

PASSENDE SCHULDHULP

Beleidsplan voor een brede integrale schuldenaanpak in Zutphen 2021-2024



Inhoudsopgave

Voorwoord

Leeswijzer

Samenvatting (infographic)

Hoofdstuk 1. Kansen voor schuldhulp in Zutphen. *Bouwstenen voor het beleidsplan*

- 1.1 Problematische schulden in Zutphen
- 1.2 Schuldenwetten bieden kansen om schuldhulp verder te verbeteren
- 1.3 De mens centraal, niet de schulden en het proces

Hoofdstuk 2. Financieel gezond weer meedoen en meetellen. *Ambitie en uitgangspunten van de schuldhulp*

- 2.1 Ambitie schuldhulp: minder schulden en meer financieel gezonde inwoners in Zutphen
- 2.2 Uitgangspunten schuldhulp: focus op preventie, dichtbij, effectief, gezamenlijke verantwoordelijkheid

Hoofdstuk 3 Passende schuldhulp. *Speerpunten van beleid 2021-2024. Wat gaan we doen?*

- 3.1 Speerpunt 1: Schuldpreventie en financiële educatie- voorkomen dat schulden ontstaan
- 3.2 Speerpunt 2: Vroegsignalering van geldproblemen – voorkomen dat schulden problematisch worden
- 3.3 Speerpunt 3: Schuldhulp zonder drempels – schuldhulp is toegankelijk voor iedereen
- 3.4 Speerpunt 4: Inzetten passende voorziening – licht als het kan, zwaar als het moet, aansluitend bij situatie inwoner

Hoofdstuk 4 Resultaten

- 5.1 Maatschappelijke effecten
- 5.2 Prestatie-indicatoren schuldhulp

Bijlagen:

- 1. Financiën en planning
- 2. Kwaliteitsborging
- 3. Cijfers schuldhulp Zutphen 2017-2020
- 4. Overzicht wettelijke verplichtingen en keuzes
- 5. Publicaties

Voorwoord

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) verplicht gemeenten om tenminste één keer in de vier jaar een beleidsplan vast te stellen waarin de hoofdzaak staan van het gemeentelijke schuldenbeleid. Het beleidsplan dat voor u ligt is een vervolg op het beleidsplan *Armoede en schulden* voor wat betreft het schuldenbeleid. Dit beleidsplan uit 2017 brak met het restrictieve toelatingsbeleid van de jaren daarvoor en zette in op een breed toegankelijke schuldhulpverlening met een focus op financiële zelfredzaamheid, versterking van preventie en vroegsignalering, aandacht voor de gevolgen van 'geldstress' en samenwerking met maatschappelijke partners. Het voorliggende plan is niet zo zeer een breuk met dit beleid maar een versterkte voortzetting ervan, met nieuwe accenten. Insteek hierbij is om voort te zetten wat goed werkt, te verbeteren wat beter moet en slimmer te organiseren waar mogelijk.

De wijziging van de Wgs per 1 januari 2021 biedt kansen om de onderdelen die voor verbetering vatbaar zijn goed op te pakken en verder door te ontwikkelen. Dat geldt met name voor vroegsignalering, die als verplichting is opgenomen in de Wgs. De nieuwe bepalingen met betrekking tot de inlichtingen- en medewerkingsplicht dwingen om het aanvraagproces mensgericht te organiseren. Ook andere nieuwe 'schuldenwetten' bieden kansen voor verbetering. Het adviesrecht bij schuldenbewind bijvoorbeeld vergroot de mogelijkheid om de financiële zelfredzaamheid van inwoners te bevorderen bij problematische schulden.

Hoewel er ogenschijnlijk geen groot inhoudelijk verschil is met het oude beleid, is het effect van het nieuwe beleid, waarin de nieuwe wettelijke opdrachten en mogelijkheden zijn vertaald, aanzienlijk. Kwalitatief vindt er een omslag plaats van een re-actieve naar een pro-actieve en outreachende schuldhulp, van een meer procesgerichte naar een mensgerichte schuldhulp. Kwantitatief heeft dit tot gevolg dat veel meer inwoners met schulden in beeld komen voor schuldhulp. Preventie en vroegsignalering zorgen er voor dat het inzetten van schuldregelingen op termijn afneemt. Daaraan vooraf gaat echter een periode waarin onvermijdelijk sprake is van een fors stijgend beroep op schuldhulp, los van de verwachte toeloop als gevolg van de Corona-crisis. Het nieuwe beleid is bovenal een investering in een toekomst met minder inwoners met problematische schulden en meer inwoners die financieel gezond zijn en kunnen bijdragen aan een inclusieve Zutphense samenleving. De opbrengsten moeten in de tweede helft van de beleidsperiode 2021-2024 zichtbaar worden.

Daar waar we in 2017 ervoor hebben kozen om armoedebelief en schuldenbeleid samen te brengen in één beleidsplan, kiezen we nu voor een aangescherpte focus op schuldenbeleid in een aparte beleidsnota. In 2019 is het minimabeleid van Zutphen genormaliseerd en meer in lijn gebracht met het minimabeleid in de regio. De noodzaak om het tekort in het sociaal domein terug te dringen heeft geleid tot een versoering van het minimabeleid: van een ruimhartig verstrekkingenbeleid naar een focus op wat echt nodig is. Daarmee is een deel van de beleidsnota Armoede en schulden als het ware geactualiseerd. Het voorliggende beleidsplan actualiseert het schuldenbeleid van de gemeente en maakt daarbij een beweging naar *optimalisering* van de schuldhulpverlening. Daartoe dwingt de nieuwe wetgeving, maar het is bovenal een weloverwogen keuze die voortvloeit uit de uit de strategische visie voor het sociaal domein voortvloeiende keuze voor een sterke inclusieve lokale samenleving. Schulden staan die in de weg, en de uitdaging is dat obstakel met behulp van een duurzame schuldenaanpak weg te nemen.

De cijfers laten zien dat het om een forse uitdaging gaat. Hoewel het aantal huishoudens met problematische schulden onder invloed van de economische voorspoed van de afgelopen jaren licht gedaald is, gaat het in Zutphen – volgens de CBS-statistiek – om bijna 2000 huishoudens die schulden

hebben die ze zelf niet meer kunnen oplossen. De discrepantie met het aantal mensen dat zich jaarlijks meldt bij schuldhulpverlening is groot, dat aantal bedraagt slechts zo'n 200 tot 250. De uitdaging voor de gemeente is om mensen met problematische schulden te bereiken en te overtuigen van de noodzaak om hulp te vragen. Belangrijk is vooral ook om ze in een eerder stadium in beeld te krijgen en te bereiken, wanneer een betalingsachterstand nog niet is opgelopen naar een problematische schuld. Die uitdaging is des te groter in de context van de huidige financiële situatie in Zutphen. Die situatie dwingt om scherpe keuzes te maken in beleid en uitvoering, maar vooral ook slimme keuzes. Alleen dan kunnen we met beperkte financiële middelen een brede schuldenaanpak – van preventie tot nazorg – voor alle inwoners in Zutphen neerzetten.

Tegen de achtergrond van deze uitdaging willen we voortaan de term *schuldhulp* gebruiken. In 2012 is er voor gekozen om te spreken van schulddienstverlening. Daarmee wilde de gemeente toen aangeven dat ze geen hulpverleners maar - meer zakelijk - dienstverleners zijn. De laatste tijd is de term schuldhulp steeds gebruikelijker, ook in stukken van de Rijksoverheid. Schuldhulp klinkt toegankelijker en is meer uitnodigend dan schulddienstverlening. Het gebruik van deze term draagt er wellicht aan bij dat mensen schuldenproblematiek eerder bespreekbaar maken en sneller, inderdaad, hulp inroepen. Schuldhulp als centraal begrip maakt het makkelijker deze boodschap te communiceren.

De nieuwe naamgeving markeert tevens de genoemde omslag naar een pro-actieve, outreachende en mensgerichte gemeentelijke schuldhulp. Schuldenproblematiek veroorzaakt in de eerste plaats persoonlijk leed. Het kan een ontwrichtende werking hebben op het gezinsleven. Niet alleen de ouders maar ook de kinderen gaan gebukt onder de (chronische) stress, schaamtegevoel, frustratie en uitzichtloosheid, heftige emoties die vaak worden opgeroepen door schuldenproblematiek. De ondersteuning bij schulden die de gemeente biedt, moet niet bijdragen aan deze emoties, laat staan deze versterken. Schuldhulp moet als het ware deze gemoederen tot bedaren brengen en perspectief bieden op een financieel gezonde toekomst. Het is mooi als op het einde van de beleidsperiode 2021-2024 Schuldhulp Zutphen een ingeburgerd begrip wordt, waar inwoners van Zutphen met schulden zich vol vertrouwen tot kunnen wenden.

Leeswijzer

Hoofdstuk 1 draagt de bouwstenen aan voor het nieuwe schuldenbeleid. In de eerste paragraaf wordt de schuldensituatie in Zutphen geschetst en geduid. In de tweede paragraaf wordt kort teruggeblikt op de voornaamste resultaten van het schuldenbeleid in de afgelopen jaren. We laten zien dat de nieuwe wetgeving op het gebied van schulden kansen biedt om de schuldhulp verder te verbeteren, te optimaliseren, vooral op de onderdelen die minder goed uit de verf zijn gekomen. In de laatste paragraaf wordt ingezoomd op de hobbels die mensen met (beginnende en geëscaleerde) schuldenproblematiek moeten nemen op weg naar een schuldenvrije toekomst. We willen zo meer oog voor de mens achter de schulden hebben, omdat vooral daarin de sleutel voor de oplossing van schuldenproblematiek ligt.

Hoofdstuk 2 vertaalt de strategische visie, missie en leidende principes van het sociaal domein in Zutphen naar de ambitie en uitgangspunten voor schuldhulp voor de jaren 2021-2024. Het schuldenbeleid krijgt daardoor richting en focus. Preventieve, *outreaching* en effectieve schuldhulp, waarbij alle betrokken partijen hun rol nemen, draagt bij aan een inclusieve samenleving waarin iedereen meedoet, in het eigen levensonderhoud en dat van het gezin kan voorzien, zelf regie voert over het leven en bijdraagt aan het welbevinden van anderen.

