgverzekering. Bij een crisissituatie nemen wij zo spoedig als mogelijk na melding contact op en wordt het intakegesprek gepland. In tegenstelling tot particulieren, pakt in het geval van een ondernemer een externe partij de crisismelding op. Bij ondernemers kan het gaan om een dreigend faillissement, beslaglegging op goederen die belangrijk zijn voor de onderneming of een dreiging van opzegging van een bankkrediet.

We hebben altijd oog voor dreigende situaties en kunnen besluiten dienstverlening met voorrang toe te passen, zoals dat het geval kan zijn bij gezinnen met minderjarige kinderen. Indien nodig kan een moratorium worden aangevraagd bij de rechtbank, zodat incassomaatregelen tijdelijk stopgezet kunnen worden. Een moratorium vragen wij samen met de externe partner aan die de schuldregeling uitvoert.

Tijdens het intakegesprek kan de inwoner een aanvraag indienen voor schuldhulpverlening. Soms blijkt tijdens het eerste gesprek dat iemand voldoende geholpen is met informatie en advies. In dat geval ziet de inwoner af van verdere schuldhulpverlening en hoeft er geen beschikking te worden afgegeven. De beslistermijn waarbinnen wij een aanvraag voor schuldhulpverlening afhandelen, is vastgelegd in de Verordening Beslistermijn.

De gemeente is verplicht om kredietverstrekkers te informeren over inwoners die met een beschikking zijn toegelaten tot de schuldhulpverlening. In de praktijk gebeurt dit door de

toelatingsbeschikking te registreren bij BKR. Wij melden alleen beschikkingen schuldhelpverlening wanneer er sprake is van problematische schulden.

Stabilisatiefase

Niet iedereen heeft bij aanmelding een stabiele financiële situatie. Het doel van stabilisatie is om ervoor te zorgen dat lopende betalingsverplichtingen, zoals vaste lasten, worden op tijd voldaan. Als stabilisatie bereikt is kan een betalingsregeling, herfinanciering of schuldregeling worden opgezet.

Tijdens de stabilisatiefase kan financiële begeleiding ingezet worden, zoals budgetbeheer, budgetcoaching en beschermingsbewind. Deze begeleiding wordt uitgevoerd door externe partijen.

Duurzaam financiële dienstverlening

Wanneer financiële problemen (nog) niet duurzaam opgelost kunnen worden met een betalings- of schuldregeling of herfinanciering kan duurzaam financiële dienstverlening ingezet worden. Het doel is om de inkomsten en uitgaven van een inwoner in evenwicht te krijgen, ondanks dat de schulden (nog) niet duurzaam opgelost kunnen worden. Bijvoorbeeld bij verslavingsproblematiek, een eigen woning die lastig te verkopen is of een nog af te wikkelen eigen onderneming.

Schuldregelingsfase

Wanneer een inwoner is toegelaten tot een minnelijk traject, kan gestart worden met het treffen van een schuldregeling. De schuldregelingsfase (fase 2) besteden wij uit aan externe partijen die hier gespecialiseerd in zijn en daar de bevoegdheden voor hebben. Het dossier met daarin de beschikking, het (integrale) plan van aanpak en bijbehorende documenten dat is opgebouwd tijdens de intakefase, dragen wij over aan de externe partij.

We hanteren een zo ruim mogelijk aanbod aan instrumenten om tot een passende oplossing te komen. Het aanbod bestaat onder ander uit: het treffen van een betalingsregeling, herfinanciering, schuldbemiddeling, een saneringskrediet of maatwerk via een Bbz-krediet. In de praktijk blijkt het toepassen van saneringskredieten een succesvolle en effectieve maatregel. Waar mogelijk zetten we zoveel mogelijk hierop in. Om saneringskredieten te kunnen aanbieden werken we samen met een kredietverlener, zoals de Kredietbank. Om risico's op oninbare vorderingen te dekken, nemen zij namens de gemeente deel aan het Waarborgfonds saneringskredieten.

Tijdens de schuldregelingsfase kan door de externe partij via de rechtbank een dwangakkoord worden ingezet om tot een succesvolle regeling te komen. Indien een minnelijk traject niet haalbaar blijkt, kan een aanvraag worden ingediend (al dan niet via een voorlopige voorziening) voor een wettelijke schuldsanering.

Doorlooptijden

De Wgs bepaalt dat de gemeente inzicht geeft in de doorlooptijd van het eerste gesprek tot het bereiken van het resultaat. Dit betekent dat de inwoner inzicht moet hebben in de doorlooptijd van een traject. Dit is niet een standaard aantal weken en zal verschillen per individuele casus (maatwerk).

Belangrijk is dat de inwoner weet wat hij kan verwachten en weet wat hij zelf moet doen om de doorlooptijd te behalen. De inwoner moet inzicht hebben in het aantal weken dat het traject in beslag zal nemen. In de intakefase worden de doorlooptijden besproken en afspraken gemaakt die in het plan van aanpak worden vastgelegd.

Wij sluiten aan bij de maximale doorlooptermijn van maximaal 120 dagen die is vastgesteld door de NVVK. Voor ondernemers geldt een termijn van 180 dagen. In individuele situaties kan daarvan worden afgeweken, mits dit goed is beargumenteerd en onderbouwt en dit wordt medegedeeld aan de schuldeisers. Wij streven er samen met de externe partners naar om de doorlooptijden zo inzichtelijk mogelijk maken en waar het kan te verkorten.