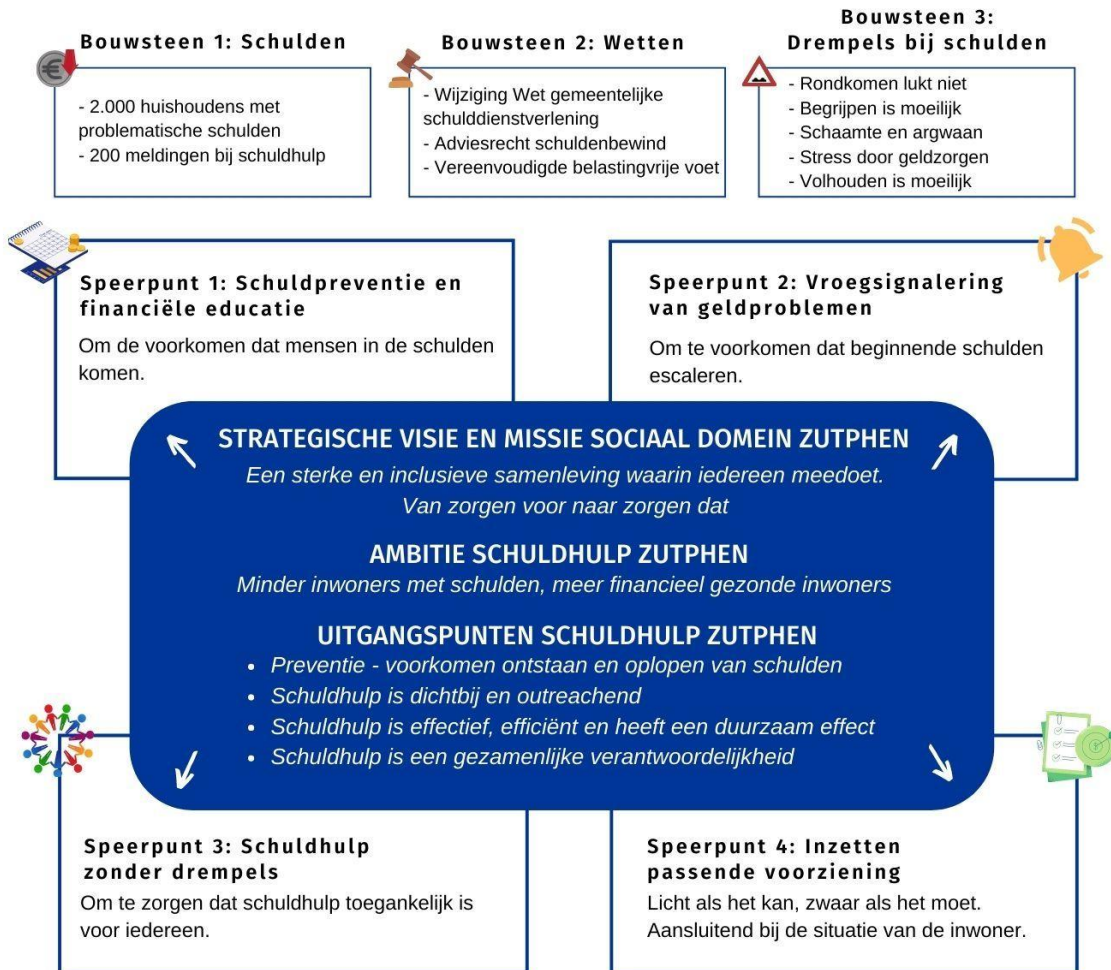
Hoofdstuk 3 benoemt vier speerpunten van beleid voor de periode 2021-2024, op basis van de bouwstenen uit hoofdstuk 1 en de geformuleerde ambitie van schuldhulp. De volgorde wordt bepaald door de cyclus van schuldenproblematiek die mensen doorlopen: van vrij van geldzorgen, via betalingsachterstanden en problematische schulden, naar duurzaam schuldenvrij. Het belang van schuldpreventie en vroegsignalering wordt onderstreept door twee afzonderlijke speerpunten. Een laagdrempelige en toegankelijke schuldhulp staat centraal in speerpunt 3, 'schuldhulp zonder drempels'. Speerpunt 4 ten slotte, benadrukt het belang van het inzetten van een passende voorziening, waarbij het uitgangspunt is: licht als het kan, zwaar als moet, altijd aansluitend bij de situatie van de inwoner. Bij elk speerpunt wordt een drietal beleidslijnen uitgezet, die het beleid concreet maakt.

Hoofdstuk 4 benoemt een aantal prestatie-indicatoren aan de hand waarvan de resultaten van beleid afgelezen worden. Het gaat hierbij zowel om maatschappelijke effecten, zoals het verminderen van het aantal huishoudens met problematische schulden, als om indicatoren die de effectiviteit van de interventies als vroegsignalering, schuldregelen en budgetcoaching moeten aantonen. Op het eind van de beleidsperiode zijn de effecten duidelijk merkbaar geweest voor de inwoners van Zutphen door een zichtbare en breed toegankelijke schuldhulp.

In bijlagen treft de lezer belangrijke aanvullende informatie. Bijlage 1 laat de financiële dekking en de planning van de beleidsvoornemens zien. In bijlage 2 is de kwaliteitsborging (een verplichting van de Wgs) opgenomen. Bijlage 3 geeft een cijfermatig overzicht van onder andere meldingen en de diverse trajecten van schuldhulp in de periode 2017-2020. Bijlage 4 geeft een overzicht van de wettelijke verplichtingen en keuzemogelijkheden (wat moet, wat kan, wat gaan we doen). In bijlage 5 ten slotte een overzicht van de voornaamste publicaties die geraadpleegd zijn voor deze beleidsnota.

De beleidsnota begint met een samenvatting in de vorm van een infographic.

PASSENDE SCHULDHULP



WAT GAAN WE DOEN?



Schuldpreventie en financiële educatie - Gerichte preventie-aanpak, budgetcoaching door vrijwilligers (voor meer doelgroepen) en financiële educatie voor jongeren.



Vroegsignalering - schuldhulp aanbieden bij betalingsachterstanden, signaleren van schulden door ketenpartners en afstemming schuldhulp met werk en inkomen, wmo, jeugd.



Schuldhelp zonder drempels - inlooplocaties en vindplaatsen, aanvraag zonder stress en beleving centraal bij communicatie.



Passende voorziening - digitale ondersteuning, samenwerking met bewindvoerders en adviesrecht bij schuldenbewind, schuldhulp ondernemers en saneringskredieten.



Bij alle punten - extra aandacht voor gezinnen met kinderen.

EFFECTEN BIJ GESLAAGDE SCHULDHULP



Inwoners vragen eerder schuldhulp als het nodig is.



Er ontstaan minder problematische schulden.



Inwoners zijn blij en opgelucht.



Inwoners kunnen (weer) zelf hun financiën regelen.

Hoofdstuk 1. Kansen voor schuldhulp in Zutphen. *Bouwstenen voor het beleidsplan*

1.1 Problematische schulden in Zutphen

Het aantal huishoudens in Nederland met problematische schulden neemt al jaren toe. Van de 7,9 miljoen huishoudens in Nederland hebben ruim 550.000 een problematische schuld. Schulden zijn problematisch als ze zo ernstig zijn dat mensen ze niet meer zelf kunnen oplossen en dat schuldhulpverlening nodig is. Het aantal huishoudens dat zich meldt bij schuldhulpverlening is echter zeer beperkt. Landelijke schattingen gaan uit van ongeveer 10-15%. Gemiddeld wacht een huishouden vijf jaar voordat ze hulp inschakelen. De gemiddelde schuld is dan inmiddels opgelopen tot bijna € 40.000,-, verdeeld over gemiddeld 14 schuldeisers. Maatschappelijk gezien is dit om meerdere redenen een ongewenste situatie:

- Schulden veroorzaken meer schulden waardoor de situatie escaleert en een oplossing steeds lastiger (en duurder) wordt. Niet alleen is een schuldregeling noodzakelijk, vaak moet er ook flankerend beleid en bijbehorende voorzieningen worden ingezet.
- Schulden veroorzaken schaamte en chronische stress, waardoor mensen minder productief worden en hun arbeidsdeelname daalt. Uit onderzoek blijkt dat schuldenproblematiek remmend werkt op het arbeidsvermogen en het ziekteverzuim doet toenemen en dat werkzoekenden gemiddeld langer gebruik maken van een uitkering.
- Schulden, en vooral de chronische stress die daarmee gepaard gaat, hebben een negatief effect op opvoeding, gezondheid, werk en maatschappelijke participatie. De stress die schulden (en geldproblemen in het algemeen) bij ouders teweeg brengt, zorgt ook bij kinderen voor een mentale belasting en een gevoel van onveiligheid. Dit alles vergroot de kans op een toename in het gebruik geïndiceerde zorg en inzet van voorzieningen, waardoor de gemeentelijke lasten stijgen. Huishoudens met probleemschulden hebben relatief vaker te maken geestelijke gezondheidszorg en jeugdzorg.
- Schulden vormen een grote kostenpost voor het MKB omdat bij een schuldregeling slechts een klein percentage van de schulden wordt terugbetaald. In tegenstelling tot grote bedrijven kunnen kleine ondernemers dit niet ondervangen.

Uit de recente CBS-monitor blijkt dat het percentage huishoudens met geregistreerde problematische schulden in Zutphen op 8,9% ligt, dat is 0,6 % hoger dan het landelijk gemiddelde. Van de gemeenten in de regio scoort alleen Deventer hoger (10,1%), voor omliggende gemeenten als Brummen (6,3%), Voorst (4,4%) en Lochem (4,7%) ligt dit percentage beduidend lager. Ook Apeldoorn scoort lager met 7,9%.

Tabel 1 Percentage huishoudens met geregistreerde problematische schulden

	Nederland	Zutphen
2015	8,6	9,3
2016	8,6	9,1
2017	7,8	8,4
2018	8,3	8,9

In absolute aantallen gaat het (in 2018) om 1940 huishoudens met (geregistreerde) problematische schulden in Zutphen. In dat jaar hebben zich 291 inwoners gemeld bij de schuldhulp. Er is dus sprake van een potentieel grote groep inwoners met problematische schulden die zich niet bij schuldhulpverlening meldt, dan wel die de gemeente niet weet te bereiken. Daar ligt de grootste uitdaging voor de komende jaren, om deze groep beter in beeld te krijgen, te bereiken en te overtuigen van de noodzaak om hulp in te schakelen. En vooral ook in een vroegtijdig stadium te bereiken, als de schulden nog niét problematisch zijn. Dat kan voorkomen dat er een schuldregeling of bewindvoering nodig is.

1.2 Nieuwe wetten bieden kansen om schuldhulp verder te verbeteren

Schuldhulp is sinds 2012 een wettelijke taak voor de gemeenten. Dat is vastgelegd in de wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Hoe die schuldhulp er uit ziet, bepaalt de gemeente goeddeels zelf, waarbij de wet een beperkt aantal kaders stelt. De effectiviteit van schuldhulp wordt dus in hoge mate bepaald door het gemeentelijke schuldenbeleid. Vanaf 2021 worden de wettelijke kaders uitgebreid en scherper geformuleerd door de wetgever. De Wgs wordt gewijzigd op onderdelen en er komt nieuwe wetgeving die de schuldhulp raakt. Doel hiervan is om de schuldhulp in Nederland toegankelijker en effectiever te maken en de grote verschillen die er zijn tussen de gemeenten kleiner te maken. De gemeenten krijgen hiervoor een wettelijk instrumentarium aangereikt. De nieuwe wetten bieden kansen om het schuldenbeleid van onze gemeente verder door te ontwikkelen en te verbeteren.