Escalatie

Als de inwoner niet meewerkt, inlichtingenplicht schendt of zich ernstig misdraagt, kan het schuldhulpverleningstraject worden beëindigd. Belemmeringen worden in kaart gebracht en zo mogelijk wordt aanvullende flankerende hulp ingezet. Hierbij wordt gewerkt vanuit een integrale en duurzame aanpak. We proberen escalatie altijd samen met de betrokken externe partij te voorkomen.

Basisbetaalrekening

Indien een inwoner geen betaalrekening (meer) heeft bij een reguliere bank of indien de inwoner op deze rekening een roodstand heeft, kan de verplichting worden opgelegd om een basisbankrekening te openen als voorwaarde voor bepaalde vormen van de dienstverlening. Dit is namelijk nodig voor het uitvoeren van budgetbeheer en/ of een schuldregeling. In het landelijke Convenant Basisbankrekening hebben banken en hulpverleningsinstanties afgesproken dat iedereen in Nederland ouder dan 18 jaar en met een bekend verblijfadres een betaalrekening moet kunnen openen. Waar dat nodig is ondersteunen wij inwoners bij het aanvragen van een basisbankrekening.

Adviesrecht gemeenten

Sinds 1 januari 2021 is het mogelijk voor gemeenten om een beroep te doen op het adviesrecht bij beschermingsbewind wanneer er sprake is van problematische schulden. Het adviesrecht betreft een opt-in regeling (optioneel). De gemeente is dus niet verplicht om gebruik te maken van het adviesrecht. Gemeenten kunnen drie maanden nadat een zogeheten schuldenbewind is ingesteld, de rechter adviseren of een inwoner met gemeentelijke ondersteuning beter geholpen kan worden.

Wij maken (nog) geen gebruik van deze opt-in mogelijkheid. De reden hiervoor is dat wij eerst willen inzetten op het versterken van de samenwerking met bewindvoerders. Daarna willen wij onderzoeken of het adviesrecht ingezet kan worden voor bewindvoerders waar wij geen samenwerkingsafspraken mee hebben. Daarnaast blijkt uit ervaring van andere gemeenten dat het advies vaak niet leidt tot een ander besluit dan beschermingsbewind voort te zetten.

Schuldhulp voor ondernemers

Hoewel de schuldhulptrajecten voor ondernemers qua processtappen niet veel afwijken van die voor particulieren, zijn de inhoudelijke verschillen groot. De regelgeving, de complexiteit en de benadering van ondernemers is anders dan die van particulieren. Hier houden wij rekening mee bij het vormgeven van de schuldhulpverlening aan ondernemers.

Bbz als basis

Ondernemers maken vaak gebruik van de Bbz-regeling, bijvoorbeeld om een bedrijf op te starten vanuit de bijstand of om tijdelijke financiële problemen in hun onderneming te overbruggen. Hierdoor vormt het Bbz een belangrijke pijler in het gemeentelijke ondersteuningsaanbod voor ondernemers. De uitvoering van het Bbz-regeling legt bovendien de basis voor andere voorzieningen. Zowel het Bbz als de schuldhulpverlening vereisen namelijk dat gemeenten de levensvatbaarheid van ondernemingen beoordelen door middel van een levensvatbaarheidsonderzoek.

Eén loket voor ondernemers op de wettelijke kaders

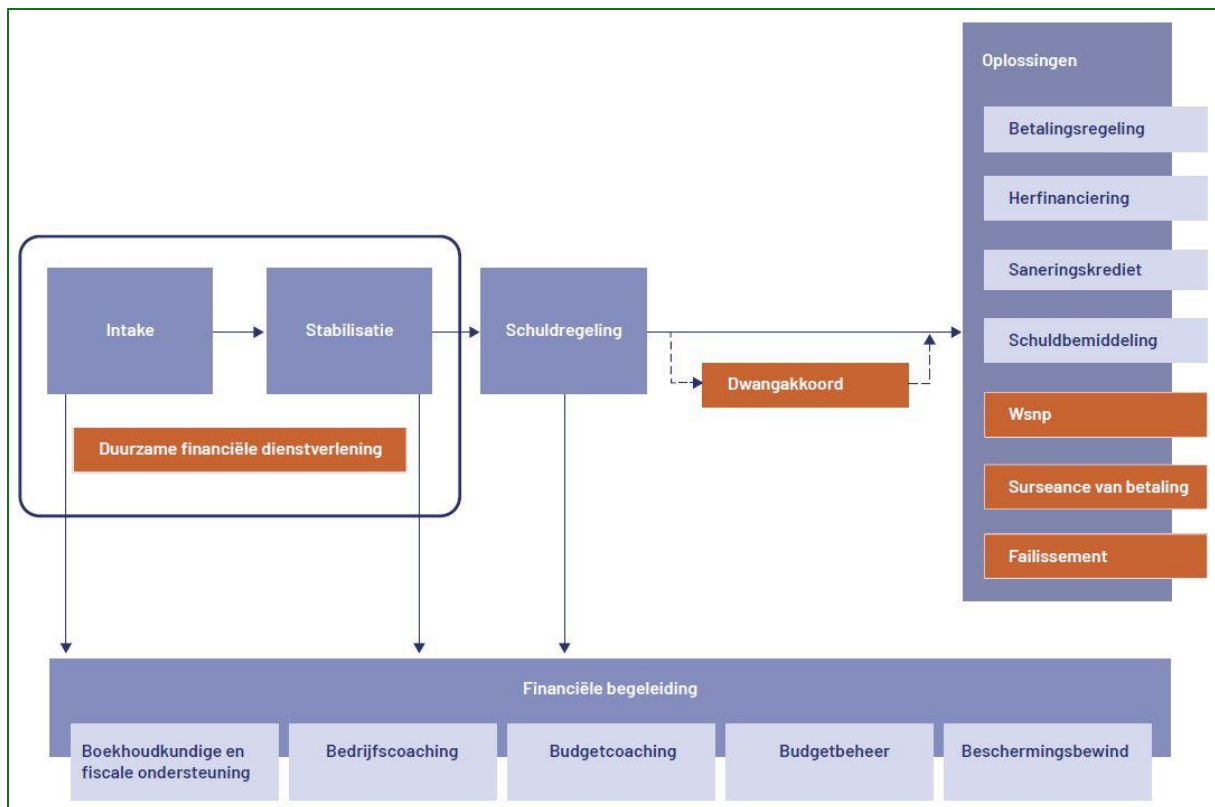
Het gemeentelijke ondersteuningsaanbod voor ondernemers is gebaseerd op drie hoofdzakelijke wettelijke kaders: 1) het Bbz, die ondersteuning biedt aan startende, gevestigde en beëindigende ondernemers, 2) de IOAZ, gericht op oudere ondernemers met inkomensproblemen of gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid vanaf 55 jaar tot aan de pensioengerechtigde leeftijd, en 3) de verplichting voor gemeenten om schuldhulpverlening te bieden aan ondernemers met (dreigende) problematische schulden, zoals vastgelegd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs).

Binnen onze gemeente hebben we voor deze wettelijke kaders één loket. Consulenten die schuldhulpverlening voor ondernemers uitvoeren, zijn tevens verantwoordelijk voor de uitvoering

van het Bbz en de IOAZ. Het voordeel hiervan is dat er vanuit de verschillende wettelijke kaders ondersteuning geboden kan worden. De ondernemer kan bijvoorbeeld gericht geholpen worden met een Bbz krediet. En er is aandacht voor bijvoorbeeld het opdoen van ontbrekende kennis en vaardigheden van ondernemers. Bij niet-levensvatbaarheid van de onderneming begeleiden we de ondernemer met het beëindigen van de onderneming.

Proces schuldhulp voor ondernemers

Om ondernemers in elke fase van financiële problematiek laagdrempelig bij te kunnen staan worden verschillende producten ingezet. Het proces is grotendeels gelijk aan die van particulieren, maar bevat op een aantal additionele producten. Deze producten volgen de modules zoals beschreven door de NVVK.



Intake en stabilisatie

De intakefase (fase 1) vanaf de melding tot aan het afgeven van een beschikking met een (integraal) plan van aanpak voeren wij net als bij particulieren zelf uit. Voor de stabilisatie en het treffen van een schuldregeling worden ondernemers overgedragen aan een externe partij met expertise op het gebied van ondernemerschap.

Financiële begeleiding

Tijdens de stabilisatie- en schuldregelingsfase kan financiële begeleiding ingezet worden, zoals budgetbeheer, budgetcoaching en beschermingsbewind. Deze begeleiding wordt uitgevoerd door externe partijen. Voor ondernemers bestaan daarnaast andere vormen van financiële begeleiding die specifiek is gericht op deze doelgroep.

Wij zetten een externe partij in voor boekhoudkundige of fiscale ondersteuning door een boekhouder of accountant en begeleiding van een bedrijfsadviseur of -coach, bij bijvoorbeeld het levensvatbaar maken of houden van de onderneming.

Schuldregelingsfase

Surseance van betaling

Surseance van betaling is een tijdelijke uitstel van betalingsverplichtingen, dat door de rechter wordt verleend aan een ondernemer die in financiële problemen verkeert. Dit uitstel biedt de ondernemer de kans om zijn bedrijf te reorganiseren en een faillissement te voorkomen. Tijdens de surseance worden schuldeisers tijdelijk buitenspel gezet en kan er geen beslag worden gelegd op bezittingen.

In de schuldhulpverlening aan ondernemers kan surseance van betaling een belangrijke tussenstap zijn. Het geeft de ondernemer de mogelijkheid om orde op zaken te stellen en in overleg met schuldeisers tot een oplossing te komen. Dit proces kan voorkomen dat een bedrijf definitief failliet gaat, mits er een realistisch herstelplan wordt opgesteld. Als de surseance niet succesvol is, kan alsnog een faillissement volgen.

Faillissement

Een faillissement is een juridische procedure waarbij een ondernemer of bedrijf niet langer in staat is om schulden te betalen. De rechtbank stelt een curator aan die de financiële zaken van de ondernemer beheert. Het doel is om de schuldeisers zoveel mogelijk terug te betalen door bijvoorbeeld bezittingen te verkopen.