Wanneer we terugkijken op de schuldhulp in Zutphen in de periode 2017-2020, zien we dat we in die jaren belangrijke stappen hebben gezet wat betreft beleid en uitvoering. Dit zijn de grootste:

1. De toegankelijkheid van de schuldhulp is vergroot. De strenge selectiecriteria van de periode daarvoor zijn verlaten. Uitgangspunt is maatwerk. Schuldhulp is voor iedere inwoner van Zutphen mogelijk, zonder beperkende voorwaarden. Alleen wanneer er in de laatste twee jaar sprake is geweest van eerdere schuldhulp, is weigering van schuldhulp mogelijk. Voor zelfstandige ondernemers was schuldhulp alleen mogelijk in het kader van de Bbz (bijstand van ondernemers), wat in de praktijk meestal neerkwam op bedrijfsbeëindiging.
2. Er zijn nieuwe producten geïntroduceerd om deze brede toegankelijkheid mogelijk te maken. De trajecten stabilisatie en duurzame financiële dienstverlening (DFD) zorgen er voor dat mensen die voorheen buiten de boot vielen bij schuldhulpverlening vanwege hun financieel en persoonlijk instabiele situatie, nu binnen boord worden gehouden. Na afloop van een schuldregeling wordt er bovendien gedurende een half jaar nazorg aangeboden.
3. Samen met Stichting Schuldhulpmaatje, Perspectief en MEE is Budgetondersteuning op maat (Boom) ontwikkeld, een combinatie van budgetbeheer door schuldhulpverlening en budgetcoaching door genoemde samenwerkingspartners. Dit om de financiële zelfredzaamheid van inwoners te versterken (als een vorm van schuldpreventie) en om een alternatief te kunnen aanbieden voor beschermingsbewind. Door deze samenwerking is er ook sprake van korte lijnen naar elkaar. Via deze partners is een laagdrempelige toeleiding naar schuldhulp mogelijk.
4. In de dienstverlening is er meer oog voor de persoonlijke situatie van de inwoner. Bij de schuldhulpverleners is er het besef dat schuldenproblematiek vaak stress veroorzaakt en dat zij hiermee rekening moeten houden in de benadering van de inwoners. Uit een enquête-onderzoek uit 2019, dat onderdeel uitmaakte van de audit van de branche-organisatie NVVK, blijkt dat de klanttevredenheid hoog is: 7,9 gemiddeld.

Dat neemt niet weg dat er ook zaken zijn die minder goed uit de verf zijn gekomen. Niet alle beleidsvoornemens zijn gerealiseerd en ook in de uitvoering zijn er zaken die voor verbetering vatbaar zijn. De verklaring hiervoor ligt vooral in de samenloop van twee ontwikkelingen, de opheffing van Het Plein en het terugdringen van het enorme tekort in het sociaal domein. Dat zorgde ervoor dat de focus bij management en beleid vooral bij deze twee zaken lag. Het leidde bovendien tot veel wisselingen in het (leidinggevende en uitvoerende) personeel, wat de uitvoering van het schuldenbeleid evenmin ten goede kwam. Belangrijk is om hier te constateren waar de gaten zijn gevallen in beleid en uitvoering, zodat we in het nieuwe beleid daarop kunnen inzetten.

1. Versterking van preventie en vroegsignalering was een belangrijk focuspunt in de beleidsnota Armoede en schulden. In het kader van schuldpreventie zijn voorlichtingsactiviteiten voor maatschappelijke partners georganiseerd, zijn er incidentele contacten met het onderwijs geweest en is de cursus Omgaan met geld ontwikkeld. In het kader van vroegsignalering zijn brieven gestuurd naar mensen die betalingsachterstanden bij energie- en waterbedrijven hadden, met een zeer beperkte respons (ongeveer 5%). Preventie en vroegsignalering hebben echter niet de aandacht gekregen die nodig is. Zo is de vroeg-er-op-af aanpak van woonbedrijf Ieder1 en Perspectief bij huurachterstanden (die geleid heeft tot substantieel minder ontruiming) niet structureel uitgebreid naar andere sectoren. De verwachting dat het aantal meldingen met name als gevolg van de vroegsignalering zou stijgen naar 500 per jaar, is niet uitgekomen.
2. Ondanks de ontwikkeling van Budgetondersteuning op maat (Boom) als alternatief voor beschermingsbewind zijn de uitgaven van bijzondere bijstand voor bewindvoerderskosten niet gedaald. De verwachting was dat deze uitgaven op termijn met € 150.000,- zouden teruglopen. Dat bleek echter een niet realistische verwachting gezien de beperkte mogelijkheid van de gemeente om hierop te sturen. Wel is de alsmaar stijgende trend nu al drie jaar op rij gestabiliseerd op ruim 1,1 miljoen. De Boomtrajecten hebben een dempend effect gehad op de stijging van de kosten, omdat vrijwel alle trajecten anders tot bewindvoering hadden geleid. Intern onderzoek naar de mogelijkheden om zelf beschermingsbewind uit te voeren, heeft laten zien dat dit in de Zutphense situatie niet haalbaar is omdat hiervoor een solide juridische grondslag ontbreekt. Daarnaast ontbreekt het in Zutphen aan ervaring en expertise op dit terrein.

Een aantal wetswijzigingen, die met ingang van 1-1-2021 zijn ingevoerd, biedt kansen om ons schuldenbeleid te verbeteren en met name op de hierboven genoemde punten aan te scherpen.

1. In de gewijzigde Wgs is de gemeente verplicht om een gesprek aan te bieden aan inwoners met betalingsachterstanden bij huur, energie, water en zorgverzekering. Deze betalingsachterstanden vormen significante signalen van mogelijke problematische schuldenproblematiek. De signaalpartners –woningbouwverenigingen, particuliere verhuurders, water- en energiebedrijven en zorgverzekeraars – zijn verplicht deze signalen door te geven. De gemeente maakt met elke signaalpartner hierover afspraken. De gemeente (schuldhelp) moet een gesprek aanbieden uiterlijk vier weken nadat de gemeente een signaal van een betalingsachterstand heeft ontvangen. In de wet is vastgelegd dat in verband met deze vroegsignalering gegevens mogen worden uitgewisseld tussen gemeente en de signaalpartners. Daardoor kunnen we méér inwoners met schulden sneller te bereiken, zodat beginnende schulden niet verder oplopen. Schuldhelp wordt zo pro-actief, outreachend en meer gericht op preventie.

2. De tweede belangrijke wijziging van de Wgs is dat het aanvraagproces duidelijk omschreven is. Uiterlijk vier weken nadat de inwoner zich gemeld heeft bij de gemeente moet een gesprek hebben plaatsgevonden waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Daarna moet binnen uiterlijk 8 weken een besluit zijn genomen of iemand schuldhulpverlening krijgt. In een plan van aanpak, dat onderdeel van het besluit uitmaakt, wordt vastgelegd hoe de schuldhulpverlening eruit ziet. De schuldhulpverlener concentreert zich in deze fase op de verduidelijking van de hulpvraag en mogelijke achterliggende problematiek en haalt noodzakelijke gegevens (zo veel mogelijk) uit bestaande systemen. In deze fase ligt de nadruk op het ontzorgen van de inwoner met schulden en het verminderen van de stress. De kans op het succesvol opstarten en doorlopen van een schuldregeling wordt hierdoor vergroot.
3. De wet Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind geeft de gemeente de mogelijkheid om de rechtbank te adviseren bij het instellen van schuldenbewind. De gemeente kan een (lichter) alternatief voorstellen door het inzetten van producten als stabilisatie, budgetbeheer en budgetcoaching in het kader van de schuldhulpverlening. Op basis van dit advies kan de rechtbank een genuanceerde(re) afweging maken wat in de situatie van de inwoner 'de meest passende en de minst ingrijpende voorziening' is. De gemeente heeft zo meer invloed op de instroom in beschermingsbewind, waardoor de uitgaven voor bijzondere bijstand naar verwachting op termijn structureel afnemen.
4. De wet Vereenvoudigde beslagvrije voet moet waarborgen dat beslagleggers de juiste (vereenvoudigde) beslagvrije voet hanteren. Voordeel is dat de inwoner de gegevens niet meer zelf moet aanleveren bij de beslaglegger. Die haalt de gegevens via een rekentool geautomatiseerd op uit diverse administraties. Daardoor is de berekening van de beslagvrije voet eenvoudiger controleerbaar en worden inwoners beter beschermd in hun bestaansminimum. De gemeente moet deze beslagvrije voet opnemen in het plan van aanpak van schuldhulpverlening.
5. De wet Stroomlijning keten voor derdenbeslag verbreedt de toegang tot het beslagregister. Wanneer alle beslagleggende partijen zijn aangesloten op het register – dat gebeurt in fasen - kan samenloop van beslagleggingen en verrekeningen worden voorkomen en de beslagvrije voet correct worden gehanteerd. Door een beter inzicht in de afloscapaciteit worden extra incassokosten voorkomen. Dat is een grote verbetering met de huidige situatie en maakt de schuldhulpverlening makkelijker uitvoerbaar en efficiënter. De invoering van de wet was aanvankelijk gepland voor 2021, maar is verschoven naar 2022.

1.3 De mens centraal, niet de schulden en het proces

De afgelopen jaren zijn er vele onderzoeksrapporten verschenen waaruit naar voren komt dat schuldhulp, de weg daarnaartoe en het schuldhulptraject zelf, door inwoners vaak worden ervaren als een hindernisbaan met veel obstakels. Belangrijk uitgangspunt van dit beleidsplan is om deze ervaren drempels zo veel mogelijk te slechten. We willen de mens achter de schulden centraal stellen, en niet de schulden en het schuldentraject. Waar lopen mensen met schulden vooral tegen aan? En hoe bieden wij ze een perspectief op een toekomst zonder schulden?

Rondkomen lukt niet

Mensen hebben problemen om inkomsten en uitgaven in balans te houden. Daaraan liggen uiteenlopende oorzaken ten grondslag. Voor mensen met een laag inkomen maken de alsmear oplopende vaste lasten het steeds lastiger om de eindjes aan elkaar te knopen. Deze groep is sterk

afhankelijk van diverse vormen van inkomensondersteuning, met name belastingtoeslagen en heffingskortingen, als ook gemeentelijke minimaregelingen en kwijtscheldingen. De complexiteit van het stelsel van inkomensondersteuning maakt dat de financiële gevolgen hiervan lastig te overzien zijn, zeker bij tijdelijke, laagbetaalde contracten op flexibele basis. Beide zaken, een laag inkomen en afhankelijkheid van inkomensondersteuning, maken mensen kwetsbaar voor het ontstaan van schulden. De recente CBS-monitor laat zien dat er een duidelijke samenhang is tussen het hebben van problematische schulden en een zwakkere economische positie.

Diezelfde monitor laat ook een duidelijk verband zien tussen het ontstaan van schulden en ingrijpende *life-events*, zoals verlies van een baan en daarna in de bijstand terecht komen, stoppen met onderwijs zonder een startkwalificatie en uit elkaar gaan of scheiden. De kans op het ontstaan van schulden is in deze situaties ongeveer tien keer zo groot als voor mensen die niet in deze situaties terecht komen. Mensen overzien onvoldoende de gevolgen van deze life-events en slagen er niet (tijdig) in om hun bestedingspatroon aan te passen aan de nieuwe werkelijkheid.

Begrijpen is moeilijk

Daarnaast zijn er meer in de persoon gelegen factoren die er voor zorgen dat rondkomen niet lukt. Bij mensen met een licht verstandelijke beperking komen schulden bovengemiddeld voor. Dat heeft te maken met hun doorgaans zwakke arbeidspositie, maar vooral ook met hun inschattingsvermogen. Zij schatten hun situatie vaak rooskleuriger in dan dat die feitelijk is. Ook mensen die moeite hebben met lezen en schrijven komen vaak in financiële problemen. Dat kan te maken hebben met laaggeletterdheid, analfabetisme of onvoldoende taalbeheersing (b.v. bij vergunninghouders). Deze mensen begrijpen brieven vaak niet en hebben moeite met rekenen en digitale vaardigheden, waardoor de financiële zelfredzaamheid onvoldoende is. Uit een gevoel van schaamte, ongemak of onzekerheid zwijgt men hierover of wordt er juist geëmotioneerd gereageerd op verzoeken of opmerkingen van professionals.

Schaamte en argwaan

Schaamte is een belangrijke reden waarom mensen veel te lang blijven rondlopen met schulden. Dat blijkt uit veel studies (zie bijlage 5) en komt ook naar voren in het klanttevredenheidsonderzoek uit 2019 van de schuldhulp in Zutphen. Schuldenproblematiek is lastig bespreekbaar, zowel privé als in contacten met hulpverlening. De neiging om uit schaamte geen hulp in te roepen wordt bovendien nog eens versterkt door de argwaan die veel mensen hebben naar de overheidsinstanties. Dat maakt dat de stap naar de gemeentelijke schuldhulp voor veel mensen moeilijk te zetten is.

Stress in het gezin door geldzorgen

Geldproblemen (schulden, langdurige armoede) zijn van invloed op het gedrag van mensen. Zij zorgen voor (vaak chronische) stress. Mensen leggen de focus op wat nu urgent is en verliezen daardoor het lange termijn perspectief. Je laat een sollicitatie lopen omdat het vervoer geld kost dat je die week nodig hebt om te eten. Je leent onderhands van vrienden of kennissen om snel een schuld te voldoen terwijl de andere schulden blijven en er een nieuwe bijkomt. Naast de focus op de korte termijn dragen financiële problemen er ook aan bij dat de kwaliteit van de besluiten minder wordt (letterlijk, doordat het IQ daalt) en het 'doenvermogen' afneemt. De executieve functies (plannen, monitoren, verlangens reguleren) zijn in die situatie minder goed ontwikkeld. Dat vergroot het risico op verdere financiële problemen of terugval. De geldzorgen veroorzaken stress in het gehele gezin en gaan het gezinsleven domineren.

Gevolgen voor kinderen

Als er thuis geldproblemen zijn, heeft dat ook invloed op hoe kinderen zich voelen. Ze schamen zich, maken zich zorgen over hun ouders en/of hun toekomst. Door dat gepieker kunnen ze flink last hebben van stress. Ook op school kan het minder goed gaan. Kinderen kunnen zich niet goed concentreren en thuis huiswerk maken lukt vaak ook niet. Soms denkt de school daardoor dat deze kinderen minder goed kunnen leren. Thuis hebben de ouders soms minder tijd en aandacht voor hun kinderen, omdat ze worden opgeslokt door hun eigen problemen.

Geldproblemen van ouders kunnen het leven van kinderen een stuk moeilijker maken.

Bijvoorbeeld als gas, water en licht worden afgesloten omdat ouders de rekening niet meer kunnen betalen. Of omdat de ouders hun huis kwijtraken, tijdelijk ergens anders moeten wonen of naar de opvang moeten. Geldproblemen kunnen er ook toe leiden dat er geen geld is voor dingen die kinderen nodig hebben, zoals een fiets of een laptop. Of dat kinderen niet met de bus of de trein kunnen reizen. Of niet naar de sportclub gaan. Of niet met vrienden afspreken, omdat ze geen geld meer hebben om samen iets leuk te doen. Er is ook geen geld voor gezond eten, waardoor er mogelijk gezondheidsproblemen ontstaan.

Chronische stress laat sporen na in het brein. Omdat bij kinderen de hersenen nog volop in ontwikkeling zijn, kan chronische stress op de lange termijn extra schadelijk zijn. Het vermogen tot zelfregulatie, doelgericht handelen en verantwoordelijkheid nemen, kan blijvend minder worden. Dat kan leiden tot een negatief zelfbeeld en gevoelens van uitzichtloosheid. Die gevoelens kunnen weer in verband worden gebracht met zaken als drugsgebruik, criminaliteit en psychische ziektebeelden zoals depressie en angststoornissen.

In Zutphen willen we dat kinderen gezond en veilig opgroeien, onder een positief ouderschap, dat ze hun talenten kunnen ontplooiën en dat ze volwaardig meedoen in de samenleving. Door te voorkomen dat schuldenproblematiek het gezinsleven gaat overheersen, leveren we een belangrijke bijdrage aan deze doelstelling.

(Gebaseerd op website van de Kinderombudsman, de publicatie 'Mobility Mentoring (2017) en de beleidsnota van de gemeente Zutphen 'Echt doen wat nodig is'. Aan de slag met preventie, 2019)

Volhouden is moeilijk

Schuldhelp biedt een perspectief op een schuldenvrije toekomst. Het is belangrijk dat mensen dit perspectief zien en voor ogen blijven houden. Het beeld rondom schuldhulp is niet zelden negatief: ingewikkelde procedures, veel onduidelijkheid in het proces, het duurt lang voordat er een schuldregeling is opgestart en je 'mag niets meer'. Dat is deels realiteit en deels beeldvorming. Ook in het klanttevredenheidsonderzoek van de schuldhulp blijkt dat mensen – ondanks de algehele tevredenheid over de dienstverlening – op deze punten verbetermogelijkheden zien. Het is zaak om de schuldhulp zo in te richten dat er zo min mogelijk bureaucratische drempels zijn en de motivatie om de schulden op te lossen overeind blijft.

Al deze zaken hebben gemeen dat het belangrijk is om de mens achter de schulden te zien, omdat daar de sleutel tot een oplossing voor de schuldenproblematiek ligt. Uiteraard is bij de schuldhulpverleners kennis van zaken vereist over schulden en alles wat daarmee te maken heeft. Daarnaast is uit bedrijfsmatig oogpunt een efficiënt werkproces noodzakelijk. Maar wil je als schuldhulpverlener effectief zijn, dan is het van essentieel belang om te weten wat er speelt bij de inwoner, hoe hij of zij de schuldenproblematiek *ervaart*. Dat betekent voor de schuldhulp dat je toegankelijk bent, outreachend, schulden- en andere problematiek bespreekbaar maakt en in het gesprek vooral kijkt naar de (gezins-)situatie en de mogelijkheden van de inwoner en daarop je plan (en handelingen afstemt). Daarmee is er meer oog voor de menselijke maat in de schuldhulp en wordt de effectiviteit van de schuldhulp vergroot.

Hoofdstuk 2. Financieel gezond weer meedoen en meetellen. *Ambitie en uitgangspunten schuldhulp*

2.1 Ambitie schuldhulp: minder schulden en meer financieel gezonde inwoners in Zutphen

In de strategische visie voor het sociaal domein in Zutphen staat een 'sterke, inclusieve samenleving' centraal. Dat is een samenleving waarin inwoners met elkaar verbonden zijn, naar elkaar omkijken en waarin iedereen van betekenis is en meetelt. De gemeente ziet het als haar missie om te stimuleren dat inwoners, verenigingen en buurten actief oppakken wat zij zelf kunnen. Zij ondersteunt waar dit tijdelijk niet lukt. Daarmee wil de gemeente een beweging maken van zorgen voor naar zorgen dat.

Schuldenproblematiek en geldzorgen vormen een belemmering voor zo'n inclusieve samenleving, het belemmert dat mensen meedoen en van betekenis kunnen zijn voor anderen. Financiële problematiek raakt mensen in hun bestaanszekerheid en levert daardoor voortdurende stress op. Dat zorgt er weer voor dat mensen zich terugtrekken op zichzelf en gericht zijn op overleven. Het vermogen om hun (geld)probleem echt aan te pakken neemt door deze (geld)stress juist af. Het is daarom van vitaal belang om schuldenproblematiek te verminderen en geldzorgen weg te nemen. Beter nog is het om te voorkomen dat ze ontstaan.

De beweging die de gemeente in het sociaal domein wil maken, van zorgen voor naar zorgen dat, is bij uitstek ook de beweging die gemaakt moet worden om schuldenproblematiek duurzaam op te lossen. Dat betekent dat we zo veel mogelijk moeten stimuleren dat inwoners financieel gezond zijn. Waar mogelijk sturen we op financiële zelfredzaamheid, waarbij de inwoner de regie heeft over zijn of haar financiële huishouding. We bieden daarbij tijdelijke ondersteuning in de vorm van bijvoorbeeld budgetbeheer in combinatie met budgetcoaching. Waar nodig bieden we bescherming door het laten instellen van bewind en financieren we de kosten hiervoor. We kijken steeds wat in de situatie van de inwoner het meest passend, het minst ingrijpend is en de grootste kans biedt om de regie weer in eigen handen te nemen. Zo creëren we een financieel gezonde samenleving waarin de inwoners voldoende rust en ruimte hebben om mee te doen.

De ambitie van schuldhulp is om de schuldenproblematiek in Zutphen sterk te verminderen. Inwoners met (kleine en grote) schulden bieden wij financiële rust en perspectief op een financieel gezonde en duurzaam schuldenvrije toekomst, waarin zij in staat zijn zelf hun financiën te regelen. Door het ervaren van financiële rust wordt de chronische stress, die schuldenproblematiek met zich meebrengt, opgeheven. Dat vergroot de kans op arbeidsdeelname en maatschappelijke participatie en vermindert de kans op het inzetten van voorzieningen en op financiële en maatschappelijke schade. Schuldhulp levert daarmee een belangrijke bijdrage aan het realiseren van een inclusieve lokale samenleving.

2.2 Uitgangspunten schuldhulp

Om deze ambitie te realiseren kent de schuldhulp in Zutphen vier uitgangspunten, die nauw aansluiten bij de leidende principes van de strategische visie voor het sociaal domein.

Schuldhulp in alle fasen van de schuldenproblematiek, met focus op preventie

Schuldenproblematiek kan in vier fasen worden opgedeeld: zorgenvrij zijn en blijven, tijdelijke disbalans, betalingsproblematiek en problematische schulden. Schuldhulp richt zich op al deze fasen. De focus ligt hierbij steeds op preventie: het voorkomen dat schulden ontstaan, oplopen en uitgroeien tot problematische schulden en opnieuw ontstaan na schuldhulp.

Schuldhulp is dichtbij, letterlijk en figuurlijk

Mensen met schulden weten schuldhulp vaak niet te vinden of ervaren het als lastig om de stap naar schuldhulp te maken. Daarom moet schuldhulp dichtbij zijn: de weg er naar toe is kort en goed aangeven. Schuldhelp is ook dichtbij in figuurlijke zin. De schuldhulpverlener staat naast de persoon met schulden. Hij begint met een persoonlijk gesprek en stuurt niemand weg. Hij maakt schuldenproblematiek bespreekbaar en geeft heldere informatie. Hij biedt rust en overzicht en biedt de ondersteuning stapsgewijs aan, in een behapbaar tempo.

Schuldhelp is effectief en efficiënt en heeft een duurzaam effect

Schuldhelp kijkt wat mensen echt nodig hebben. Schuldhelp biedt een passende voorziening aan, licht waar het kan, zwaar waar nodig. We kijken daarbij vooral ook naar een duurzaam effect van de ingezette schuldhulp. Als we schulden oplossen is de schuldhulp er óók op gericht om te voorkomen dat mensen weer in de schulden komen.