In het kader van schuldhulpverlening voor ondernemers is een faillissement vaak de laatste stap. Faillissement kan voor veel ondernemers een ingrijpend proces zijn, maar het biedt ook de mogelijkheid om een nieuwe start te maken zonder oude schulden.

Heroriëntatie

Heroriëntatie is een traject waarin een ondernemer die in financiële problemen verkeert, samen met de gemeente onderzoekt of voortzetting van het bedrijf haalbaar is. Dit kan leiden tot een keuze om het bedrijf aan te passen, over te stappen naar een andere bedrijfsactiviteit of zelfs om het bedrijf te beëindigen.

De ondernemer kan worden begeleid naar andere vormen van ondersteuning, zoals omscholing of schuldsanering. Zo biedt heroriëntatie ondernemers een kans om op een verantwoorde manier hun toekomst opnieuw vorm te geven, met oog voor hun financiële situatie.

Kwaliteitswaarborging

Aansluiting bij gedragscode en modules NVVK

Wij zijn geen lid van de NVVK, maar werken wel volgens de Gedragscode Schuldhulpverlening en de modules schuldhulpverlening, zoals die landelijk zijn vastgesteld. Deze modules voldoen aan de bepalingen van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, de Algemene wet bestuursrecht en de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Onze voorkeur gaat er naar uit dat onze externe partners, waaraan wij financiële begeleiding (budgetbeheer, budgetcoaching, etc.) hebben uitbesteed, lid zijn van de NVVK. We stellen dit niet als op harde eis, maar gaan er wel vanuit de werkzaamheden aantoonbaar worden uitgevoerd overeenkomstig de modules en richtlijnen van de NVVK. Voor externe partners die schuldregelingen treffen en uitvoeren stellen wij het NVVK lidmaatschap wel als eis.

Persoonscertificering Schuldhulpverlening

Alle medewerkers van de gebiedsteams inventariseren de hulpvragen van de inwoners. Gebiedsmedewerkers met het specialisme schuldhulpverlening worden ingezet bij complexere financiële problematiek. Zij hebben afhankelijk van de werkzaamheden een afgeronde opleiding Persoonscertificering Schuldhulpverlening Module SHV I, SHV II en/of SHV III van Kiwa Nederland

B.V. en conform de eisen als omschreven in de NEN 8048. De geldigheidsduur van het certificaat is vijf jaar.

Om financiële advies- en bemiddelingsdiensten te mogen verlenen heeft een organisatie een vergunning nodig van de AFM. Gemeenten zijn hiervan uitgezonderd. Medewerkers van externe partijen moeten voldoen aan de wettelijke vakbekwaamheidseisen bij advies of bemiddeling ten aanzien van financiële producten en in het bezit zijn van een Wft-diploma.

Klachtenprocedure en bezwaar

Voor onze inwoners hebben wij een gemeentelijke klachtenprocedure. Daarnaast is tegen besluiten in het kader van schuldhulpverlening bezwaar en beroep mogelijk. Het indienen van een klacht of bezwaarschrift kan via het online formulier op de website, schriftelijk of telefonisch (alleen klachten).

Inwoners mogen zich zowel tot de externe partij als tot het college richten voor hun klacht. Als de klacht door die organisatie niet behoorlijk is afgehandeld kan de inwoner alsnog een klacht indienen bij het college. Wordt de klacht niet naar tevredenheid door het college afgehandeld, dan kan de inwoner de klacht voorleggen aan de (gemeentelijke) ombudsman.

Interne afstemming

Binnen het team Schulddienstverlening vindt doorlopend kwaliteitsbewaking plaats van de uitvoering van schuldhulpverlening. Werkprocessen worden voortdurend onder de loep genomen en waar nodig aangescherpt en worden overbodige processtappen geschrapt. Periodiek is er afstemming tussen management, beleid en uitvoering om elkaar op de hoogte te houden van ontwikkelingen binnen schuldhulpverlening en werkprocessen en beleid op elkaar af te stemmen. Afspraken worden vastgelegd in een actieagenda.

Dit zijn de nieuwe activiteiten

#	Omschrijving	Planning
8.	Pilot Samenwerking Bewindvoerders Beschermingsbewind is geen wettelijke taak van gemeenten, maar zijn op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) wel verantwoordelijk voor het bieden van passende ondersteuning aan inwoners met financiële zorgen. Vanuit de regierol heeft de gemeente er baat bij om een sluitende keten te organiseren tussen beschermingsbewind en schuldhulpverlening, zodat de inwoner de meest passende ondersteuning krijgt. Met een sluitende keten kan de gemeente vanuit haar wettelijke eveneens grip organiseren op de kwaliteit en de organisatie van de keten. Verschillende gemeenten in Nederland hebben projecten of pilots gedraaid of inmiddels de samenwerking met bewindvoerders structureel in de organisatie geborgd. De resultaten die dit oplevert zijn positief. Gemeenten zien onder andere de kosten voor beschermingsbewind vanuit de bijzondere bijstand dalen. <i>Methodiek: Plinkr Nazorg</i> Plinkr Nazorg helpt gemeenten om de begeleiding en nazorg van inwoners naar financiële redzaamheid slim te organiseren. De aanpak is inzetbaar tijdens en na schuldhulpverlening, budgetbeheer en	Q1 2025