Schuldhelp is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle betrokken partijen

Het verminderen van de schuldenproblematiek in Zutphen kan de gemeente niet alleen. Dat vraagt van alle betrokken partijen dat zij zich achter deze ambitie scharen en hun verantwoordelijkheid nemen.

- De gemeente voert uit hoofde van haar wettelijke taak regie over het proces van schuldhulp en is verplicht aan elke inwoner schuldhulp aan te bieden.
- Van de maatschappelijke partners in het sociaal domein wordt gevraagd alert te zijn op signalen en mensen met financiële problematiek aan te sporen actie te ondernemen en naar de goede plek te verwijzen;
- Van bewindvoerders wordt gevraagd bij schuldenproblematiek tijdige afstemming met de gemeente te zoeken, waarbij het belang van de inwoner voorop staat.
- Van schuldeisers vraagt het een sociaal incassobeleid - persoonlijk contact, betalingsregeling aanbieden, doorverwijzing naar schuldhulp - en de bereidheid om op een coulante manier mee te werken aan een schuldregeling, onder andere door het opschorten van incassomaatregelen.
- Ten slotte vraagt het van mensen met schulden om inzet en motivatie om de schulden op te lossen en zich daarbij te houden aan gemaakte afspraken met schuldhulp. Schuldhelp ondersteunt de inwoner hierbij door de dienstverlening zo in te richten dat de motivatie van de betrokkene overeind blijft tijdens het gehele schuldhulptraject.

Hoofdstuk 3. Passende schuldhulp *Speerpunten van beleid 2021-2024. Wat gaan we doen?*

In dit hoofdstuk benoemen we een viertal speerpunten van schuldenbeleid voor de komende jaren. Bij elk speerpunt zetten we drie beleidslijnen uit die aangeven wat we gaan doen om dit speerpunt inhoud te geven. Daarmee worden de speerpunten concreet voor de uitvoering. Op hoofdlijnen komen de speerpunten overeen met de focuspunten in de nota Armoede en schulden. In dit beleidsplan kiezen we voor een aanscherping van beleid dat meer in lijn is met de nieuwe wetgeving (wat moet, wat kan) en de strategische visie in het sociaal domein van Zutphen en dat beter inspeelt op de door inwoners ervaren drempels bij schuldenproblematiek. Daarbij kijken we naar wat de afgelopen jaren goed is gegaan en wat we voort willen zetten. Zaken die onvoldoende uit de verf zijn gekomen, pakken we waar nodig actief op. Er is steeds een scherp oog voor hoe we zaken slimmer kunnen organiseren.

3.1 Schuldpreventie en financiële educatie

Schuldpreventie en vroegsignalering vormen belangrijke onderdelen van de schuldhulp. Waar in het beleidsplan Armoede en schulden 'preventie en vroegsignalering verstevigen' één focuspunt was, maken we in dit beleidsplan expliciet onderscheid tussen deze zaken om aan beide beter recht te doen. Schuldpreventie is gericht op het voorkomen van schulden en het bevorderen van financiële zelfredzaamheid. Het gaat om zaken als bewustwording van goed gedrag en het vergroten van budgetvaardigheden en het onderkennen van risico's van financiële producten en van situaties die tot schulden kunnen leiden.

Het belang van schuldpreventie wordt breed onderschreven. Immers, voorkomen is beter dan genezen. De effectiviteit van schuldpreventie is echter lastige materie. Dat komt omdat schuldpreventie te maken heeft met gedragsbeïnvloeding. Mensen zijn doorgaans niet geneigd om bestaand gedrag aan te passen. Het is daarom belangrijk om bij het inzetten preventie-activiteiten steeds rekening te houden met inzichten uit de gedragswetenschap en de effectiviteit van de activiteiten goed te monitoren.

Gecoördineerde aanpak van schuldpreventie

Om te voorkomen dat de aandacht voor schuldpreventie ondergesneeuwd raakt tussen reguliere uitvoeringstaken van de schuldhulp, komt er binnen schuldhulp een aandachtfunctionaris en aanspreekpunt voor schuldpreventie. Dit leidt tot een gecoördineerde aanpak van schuldpreventie, die in ieder geval de volgende zaken bevat:

- a. Gericht aanbieden van informatie en actieve voorlichting over het voorkomen van schulden, het managen van eigen financiën en mogelijkheden van inkomensondersteuning. Daarbij wordt vooral gekeken naar groepen die een relatief groot risico op schulden lopen, zoals mensen met een laag inkomen, laaggeletterden, gezinnen met kinderen, jongeren en zzp-ers. Hier ligt een belangrijke relatie met het gemeentelijke armoedebeleid. Schulden ontstaan mede doordat inwoners niet gebruik maken van inkomensondersteunende regelingen. In de wetenschap dat een kleine betalingsachterstand al snel kan leiden tot een problematische schuld, kan het aanvragen van een minimaregeling – ook al gaat het niet om grote bedragen – er voor zorgen dat dit niet gebeurt. Het is dus belangrijk dat mensen die de inkomensondersteuning nodig hebben, weten hoe ze die kunnen aanvragen. Voorlichting, advisering en communicatie over schulden én over minimabeleid moet daarom steeds goed op elkaar worden afgestemd.
- b. Gerichte informatieverstopping bij ingrijpende *life events* met (potentieel) grote financiële gevolgen, zoals scheiding, verandering in gezinssamenstelling, ziekte, werkloosheid en kinderen die volwassen worden. Dit brengt veel administratieve rompslomp met zich mee en vaak extra kosten plus disbalans in inkomsten en uitgaven. Een sterke inkomenssterugval vergroot het risico op schulden. Een life event is een risicovol moment en tegelijk ook een goed moment om bewustzijn te creëren over financiën; mensen zijn er dan (meer) ontvankelijk voor. We zoeken daarom contact met organisaties die bij inwoners in beeld komen bij een life-event – denk aan het UWV, banken, advocaten, huisartsen, werkgevers – om meer gerichte voorlichting te kunnen geven.
Ook inkomensstijging kan soms tot schulden leiden door verlies van (of het terugvorderen van) inkomensondersteunende maatregelen als huurtoeslag. Dat risico is aanwezig bij werkaanvaarding vanuit de uitkering. Door het inzetten van de rekentool WerkloonT bij de beëindiging van de uitkering kunnen deze effecten vroegtijdig in beeld worden gebracht.

- c. Verhogen kennis en deskundigheid met betrekking tot financiële problematiek en schuldenproblematiek bij maatschappelijke partners in het sociaal domein en consultants werk en inkomen, Wmo en Jeugd. Mensen met financiële problematiek en schulden zijn vaak eerder in beeld bij deze organisaties dan bij de gemeente. Het is belangrijk dat de medewerkers van deze organisaties voldoende toegerust zijn om de problematiek te herkennen en bespreekbaar te maken en doorverwijzen naar de juiste instanties. Maar ook voor de consultants geldt dat zij signalen van schuldenproblematiek moeten herkennen en effectief bespreekbaar moeten kunnen maken.
- d. De schuldpreventie wordt afgestemd met andere preventie-activiteiten in het sociaal domein, zoals onder andere beschreven in de preventienota Jeugd, de gezondheidsnota van de gemeente Zutphen en het Regioplan laaggeletterdheid (regierol van het Taalhuis en de bibliotheek). Dit biedt kansen om met name in het (preventieve) voorveld tot een (meer) integrale aanpak te komen, met name ook daar waar het kinderen betreft.
- e. Inschakeling van bedrijven in de stad en de regio bij het voorkomen (of tijdig signaleren) van schuldenproblematiek van werknemers (zie ook hieronder bij SchuldHulpMaatje).

Intensiveren inzet vrijwilligers bij financiële problematiek

Budgetcoaching door (geschoolde) vrijwilligers is een belangrijk instrument om de financiële zelfredzaamheid van onze inwoners te versterken. Deze aanpak wordt als laagdrempelig ervaren en geeft mensen het vertrouwen dat nodig is om hun financiën weer zelf te kunnen regelen. De persoonlijke één-op-één benadering biedt de meeste kans op schuldpreventie met een blijvend effect. Budgetcoaching kan ingezet worden in alle fasen van financiële problematiek. Preventief om te voorkomen dat betalingsachterstanden uitgroeien tot problematische schulden, als lichter alternatief voor schuldenbewind (in combinatie met budgetbeheer), ter bevordering van de uitstroom uit bewindvoering, ter ondersteuning van een schuldregeling of op het einde van een schuldregeling om na afloop terugval naar nieuwe schulden te voorkomen.

De afgelopen jaren hebben Stichting SchuldHulpMaatje Zutphen (SHM) en Stichting Perspectief zich als kernpartners op dit gebied gemanifesteerd, waarbij de budgetcoaching door de vrijwilligers van Perspectief vooral wordt ingezet ter ondersteuning van het reguliere sociaal werk bij financiële problematiek. In het kader van de thematafel Armoede en Schulden wordt subsidie verstrekt aan SHM om jaarlijks minimaal 100 trajecten budgetcoaching op te starten. Met het oog op de ambitie om meer financiële gezonde inwoners in Zutphen te hebben, willen we inzet van vrijwilligers op dit gebied intensiveren. Dat is ook in lijn met het Rijksbeleid van de Brede schuldenaanpak, waarin een impuls wordt gegeven aan een landelijk dekkend netwerk van vrijwilligersprojecten gericht op schuldhulp en financiële begeleiding. Mede op basis van de opgedane ervaringen willen we in Zutphen de volgende accenten plaatsen:

- Alle vrijwillige budgetcoaches worden vanuit één organisatie, te weten SchuldHulpMaatje, aangestuurd. Perspectief en SchuldHulpMaatje hebben hierover inmiddels afspraken gemaakt.
- Bij de inschakeling van vrijwilligers hebben we meer oog voor specifieke doelgroepen, zoals statushouders, jongeren, zelfstandigen en laaggeletterden. Voor wat betreft de statushouders levert de pilot van High Five die in het kader van het innovatiebudget in 2020 is opgestart, belangrijke aanknopingspunten voor financiële begeleiding van deze doelgroep. In 2021 start een pilot voor budgetcoaching voor jongeren. In beide gevallen is er nauwe afstemming met SchuldHulpMaatje. Op deze manier willen we de inzet van vrijwilligers niet alleen intensiveren maar ook meer divers maken en aansluitend bij de belevingswereld van die doelgroep.

Financiële educatie jongeren

Omgaan met geld is voor veel jongeren een belangrijk onderwerp. Jongeren zijn extra kwetsbaar omdat ze zich vaak onvoldoende bewust zijn van wat zij te besteden hebben, statusgevoelig zijn en verleidingen (reclame) lastig weerstaan. Bovendien verandert er vanaf 18 jaar veel: jongeren moet zelf een zorgverzekering afsluiten of studiefinanciering aanvragen. Uit de CBS-statistiek blijkt dat het risico op schulden onder jongeren groter is dan gemiddeld.

We gaan daarom meer aandacht besteden aan financiële educatie voor jeugd (12-18 jaar) en jongeren (18-27 jaar) die aansluit bij de behoefte en de belevingswereld van deze groepen. Samen met onder andere scholen, jongerenwerkers en lokale organisaties als Walhallab en het Dagelijks Bestaan gaan we de bewustwording rondom het omgaan met geld bevorderen.