	beschermingsbewind, met een werkmethode die aansluit bij de nieuwe basisdienstverlening. Plinkr Nazorg biedt een zes maanden durend digitaal traject voor inwoners die financiële hulp hebben ontvangen en streven naar financiële zelfstandigheid. Dit programma, ondersteund door lokale coaches, helpt deelnemers de benodigde kennis, vaardigheden en zelfvertrouwen op te bouwen om zelf hun financiën duurzaam te beheren. Aan het einde wordt een rapport gegenereerd met resultaten en bevindingen, wat betrokkenen helpt bij het nemen van verdere stappen. Plinkr ondersteunt ook specialisten bij het selecteren van geschikte deelnemers, waardoor gestructureerde en meetbare nazorg wordt gefaciliteerd en de samenwerking met bewindvoerders wordt versterkt. We willen dit gaan inzetten als onderdeel van de pilot samenwerking met bewindvoerders.	
9.	<i>Samenwerken met lokale vrijwilligers en ketenpartners</i> De samenwerking met financieel vrijwilligers is van grote waarde. In onze gemeente kunnen inwoners bij verschillende organisaties terecht voor ondersteuning. We gaan inzetten op het versterken van de samenwerking met de (welzijns)organisatie of vrijwilligers, zodat er een warme overdracht kan plaatsvinden als de inwoner hier klaar voor is. Ook gaan we afspraken maken over het ondersteunen bij een aanvraag voor schuldhulpverlening. Vrijwilligers kunnen een belangrijke rol spelen bij het verzamelen van gegevens voor een aanvraag of het maken van afspraken. Hiermee willen we uitval tijdens een aanvraag voorkomen. Het is van belang dat er duidelijke afspraken komen over een heldere rolverdeling, deskundigheid, vertrouwen onderling, kwaliteitsborging, en een gezamenlijke doelstelling. <i>Ondernemers</i> Ook gaan we de samenwerkingen met organisaties binnen het ecosysteem van de ondernemer versterken. Zij zijn op de hoogte van de beschikbare ondersteuning van onze gemeente aan ondernemers met financiële zorgen en kunnen warm doorverwijzen. Voorbeelden zijn het Ondernemersklankbord (okb), De Friese Zaak, KVK, Belastingdienst, adviseurs (boekhouders en accountants) en ondernemersverenigingen.	Q4 2025
10.	<i>Individueel maatwerk en ervaringskennis</i> Wanneer het nodig is, wordt voor inwoners van onze gemeente waarbij sprake is van meerdere problemen, maatwerk ingezet. We zorgen ervoor, dat professionals dat op een methodische wijze kunnen doen. <i>Inzetten van ervaringskennis en casusoverleg</i> Ervaringskennis biedt gemeenten waardevolle inzichten in de behoeften en obstakels van inwoners met schulden. Dit helpt bij het beter afstemmen van de dienstverlening op de doelgroep. Door het gebruiken	Q1 2026

	van ervaringskennis worden praktische en emotionele drempels van inwoners inzichtelijk, waardoor de toegankelijkheid van de hulpverlening verbeterd kan worden. Door deze kennis te benutten, kan de dienstverlening effectiever en empathischer worden ingericht, wat de betrokkenheid en het vertrouwen van inwoners vergroot. In elk proces kan een ervaringsdeskundige, die in dienst is van de gemeente, de taken van een huidige medewerker ondersteunen. Hierbij hebben zij niet alleen een adviserende rol, maar spelen zij ook een actieve en leidende rol in de beleidsvorming en uitvoering. Dit geldt voor diverse domeinen zoals armoede, schulden, zorg, jeugd en kwesties als de toeslagenaffaire. Bij een negatief besluit voor de inwoner (afwijzing, beëindiging en/of terugvordering etc.) of casussen die vast zijn gelopen door bijvoorbeeld weerstand, kan de casus besproken worden in een (kort)casusoverleg. Een beleidsmedewerker, kwaliteitsmedewerker of juridische medewerker, zaakbehandelaar, ervaringsdeskundige en andere onafhankelijke partij hebben zitting in het casusoverleg. Zij bespreken de casus en belichten deze van verschillende kanten. Dit bevordert de menselijke maat, professionalisering van de medewerkers en het reflecterend vermogen van de gemeente. Het is essentieel dat er meer dialoog plaatsvindt met de inwoner in plaats van over de inwoner. Dit ondersteunt wederzijds begrip en zorgt ervoor dat beslissingen beter aansluiten bij de situatie van de inwoner. <i>Maatwerkbudget</i> Een maatwerkbudget kan helpen wanneer er geen andere voorzieningen mogelijk zijn en er een doorbraak nodig is om hulpverlening te kunnen bieden. Bijvoorbeeld budgetbeheer (tijdelijk) inzetten als nazorg wanneer er een financiële drempel is, maar nazorg wel gewenst is om duurzaam uit de schulden te blijven.	
11.	<i>Optimaliseren traject schuldhulpverlening (met ervaringskennis)</i> Door het schuldentraject opnieuw in te richten op basis van de klantreis en gebruik te maken van feedback en stress-sensitieve benadering, kunnen wij het traject voor zowel de inwoner als de uitvoering efficiënter maken. De inwoner ervaart minder stress en heeft sneller duidelijkheid, wat leidt tot kortere schuldhulpverleningstrajecten en besparingen in tijd en middelen. Hierdoor kan de gemeente niet alleen beter inspelen op de behoeften van inwoners, maar ook op een duurzamere en effectievere schuldhulpverlening rekenen.	Q1 2025
12.	<i>Mentorprogramma voor en door ondernemers</i> In samenwerking met serviceclubs Rotary's en Lions zetten we een mentorprogramma op voor ondernemers. Hierin gaan ondernemers andere ondernemers helpen bij ondernemersvraagstukken, de bedrijfsvoering en boekhouding.	Q1 2025

13.	Verwijsindex Schuldhelpverlening (VISH) De Verwijsindex Schuldhelpverlening (VISH) zorgt voor snelle schuldrust bij inwoners met schulden. Deurwaarders raadplegen het systeem voor ze op pad gaan om executoriale maatregelen te treffen. Als een inwoner bekend is bij schuldhelpverlening stoppen zij met de dwangmaatregel. Dit is één van de elementen van de basisdienstverlening.	Q1 2026
14.	Gemeente als schuldeiser Bij de uitvoering van schuldhelpverlening hebben wij te maken met verschillende gemeentelijke domeinen die optreden als schuldeiser. Dit zijn vooral de afdelingen die betrokken zijn bij de uitvoering van de Participatiewet en de afdeling Belastingen. <i>Sociaal incasseren</i> Sociaal incasseren is een benadering binnen de incassowereld die zich richt op het innen van schulden op een sociaal verantwoorde manier. Het doel is om betalingsachterstanden aan te pakken zonder de schuldenaar verder in de problemen te brengen, met oog voor diens persoonlijke en financiële situatie. Bij sociaal incasseren ligt de nadruk op samenwerking, empathie en hulp, in plaats van op druk en dreiging. Er is nog geen breed gemeentelijk beleid op sociaal incasseren. Dit gaan we vormgeven. Dit is een voorwaarde om ons aan te gaan sluiten bij initiatieven, zoals de Landelijke Pauzeknop en het Convenant Lokale Overheid. <i>Convenant Lokale Overheid</i> In het Convenant Lokale Overheid worden er met NVVK-schuldhelpverleners heldere afspraken over het schuldhelpverleningstraject voor inwoners met schulden. Er worden onder meer afspraken gemaakt over het tijdelijk pauzeren van de incassomaatregelen voor de inwoners van de gemeente. Ook worden er afspraken gemaakt dat onze organisatie bij voorbaat akkoord gaat met betalingsvoorstellen die de schuldhelpverlener doet. Met deelname aan het convenant geeft de gemeente het goede voorbeeld aan andere schuldeisers hoe maatschappelijk verantwoord te incasseren. Al aangesloten lokale overheden ervaren dat alle partijen hierdoor sneller duidelijkheid hebben en dat zij minder tijd en geld kwijt zijn. Onderhandelen over bedragen is niet nodig, want je ontvangt altijd het hoogst haalbare aanbod. Hulpverleners maken namelijk gebruik van gestandaardiseerde rekenmethodes. <i>Schuldenknooppunt</i> Het Schuldenknooppunt is een publiek-private samenwerking tussen schuldhelpverleners en schuldeisers. Het maakt gegevensuitwisseling tussen schuldhelpverleners en schuldeisers makkelijker en sneller. Als alle schuldeisers en schuldhelpverleners aansluiten op het Schuldenknooppunt is in principe schuldregelen binnen drie weken mogelijk. Dit is een element van de basisdienstverlening.	Q3 2025

	<i>De Landelijke Pauzeknop</i> De Landelijke Pauzeknop geeft hulpvragers snel schuldenrust en is een belangrijk instrument om de drempel naar hulpverlening te verlagen. Dit is één van de elementen van de basisdienstverlening. Invoering van alle elementen uit de landelijke Pauzeknop laat nog even op zich wachten. Het is nodig om een dergelijke pauzeknop op een werkbare manier ontwikkelen.	
15.	<i>Jongeren Perspectief Fonds (JPF)</i> Het JPF biedt een innovatieve aanpak aan voor jongeren van 18 tot en met 27 jaar die door schulden belemmerd worden in hun maatschappelijke ontwikkeling. Niet de schuld, maar het toekomstperspectief van jongeren staat centraal binnen het JPF. Met het JPF kunnen gemeenten de combinatie leggen tussen een revolverend fonds en het bieden van perspectief door middel van specialistische trajectbegeleiding. Het is lastig om jongeren te kunnen vinden en eenmaal binnen aangehaakt te kunnen houden. De specialistische trajectbegeleiding van JPF biedt hiervoor uitkomst. Door samenwerking van jongerenwerkers en consultants schuldhulpverlening worden jongeren makkelijker bereikt (via contact op scholen, buurthuizen en (sport)verenigingen) en kunnen financiële obstakels aangepakt worden.	Q1 2026
16.	<i>Verkenning naar dienstverlening in eigen beheer (Businesscase)</i> We gaan verkennen of wij meer onderdelen van schuldhulpverlening zelf uit kunnen gaan voeren, zoals budgetbeheer en budgetcoaching. Deels doen wij dit al door in casussen zonder problematische schulden samen met de inwoner een betalingsregeling te treffen of een lichte vorm van coaching aan te bieden. Ook zijn we gestart met het indienen van een aanvraag voor wettelijke schuldsanering (Wsnp), wanneer vooraf duidelijk is dat een minnelijk traject niet haalbaar is. Specifiek bij schuldhulp aan ondernemers onderzoeken we of we de dienstverlening gelijk getrokken kan worden aan die voor particulieren. We schrijven een businesscase waarmee we inzicht willen krijgen in de investering en wat dit kan gaan opleveren.	Q2 2025
17.	<i>Kwaliteitswaarborging</i> <i>Verkennen lidmaatschap NVVK</i> De NVVK verplicht haar leden om eenmaal per drie jaar een audit te ondergaan. Hiermee kan de kwaliteit van de schuldhulpverlening van organisaties worden aangetoond. Daarnaast kan gebruik gemaakt worden van de kennisbank en is de NVVK sparringpartner bij vragen. Het lidmaatschap wordt door schuldeisers gezien als een keurmerk voor schuldhulpverlening en velen willen alleen medewerking verlenen als de schuldhulpverlening wordt uitgevoerd door een lid van de NVVK. Ook zijn er verschillende convenanten met schuldeisers, waardoor het treffen van een minnelijke regeling vereenvoudigd wordt.	Q1 2026