3.2 Vroegsignalering van geldproblemen

Vroegsignalering is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening. Als inwoners sneller bereikt worden en geholpen worden zijn de financiële problemen nog relatief beheersbaar. De achterstanden zijn dan nog te overzien en de contacten met de schuldeisers zijn nog niet vertroebeld door toezeggingen die uiteindelijk niet nagekomen kunnen worden. Ook hebben mensen dan nog relatief veel mentale ruimte tot helder denken, rationeel handelen en zelfcontrole. Het water staat nog niet tot aan de lippen.

Vanaf 2021 is in de Wgs geregeld dat de gemeente verplicht is een gesprek voor schuldhulp aan te bieden binnen (uiterlijk) vier weken na ontvangst van signalen van betalingsachterstanden bij de vaste lasten (huur, water, energie en zorgverzekering). Naast deze verplichte signalen zijn er nog twee andere ingangen om signalen van financiële problematiek te onderkennen, namelijk signalering door partners in de keten en door medewerkers van de gemeente in het sociaal domein. Ons beleid is er op gericht alle drie ingangen optimaal te benutten om beginnende schulden zo vroeg mogelijk op te sporen en te voorkomen dat ze uitgroeien tot problematische schulden.

Pro-actief aanbieden van schuldhulp bij signalen van betalingsproblemen

In het kader van de wettelijke verplichting tot vroegsignalering neemt Zutphen deel aan het Landelijk Convenant Vroegsignalering. Dat convenant is ondertekend door de VNG en de diverse branche-organisaties van de signaalpartners. Op basis van dit convenant maakt de gemeente afspraken met de afzonderlijke signaalpartners die actief zijn in Zutphen over onder andere het moment van melding van het signaal en de terugkoppeling van het resultaat. De uitwisseling van gegevens geschiedt via een applicatie, dat tevens als monitoring systeem dienst doet. Afhankelijk van de gemaakte afspraken met de signaalpartners bedraagt het verwachte aantal signalen in Zutphen 160-455 per maand, gemiddeld 277. Dit zijn cijfers die gebaseerd zijn op ervaringen van andere gemeenten, vertaald naar Zutphen.

Groep	Minimaal	Gemiddeld	Maximaal
Zorgverzekeraars	103	142	177
Waterbedrijven	22	50	127
Woningcorporaties	28	71	113
Energieleveranciers	8	13	33
Totaal	160	277	450

Het is aan de gemeente om te bepalen op welke wijze zij het aanbod voor een gesprek wil doen, via een brief, digitaal, telefonisch of via een huisbezoek. Uit onderzoek en lokale pilots blijkt dat een 'ér-op-af-aanpak' via een huisbezoek verreweg het meeste resultaat oplevert. Dit positieve effect zien we ook bij vroegsignalering van huurschulden in Zutphen, waarbij de woonconsulenten van Ieder1 met een sociaal werker van Perspectief op huisbezoek gaan. Gezien het verwachte grote aantal signalen is het onmogelijk om dat bij alle signalen te doen. Dat houdt bovendien het risico in van een *overkill* die door de betrokkene al snel als bemoeizucht ervaren kan worden.

Hieronder wordt een aantal *richtinggevende* criteria genoemd voor de vormgeving van de vroegsignalering. Deze worden uitgewerkt in een uitvoeringsplan van het team Schuldhulp.

1. Het aanbod voor een gesprek vindt plaats op het moment dat (ingeschat kan worden dat er) enige urgentie aanwezig is maar nog geen escalatie heeft plaatsgevonden. Dat vergroot de kans op een reactie en de bereidheid om in gesprek te gaan.
2. De huidige aanpak van het woningbedrijf Ieder1 heeft geleid tot een forse daling van huisuitzettingen. Deze aanpak willen wij daarom zo optimaal mogelijk laten aansluiten op het landelijk convenant Vroegsignalering. De urgentie bij huurschulden is groot. Niet alleen vanwege het risico op huisuitzetting, óók omdat achter een huurschuld vaak andere schulden schuilgaan. Uit onderzoek blijkt dat het niet betalen van de huur zo lang mogelijk wordt uitgesteld.
3. We willen voorkomen dat inwoners van Zutphen in de bestuursrechtelijke bronheffing ('wanbetalersregeling') terecht komen vanwege het niet betalen van de zorgpremie. De premie voor de basisverzekering en een boete van € 30,-, worden dan (verplicht) ingehouden op loon of uitkering. Mensen zijn niet meer aanvullend verzekerd. Dat leidt tot zorgmijding en vergroot de kansen op schulden. Voor een werkgever kan het beslag op het loon aanleiding zijn om een contract niet te verlengen omdat hij hierdoor het vertrouwen in de werknemer verliest. Gezien deze ongewenste effecten wordt uiterlijk na drie maanden (instroom volgt na 6 maanden achterstand) een geïntensiveerde inzet gedaan om met de inwoner in contact te komen.
4. We willen voorkomen dat schuldenproblematiek in het gezin tot nadelige gevolgen voor de ontwikkeling van het kind leidt of opvoedingsproblemen veroorzaakt. Daarom zijn wij extra alert bij signalen die betrekking hebben op gezinnen met kinderen. Als we weten dat er (vooral ook jonge) kinderen in het gezin aanwezig zijn, doen we een geïntensiveerde inzet om met dit gezin in contact te komen.
5. In het Landelijk Convenant Vroegsignalering is opgenomen dat alle signalen in principe gelijkwaardig behandeld moeten worden. Dat betekent dat de gemeente objectieve criteria moet formuleren op basis waarvan op huisbezoek wordt gegaan. Het voornaamste criterium dat wij hiervoor willen hanteren is een samenloop van twee of meerdere signalen. We zien een samenloop van signalen als een mogelijke indicatie van een (dreigende) problematische schuldenproblematiek, die zo snel mogelijk moet worden opgepakt. Een tweede criterium dat we hanteren is dat de betalingsachterstand hoger is dan € 750,-. Op basis van opgedane ervaringen - hoeveel signalen komen binnen, welke signalen betreft het, hoe hoog zijn de achterstanden - kunnen deze criteria aangepast of aangevuld worden. Een optie is bijvoorbeeld ook om bij signalen uit een bepaalde wijk op huisbezoek te gaan.

De wetgever beperkt zich bij de verplichte vroegsignalering vooralsnog tot de vaste-lasten-signalen. Die wettelijke signalen kunnen in de toekomst uitgebreid worden. De gemeente kan er voor kiezen dit nu al te doen, bijvoorbeeld door afspraken met de gemeentebelastingen hierover te maken. Een andere mogelijkheid is om de bij CAK geregistreerde 'wanbetalers' van zorgpremie te betrekken bij

de vroegsignalering om zo uitstroom uit de wanbetalersregeling mogelijk te maken (en daarmee de mogelijkheid weer aanvullend verzekerd te worden). Beide opties worden onderzocht zodra de vroegsignalering goed loopt en mede op basis van de daar opgedane ervaringen een weloverwogen beslissing hierover genomen kan worden.

Versterken signalerend vermogen partners

Naast de wettelijke signalen willen we signalen van financiële problematiek die maatschappelijke (keten)partners in het sociaal domein opvangen, betrekken bij de vroegsignalering. Denk aan Perspectief, zorgpartijen in het kader van de Wmo en de Jeugdzorg, het onderwijs, het Taalhuis, de bibliotheek en vrijwilligersorganisaties. En aan organisaties die in Zutphen actief zijn op het gebied van de bemoeizorg, in samenwerkingsverbanden als het Vangnet of het OGGZ-team Zutphen. Al deze organisaties hebben vaak intensief contact met inwoners en kennen de (gezins-)situatie. Deze (laagdrempelige) relatie maakt het makkelijker en kansrijker om schuldenproblematiek bespreekbaar te maken en mensen in beweging te krijgen. Het oplossen van schuldenproblematiek is een gedeeld belang, omdat dit ook een belemmering wegneemt voor de 'eigen' hulpverlening.

We gaan de samenwerking met de maatschappelijk partners versterken, waardoor deze partijen in staat zijn om een bijdrage te leveren aan een samenleving met meer financieel gezonde inwoners. We organiseren voorlichtingsbijeenkomsten op locatie en stellen hulpmiddelen (bijvoorbeeld toolkits) ter beschikking. De focus ligt hierbij op drie zaken:

- a. Schulden-sensitieve hulpverlening: bewustwording en herkennen van signalen van financiële problematiek en bespreekbaar maken;
- b. Kennisdeling: voorlichting over aspecten van schuldenproblematiek, mogelijkheden van schuldhulp en inkomensondersteuning;
- c. Juiste doorverwijzing en toeleiding naar schuldhulp (of beschermingsbewind, zie 4.2):

Versterken integrale aanpak bij signalen Participatiewet, Wmo, Jeugdwet

Het contact met inwoners dat consulenten van de gemeente hebben in het kader van de P-wet, Wmo en de Jeugdwet, biedt een uitgelezen mogelijkheid om financiële problematiek te signaleren, bespreekbaar te maken en hierover vervolgens afspraken te maken. Vroegsignalering ligt hier feitelijk voor het oprapen. Alle genoemde 'doelgroepen' zijn – bijvoorbeeld door een laag inkomen - extra kwetsbaar en lopen een verhoogd risico op schulden. In de Zutphense uitvoeringspraktijk van de Participatiewet, Wmo en Jeugdwet is er zeker aandacht voor financiële problematiek en vindt regelmatig verwijzing over en weer plaats, maar hier is nog winst te boeken door nog sterker in te zetten op een integrale aanpak.

In het herontwerp van het aanvraagproces van bijstand voor levensonderhoud is het signaleren en oppakken van schuldenproblematiek structureel ingebouwd. In het handavingsplan 2021 voor het sociaal domein staat regelmatig contact met de inwoners die een beroep doen op gemeentelijke voorzieningen, centraal. Ook dat vergroot de mogelijkheid om schuldenproblematiek op het spoor te komen. Aansluitend bij de systematiek van de verplichte vroegsignalering is het een optie om bij een signaal een concreet aanbod voor een gesprek van schuldhulp te doen, in afstemming met het team schuldhulp. Als een verzoek tot schuldhulp heeft plaatsgevonden is uitwisseling van (bepaalde) gegevens tussen Participatiewet, Wmo, Jeugdwet en schuldhulp toegestaan op basis van de Wgs.

Vroegsignalering van geldproblemen bij de uitvoering van de gemeentelijke taken in het sociaal domein vormt een sterke impuls om te komen tot een betere afstemming tussen de domeinen en een integrale aanpak bij inwoners met meerdere problemen. De toeleiding naar schuldhulp vanuit de

Participatiewet, Wmo en Jeugdwet maakt een integrale schuldenaanpak makkelijker. En het werkt ook andersom: schuldhulp ondersteunt de vanuit deze wetten ingezette trajecten. Minder geldstress, perspectief op een schuldevrije toekomst en het gevoel van trots en vrijheid na afronding van een schuldtraject, hebben een positief effect op de gehele gezinssituatie. Het draagt ook bij aan een veilige opvoeding van kinderen. Het geeft toeleiding naar werk een stevige boost. De inzet van dure maatwerkvoorzieningen blijft zo beperkt tot wat echt nodig is.

3.3 Schuldhulp zonder drempels

Eén van de focuspunten van de beleidsnota Armoede en schulden is een 'laagdrempelige, integrale schuldhulp aansluitend bij de inwoner'. Dat betekent onder meer maatwerk en geen toelatingseisen of weigeringsgronden. Bij dit maatwerk wordt vooral gekeken naar de financiële zelfredzaamheid en ondersteuningsbehoefte van degene die schuldhulp nodig heeft. In de dienstverlening houden we bovendien rekening met de impact van armoede en schulden op het gedrag van mensen ('geldstress'). Dit eerder ingezette beleid zetten we de komende jaren versterkt voort, in overeenstemming met de nieuwe wettelijke taken. Dat doen we in de vorm van een laagdrempelige toegang, een proces zonder stress en communicatie met de nadruk op klantbeleving.

Laagdrempelige toegang

De stap naar schuldhulp is voor veel mensen te groot. Daarom willen we (een) laagdrempelige locatie(s) organiseren waar mensen met vragen over geld en schulden terecht kunnen. Ervaringen in andere gemeenten met dergelijke 'inlooplocaties' laten zien dat schuldenproblematiek op deze manier beter bespreekbaar wordt en het voor mensen makkelijker maakt om hulp te zoeken. Een laagdrempelige toegang kan ook een preventief effect hebben, omdat mensen eerder tot actie overgaan. Het draagt ook sterk bij aan een beeld van een outreachende schuldhulp. Voor dergelijke locaties zijn meerdere opties. Bijvoorbeeld aansluiten bij bestaande inlooplocaties zoals Waterkracht, waar verschillende professionals aanwezig zijn om mensen met vragen te woord te staan en waar een schuldhulpverlener aan toegevoegd wordt. Een andere optie is om aanwezig te zijn op plekken waar de 'doelgroep' komt, een netwerk aan vindplaatsen. Dat kunnen medewerkers van het team Schuldhulp zijn, maar ook samenwerkingspartners als SchuldHulpMaatje, Humanitas en MEE. Zo'n 'vindplaats' is bijvoorbeeld de Voedselbank of Lighthouse, waar Wie Goed Doet Goed Ontmoet activiteiten organiseert. We onderzoeken samen met deze partners de mogelijkheden voor een laagdrempelige toegang tot schuldhulp in Zutphen.

Proces zonder stress

Als iemand de weg naar schuldhulp eenmaal heeft gevonden, is het belangrijk dat hij niet ontmoedigd wordt tijdens het proces van schuldhulp, waardoor hij uitvalt en alsnog verstoken blijft van noodzakelijke hulp. De wetgever heeft er mede daarom bewust ervoor gekozen het aanvraagproces uit te tekenen in wetgeving. Het dwingt de gemeente tot maximale toegankelijkheid en transparantie en ontzorgt de aanvrager, vooral de minder zelfredzame aanvrager. In dit proces zit een aantal beleidskeuzes ingebouwd.

1. *Tussen melding bij schuldhulp en eerste gesprek zit een periode van maximaal 4 weken.*
Bij het eerste gesprek wordt de hulpvraag in beeld gebracht, gekeken naar de noodzaak van schuldhulp en duidelijkheid verschaft over het proces van schuldhulp. Wij kiezen voor een maximale termijn van vier weken. Waar mogelijk proberen we het eerste gesprek sneller in te regelen, vooral daar waar de situatie vraagt om snel handelen. We zijn extra alert bij gezinnen met minderjarige kinderen. In een crisissituatie – ontruiming, afsluiting – is de gemeente verplicht binnen 3 dagen een gesprek organiseren.

2. *Tussen het eerste gesprek en een besluit tot schuldhulp zit maximaal 8 weken.*

Het besluit bestaat uit een weigering of een toelating in de vorm van een plan van aanpak (beschikking). In dit plan van aanpak is in ieder geval opgenomen waaruit de schuldhulp bestaat, welke voorwaarden gelden voor het recht op schuldhulp en hoe hoog de beslagvrije voet is. Wanneer sprake is van achterliggende problematiek wordt in overleg met partners gestuurd op een integrale aanpak. Wij kiezen voor een maximale termijn van 8 weken. Een kortere termijn legt een forse druk op de uitvoeringsorganisatie en heeft als risico dat het plan van aanpak slechts in grove contouren wordt opgesteld en daardoor weinig houvast biedt voor de aanvrager.

3. *Informatie die nodig is om tot een besluit te komen, wordt door de gemeente ontsloten.*

Een aanvraag kan zowel schriftelijk als mondeling worden gedaan. De aanvrager heeft in deze fase geen inlichtingen- en medewerkingsplicht, die is pas van toepassing na het besluit. De gemeente mag informatie die zij zelf kan ontsluiten niet opvragen bij aanvrager. De wetgever heeft vastgelegd van welke bronnen van informatie de schuldhulpverlener gebruik mag maken. Op deze wijze wordt vooral voor de minder zelfredzame personen een belangrijke drempel voor schuldhulp weggenomen.

4. *Weigering van schuldhulp kan bij verwijtbare fraude en recidive; maatwerk is uitgangspunt*

Er is feitelijk maar één absolute weigeringsgrond in de Wgs, namelijk als de inwoner geen verblijfsstatus heeft. De gemeente kan schuldhulp weigeren bij (uitkerings-)fraude of als er eerder schuldhulp heeft plaatsgevonden (recidive). Uitgangspunt van de schuldhulp in Zutphen is maatwerk. Wanneer iemand schuldhulp nodig heeft en gemotiveerd is om de schulden op te lossen, is fraude noch recidive een belemmering voor schuldhulp. Schuldhulp bij fraude is echter niet wenselijk wanneer sprake is geweest van kwader trouw, wanneer willens en wetens de inlichtingenplicht geschonden is. Dan is er bij de boeteoplegging vastgesteld dat sprake is van opzet of grove schuld. Gedeeltelijke kwijtschelding van de fraudeschuld is overigens niet aan de orde. Een fraudeschuld kan – mits de schuldeiser akkoord gaat – voor een deel worden meegenomen in een schuldregeling. Na afloop van de schuldregeling moet echter het resterende bedrag volledig worden afgelost. In lijn met het hierboven genoemde beleid bij fraude, kan schuldhulp geweigerd worden als sprake is geweest van een verwijtbare beëindiging van een opgestart schuldhulptraject, waarbij we niet verder terug gaan dan twee jaar.

Dit beleid schept de (formele) voorwaarden voor een aanvraagproces zonder stress. Belangrijk is vooral dat deze 'harde waarborgen' ook worden ondersteund door een 'zachte' – stress-sensitieve – dienstverlening. Neem tijd voor een persoonlijk gesprek. Maak schuldenproblematiek bespreekbaar. Toon begrip. Realiseer je dat schuldenproblematiek stress veroorzaakt in het gezin en dat dit een negatieve invloed heeft op de ontwikkeling van opgroeiende kinderen. Geef aan dat het geen schande is om schulden te hebben en dat stress in deze situatie heel begrijpelijk is. Geef aan wat mensen kunnen verwachten - hoe ziet het schuldhulptraject eruit? Biedt zo snel mogelijk overzicht, zodat de stress minder wordt en frustratie wordt voorkomen. Maak afspraken die mensen kunnen nakomen, herinner mensen er aan als dat nodig is. Vraag wat mensen belangrijk vinden in het leven (bijvoorbeeld dat hun kinderen het goed hebben) en stem daar je plan van aanpak op af. In het vorige beleidsplan is deze stress-sensitieve aanpak geïntroduceerd en voor een deel ook ingebouwd in de uitvoeringspraktijk. In komende jaren wordt deze aanpak verder gestimuleerd onder de medewerkers van schuldhulp.

Ook in het traject na de aanvraag is het belangrijk dat mensen hun motivatie vasthouden en dat de focus bij dienstverlening ligt op het ont-stressen. De periode tussen het plan van aanpak en het tot stand komen van een schuldregeling is cruciaal. De kans op uitval is reëel. Mensen worden

moedeloos, boos of gefrustreerd omdat ze onvoldoende overzicht hebben of niet weten waar ze aan toe zijn, schuldeisers zich nog steeds blijven melden en er nog geen perspectief is op een schone lei. Deze periode wordt vaak ervaren als onnodige wachttijd en zorgt voor onzekerheid en onrust. Het is zaak dat de gemeente de inwoner ondersteunt en tijdig informeert over ontwikkelingen in het traject.

Communicatie die inspeelt op de beleving van mensen met schulden

Schuldhulp zonder drempels vraagt om een communicatieaanpak waarin vooral rekening gehouden wordt met gedragsmatige aspecten. Welke boodschap willen we overbrengen? Wie is de boodschapper? Hoe zorgen we dat de boodschap de juiste mensen bereikt en dat zij ontvankelijk zijn voor deze boodschap? Hoe zorgen we dat ze aan de boodschap gehoor geven en actie ondernemen? En hoe houden we de aandacht vast? In de communicatie over schulden leggen we daarom de focus op beleving van de inwoner. Inspelen op de emoties van mensen met schulden zorgt er voor dat zij meer openstaan voor hulp, waardoor de kans op effectieve schuldhulp groter is.

- a. Aansluiten bij de landelijke overheids campagne 'Kom jij eruit?' (www.komjijeruit.nl). Deze campagne is opgezet om mensen aan te sporen de financiële problematiek bespreekbaar te maken (letterlijk: praat erover) en eerder de stap naar schuldhulp te zetten. Ervaringsdeskundigen worden als 'ambassadeurs' ingezet om de boodschap kracht bij te zetten (bijvoorbeeld op onze website) en voorlichting te geven.
- b. Hanteren van 'klantprofielen'
Met alleen de inwoner informeren bereiken we niet het gewenste resultaat. Daar is meer voor nodig. We verdiepen ons in de inwoner, zijn of haar beleving staat centraal. Wat is zijn of haar emotie, motivatie, vaardigheid, norm en weerstand. Zo kunnen we efficiënte en effectieve communicatietechnieken en –middelen inzetten. Het juiste middel, voor de juiste persoon, op het juiste moment. De middelen bieden ook de consultants ondersteuning bij de klantgesprekken.
- c. Pro-actieve informatievoorziening over de voortgang van de schuldhulp, in begrijpelijke taal. Geef aan wat de inwoner kan verwachten. Benoem daarbij ook potentiële hobbels op weg naar een schuldregeling. Zorg dat de inwoner het einddoel voor ogen blijft houden.
- d. Informatie over geldproblemen op plaatsen waar mensen komen: wijkcentra, winkels, bibliotheek, huisartsen, voedselbank, scholen, woningcorporaties, inlooplocaties, bedrijven etc. Daarnaast gaan we de sociale media gericht inzetten om mensen met schulden te bereiken.
- e. In de communicatie houden we rekening met laaggeletterdheid, bijvoorbeeld door het gebruik van infographics en voorlichtingsvideo's.

3.4 Inzetten passende voorzieningen

In deze paragraaf kijken we naar de meest passende voorzieningen die we in het kader van schuldhulp inzetten. Uitgangspunt daarbij is: licht als het kan, zwaar als het moet en altijd aansluitend bij de situatie van de inwoner. Dat sluit aan bij de strategische visie voor het sociaal domein, waarbij de inzet van de gemeente gericht is op normaliseren en voorkomen dat er (zware) geïndiceerde hulp en ondersteuning nodig is. Voor schuldhulp betekent dit in de eerste plaats dat door het inzetten van algemene voorzieningen zo veel mogelijk wordt voorkomen dat een (dure) schuldregeling nodig is. Bij problematische schulden betekent 'passend' dat voor de minst ingrijpende voorziening gekozen wordt. Dat wil zeggen schuldhulp met budgetbeheer wanneer dit kan en iemand op termijn weer financiële zelfredzaamheid kan zijn. Binnen de aangeboden schuldhulp betekent 'passend' dat gekozen wordt voor de meest effectieve en efficiënte manier van

schuldregelen die perspectief biedt op een schuldenvrije toekomst. We zetten daarbij in op drie trajecten (schuldhulp voor ondernemers, saneringskredieten, intensivering nazorg) en digitaal schuldregelen.