	We onderzoeken een lidmaatschap van de NVVK als onderdeel van de businesscase naar verkenning naar meer dienstverlening in eigen beheer. <i>Toepassen periodiek klanttevredenheidsonderzoek</i> Een klanttevredenheidsonderzoek Schuldhulpverlening biedt inzicht in de ervaringen van inwoners met de ondersteuning die de gemeente biedt op het gebied van schulden. Aan de hand van het klanttevredenheidsonderzoek kan de dienstverlening worden gemonitord en worden verbeterd.	
--	---	--

Monitoring

Dit doen we al

Landelijke Monitor Vroegsignalering Schulden

Om de werking van vroegsignalering te monitoren nemen we deel aan de monitor van Divosa. Deze monitor heeft tot doel inzicht te geven in de uitvoering en resultaten van vroegsignalering, leren van de eigen gegevens en van andere gemeenten en het gemakkelijk kunnen verrijken van de gegevens om uitgebreidere analyses van de uitvoering te kunnen maken.

Nulmeting Schuldhelpverlening

Er is in 2024 een nulmeting gedaan. De nulmeting geeft een eerste inzicht in de huidige cijfers. Dit is een eerste meting om vast te stellen waar schulddienstverlening momenteel staat in de gemeente Súdwest-Fryslân. Er zijn een aantal kwartalen opgenomen waarin wij betrouwbare data hebben opgenomen. Aangezien het een beperkte periode betreft, is het nog te vroeg om bepaalde tendensen vast te stellen, daar zijn meer meetmomenten voor nodig.

KPI's waarop wij willen gaan sturen en de komende periode willen gaan inrichten zijn:

- De totale schuld bij aanvang van een schuldregeling.
- Het slagingspercentage bij schuldregelingen.
- Het aantal aanmeldingen schuldhelpverlening
- Het aantal intakegesprekken per maand.
- Het aantal no shows op het intakegesprek
- Het aantal aanmeldingen van jongeren tot 27 jaar
- Het aantal aanmeldingen van ondernemers
- Het aantal gestarte minnelijke regelingen.
- Het aantal schuldregelingen dat niet tot stand is gekomen.
- De doorlooptijd van intake tot start schuldregeling.
- De doorlooptijd tussen de aanmelding en het eerste gesprek
- Vervolgproducten na in gesprek
- Het aantal geslaagde minnelijke regelingen
- Het aantal dwangakkoorden
- Het aantal WSNP-trajecten
- Het aantal informatie en adviesgesprekken
- Het aantal ingezette oplossingen
- Het aantal doorverwijzingen naar flankerende hulp
- Het klanttevredenheidscijfer over de dienstverlening

Dit zijn de nieuwe activiteiten

#	Omschrijving	Planning
18.	Doorontwikkeling managementinformatie Het inzicht krijgen in data op het gebied van schulddienstverlening helpt ons om onze dienstverlening te verbeteren. Ook draagt het bij aan het tijdig kunnen inspelen op ontwikkelingen en beleidswijzigingen te kunnen toetsen op effectiviteit. De komende jaren willen we daarom hierop blijven investeren. Ook maken we afspraken met onze partners over hoe en welke managementinformatie wij verlangen. We willen daarbij datagericht gaan sturen op kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) en hierop regelmatig gaan evalueren.	Q1 2025

19.	Data delen over armoede en schulden (DDAS) CBS, Divosa, NVVK en VNG werken samen in het project Data Delen van Armoede en Schulden, kortweg DDAS. Binnen deze samenwerking wordt gewerkt aan het periodiek geautomatiseerd samenbrengen van gegevens. Hiermee worden de resultaten van de dienstverlening rondom armoede en schulden in het algemeen en financiële hulpverlening in het bijzonder in kaart gebracht. DDAS is een invulling van de basisdienstverlening schuldhulpverlening. Naast de data van binnen onze eigen gemeente, willen we ook gebruik gaan maken van DDAS om het gemeentelijke schuldhulpbeleid vorm te geven, te monitoren, te vergelijken en te verbeteren. Hiervoor is het nodig om systemen hierop in te richten.	Q1 2025
-----	---	---------

Financieel

Wij zijn ons er van bewust dat veranderingen tijd kosten en daarmee niet van de een op de andere dag zijn gerealiseerd. Momenteel is duidelijk dat wij de reguliere én de intensivering van de schuldhulpverlening kunnen dekken. Onduidelijk is echter hoe wij er na 2026 financieel voorstaan. Dit kan betekenen dat er tussentijds andere keuzes gemaakt moeten worden.

Investeren op schuldhulpverlening levert een besparing op binnen andere domeinen.

In het rapport 'Meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening', heeft de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) een kosten-batenanalyse laten maken van schuldhulpverlening. De kosten-batenanalyse laat zien dat elke euro die gemeenten investeren in financiële hulpverlening tussen de €1,40 en €2,00 aan maatschappelijke waarde oplevert.

Voor gemeenten betekent deze investering niet alleen financiële winst, maar ook brede maatschappelijke voordelen. Schuldhulpverlening helpt mensen op meerdere leefgebieden, waaronder werk, dagbesteding, geestelijke gezondheid, en gezinsstabiliteit. Het draagt bij aan het oplossen van acute problemen en voorkomt toekomstige schuldenlast. De grootste baten zitten in de toeleiding naar werk waardoor mensen uitstromen uit de bijstand en WW. Daarna is de grootste besparing het voorkomen van huisuitzetting en van (kinder)noodopvang. Investeren op schuldhulp betekent dus een besparing op de BUIG en ook inzet van instrumenten vanuit de Jeugdwet.

Structureel: budget schuldhelpverlening

Structureel								
#	Actiepunt	FTE	Schaal	2025	2026	2027	2028	Totaal
5	Aansluiting Geldfit.nl			€ 12.000	€ 12.000	€ 12.000	€ 12.000	€ 48.000
14	Gemeente als schuldeiser (Schuldenknooppunt)			€ 12.000	€ 12.000	€ 12.000	€ 12.000	€ 48.000
17	Klantervaringsonderzoek			€ 8.000	€ 8.000	€ 8.000	€ 8.000	€ 32.000
17	NVVK lidmaatschap			€ 10.000	€ 10.000	€ 10.000	€ 10.000	€ 40.000
				€ 42.000	€ 42.000	€ 42.000	€ 42.000	€ 168.000
	Afzonderlijk voorstel							
2	Extra inzet op Vroegsignalering	1	8	€ 77.000	€ 77.000	€ 77.000	€ 77.000	€ 308.000

Incidenteel: Krediet

Incidenteel (krediet)									
#	Actiepunt			2025	2026	2027	2028		Totaal
1	Nazorg (applicatie)			€ 20.000	€ 20.000	€ 20.000	€ 20.000	€	80.000
4	Pilot financieel gesprek (methodiek)				€ 32.000	€ 32.000		€	64.000
6	Communicatieplan			€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000	€	20.000
8	Pilot Samenwerking Bewindvoerders (applicatie)			€ 20.000	€ 20.000			€	40.000
9	Samenwerken vrijwilligers en ketenpartners			€ 8.000				€	8.000
10	Individueel maatwerk en ervaringskennis (fonds)				€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000	€	150.000
15	Jongeren Perspectief Fonds (JPF)				€ 30.000	€ 30.000	€ 30.000	€	90.000
	TOTAAL			€ 53.000	€ 157.000	€ 137.000	€ 105.000	€	452.000
#	Personele inzet (tijdelijk)	FTE	Schaal	2025	2026	2027	2028		Totaal
	Aanjager pilots en projecten	0,5		€ 80.000	€ 80.000	€ 80.000		€	240.000
4	Pilot financieel gesprek	0,66	9		€ 60.000	€ 60.000		€	120.000
8	Pilot Samenwerking Bewindvoerders (Coach)	0,5	9	€ 45.000	€ 45.000	€ 45.000		€	135.000
15	Jongeren Perspectief Fonds (SHV+Participatie)	1,4	9		€ 125.000	€ 125.000		€	250.000
				€ 125.000	€ 310.000	€ 310.000	€ -	€	745.000
							TOTAAL	€	1.197.000
							Krediet	€	1.200.000

Personele inzet

Om een aantal actiepunten uit dit plan op te starten, wordt een tijdelijk projectleider/ aanjager aangesteld. De aanjager speelt een tijdelijke rol in het initiëren en vormgeven van nieuwe initiatieven. Het doel is om verschillende actiepunten succesvol te ontwikkelen, evalueren en klaar te maken voor integratie in de dagelijkse bedrijfsvoering. Zodra de doelen zijn gerealiseerd en het initiatief zelfstandig kan draaien, draagt de projectleider het over en eindigt zijn of haar taak.

Er is daarnaast een inschatting gemaakt van wat de nieuwe initiatieven aan formatie vraagt. Binnen deze begroting houden we rekening met extra formatie, echter hoeft dit niet te betekenen dat dit noodzakelijk is. Door onze dienstverlening efficiënter in te richten kan mogelijk ruimte in de huidige formatie ontstaan, waardoor taken daarbinnen uitgevoerd kunnen worden.