Waar mogelijk inzetten van algemene voorzieningen

De gemeente maakt een beweging van maatwerkvoorzieningen naar algemene voorzieningen. Algemene voorzieningen bieden een steuntje in de rug aan inwoners die niet gemakkelijk zelf de weg weten te vinden in onze samenleving en met behulp van lichtere en laagdrempelige ondersteuning kunnen blijven meedoen. Het inzetten van algemene voorzieningen ondersteunt de missie en visie voor het sociaal domein: van zorgen naar zorgen dat. Algemene voorzieningen hebben een preventieve werking op het inzetten van duurdere specialistische ondersteuning in de vorm van (geïndiceerde) maatwerkvoorzieningen. Daardoor leveren ze ook een bijdrage in het terugdringen van kosten in het sociaal domein.

Voor schuldhulp betekent dat we aansluiten bij de Nederlandse schuldhulproute (www.nederlandseschuldhulproute.nl). Dat is een digitale toeleiding naar de juiste vorm van schuldhulp aansluitend op de lokale situatie. De toeleidingroute kent een viertal afslagen, oplopend van licht naar zwaar. Op basis van een toets (Geldfit; Geldfitzakelijk voor ondernemers) worden mensen toegeleid naar zelfhulpsites (eerste afslag), digitale buddies van Geldfiks (tweede afslag) of vrijwillige budgetcoaches in de gemeente (derde afslag) en ten slotte, als laatste afslag, de gemeentelijke schuldhulp. Er is een centraal (landelijk) telefoonnummer, waar wordt doorverwezen naar passende schuldhulp op lokaal niveau.

De Nederlandse schuldhulproute is een digitaal hulpmiddel dat de gewenste beweging van maatwerkvoorziening naar algemene voorziening ondersteunt doordat zij mensen naar de juiste plek toeleidt. Ook voor hulpverleners in het sociaal domein is het een handig hulpmiddel.

Schuldhulp als het kan, beschermingsbewind als het moet

Mensen met problematische schulden kunnen twee wegen bewandelen. Melding bij de gemeentelijke schuldhulp of beschermingsbewind in verband met problematische schulden aanvragen bij de rechtbank. Beschermingsbewind is een zeer ingrijpende maatregel. De inwoner mag dan niet meer zelfstandig beschikken over geld en goederen. De bewindvoerder richt zich primair op het stabiliseren van de situatie, het zeker stellen van basisvoorzieningen als huur, water, elektra en zorgverzekering. Hij is gemachtigd om belastingaangifte te doen en inkomensvoorzieningen aan te vragen. Hij heeft ook de mogelijkheid om een koopovereenkomst terug te laten draaien, zodat er geen nieuwe schulden ontstaan. Zodra er sprake is van stabiele financiën is het de taak van de bewindvoerder de klant naar schuldhulp toe te leiden voor een schuldregeling. Van de bewindvoerder wordt ten slotte ook verwacht dat hij financiële zelfredzaamheid van zijn klant bevordert.

Het inzetten van beschermingsbewind bij problematische schulden is niet altijd nodig. Ook de gemeentelijke schuldhulp biedt mogelijkheden voor het stabiliseren van de financiën. Dat kan via een stabilisatietraject dat voorafgaat aan het feitelijke schuldregelen en tijdens de schuldregeling zelf. In beide gevallen wordt budgetbeheer ingezet, waarbij de vaste lasten en eventuele andere betalingsverplichtingen worden betaald. Omdat budgetbeheer op vrijwillige basis geschiedt en de budgetbeheerder een koopovereenkomst niet kan terugdraaien, bestaat er bij budgetbeheer een risico op nieuwe schulden. Daarnaast is er een risico dat iemand niet alle inkomensvoorzieningen aanvraagt waarop hij recht heeft. Dat kan ondervangen worden door budgetcoaching in te zetten naast het budgetbeheer. Als iemand voldoende leerbaar en gemotiveerd is om aan zijn

budgetvaardigheden te werken, is de route via schuldhulp meer passend en minder ingrijpend dan de route via beschermingsbewind. Bijkomend voordeel is dat er meteen een schuldregeling kan worden opgestart. Niet zelden gebeurt de toeleiding naar schuldhulp door bewindvoerders pas na ruim één jaar, waardoor de duur van schuldenbewinden langer is dan noodzakelijk.

Met de invoering van het adviesrecht bij schuldenbewind heeft de gemeente een wettelijk middel in handen om beter te sturen op passende ondersteuning bij problematische schulden van haar inwoners. Doordat de gemeente via het adviesrecht invloed kan uitoefenen op de instroom in (schulden)bewind, worden de uitgaven voor bijzondere bijstand voor beschermingsbewind ook meer beheersbaar.

Het is de vraag of het adviesrecht in de huidige vorm – een voorlopige instelling van het bewind - het juiste middel is. Het vraagt om een aparte, door de wetgever strak geprotocolleerde procedure binnen de schuldhulp, die door de betrokken inwoner als belastend ervaren kan worden. Mogelijk kan de keuze tussen schuldhulp en beschermingsbewind naar voren worden gehaald, vóór dat verzoek tot onderbewindstelling wordt gedaan. We willen de invoering van het adviesrecht aangrijpen om tot een betere samenwerking met kwalitatief goede bewindvoerders te komen. Hierbij is het doel (tijdig) een passende voorziening in zetten bij problematische schulden en daar waar mogelijk de financiële zelfredzaamheid te versterken. We oriënteren ons daarbij op koploper gemeenten die hiermee al zijn gestart, zoals Tilburg en Almere, en waarbij de samenwerking in een convenant is vastgelegd. Bewindvoerders die de genoemde doelstelling onderschrijven (en voldoen aan kwaliteitswaarborgen) kunnen zich hierbij aansluiten. Het adviesrecht zien we dan vooral als een sluitstuk, voor situaties waar de samenwerkingsafspraken niet van toepassing zijn.

Uit de pilot Boom blijkt dat 32% van de mensen die in Zutphen (in 2018) onder schuldenbewind staan, leerbaar zijn naar financiële zelfredzaamheid. Dat cijfer komt ongeveer overeen met de eerste bevindingen van de koplopergemeenten. In Zutphen bedraagt het aantal jaarlijks ingestelde schuldenbewinden ongeveer 70. Dat betekent dat de afname van schuldenbewinden beperkt is en dat dit in eerste instantie niet leidt tot een forse daling van uitgaven op de bijzondere bijstand. Mogelijk dat de uitgaven in een later stadium verder dalen als gevolg van een versterkte inzet op financiële zelfredzaamheid binnen alle beschermingsbewinden, waardoor de uitstroom uit bewind sneller plaatsvindt.

Effectief en efficiënt schuldregelen

a. Schuldhulpverlening voor ondernemers (SHVO)

In de nieuwe Wgs is door de wetgever expliciet benadrukt dat ondernemers, voor zover er sprake is van natuurlijke personen, recht hebben op toegang tot de schuldhulp. Voor het grootste gedeelte zijn dit ZZP-ers. Het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz) is een voorliggende voorziening voor de schuldhulp, maar de Bbz schiet regelmatig tekort als vangnet. Om te beginnen zijn er ondernemers die geen beroep op de Bbz kunnen doen omdat hun partner inkomen boven bijstandsniveau heeft of omdat zij niet voldoen aan het urencriterium. Wanneer men wel voldoet aan de criteria van de Bbz, is het – als het bedrijf levensvatbaar is - mogelijk en rentedragende lening (Bedrijfskrediet Bbz) af te sluiten voor het afbetalen van schulden. Die lening moet echter volledig worden terugbetaald. Dat is lang niet altijd een haalbare optie. Dan rest voor de ondernemer met schulden feitelijk niets anders dan het bedrijf te beëindigen. Wij gaan Schuldhulpverlening voor ondernemers (SHVO) organiseren, waarbij een minnelijk schuldregeling wordt getroffen voor de totale schuldenlast van een ondernemer met een levensvatbaar bedrijf, zodanig dat dit bedrijf kan blijven voortbestaan. Daarmee creëren we een vangnet voor ondernemers met schulden. We zorgen er voor dat er korte termijn de noodzakelijke kennis, vaardigheden en vergunningen aanwezig zijn bij

schuldhulp voor het uitvoeren van SHVO-trajecten en werken hierbij nauw samen met het team Bbz. Gezien de verwachte sterke toeloop bij schuldhulp van met name ondernemers als gevolg van de Coronacrisis, is dit een zinvolle investering in de huidige schuldhulp. We gaan er van uit dat we in 2021 tien trajecten SHVO opstarten. Op basis van de bevindingen stellen we vast wat hiervoor structureel benodigd is.

b. Saneringskredieten

We zijn in 2020 gestart met het verstrekken van saneringskredieten als alternatief voor schuldbemiddeling. Wij willen hier in de periode 2021-2024 versterkt op inzetten omdat het voor alle betrokken partijen voordelen oplevert en het financiële risico voor de gemeente beperkt is. Een saneringskrediet is een door een stadsbank verstrekt krediet om in één keer een percentage van de totale schuldenlast af te lossen tegen finale kwijting. Wat rest is een aflossingsverplichting van de lening, die een looptijd kent van drie jaar.

- De persoon met schulden is in één keer van al zijn schuldeisers af en houdt één schuldeiser (de kredietbank) over. Dat neemt direct veel stress weg en hij kan werken aan de toekomst. Extra inkomsten uit werk mag hij behouden en worden niet aangewend voor (een verhoogde) aflossing, wat wel het geval is bij schuldbemiddeling.
- Voor schuldeisers is een saneringskrediet prettig, omdat het meteen duidelijkheid verschaft en zij geen drie jaar moeten wachten voor dat zij het afgesproken bedrag hebben ontvangen. Tegenover een beperkte kans op een (vaak geringe) tussentijdse verhoging van het aflossingsbedrag vanwege hogere inkomsten, staat het voordeel dat zij meteen de boeken kunnen sluiten.
- De gemeente (schuldhulp) bespaart veel tijd en administratieve lasten omdat er geen mutaties verwerkt moeten worden en geen verplichte jaarlijkse heronderzoeken plaatsvinden. Met deze lagere uitvoeringskosten wordt ruimte gecreëerd voor de uitvoering van andere ambities en verplichtingen in het kader van Wgs, zoals vroegsignalering en schuldhulp voor ondernemers.

Een saneringskrediet maakt het schuldregelen veel effectiever en efficiënter. Het financiële risico voor de gemeente is beperkt. De gemeente staat borg voor het niet nakomen van de betalingsverplichtingen. De praktijk leert dat in 95% van de gevallen het krediet volledig wordt afgelost. Bovendien is een maximum gesteld aan de hoogte van het saneringskrediet van € 10.000,-.

Bij schuldregelen is het uitgangspunt dat een saneringskrediet wordt ingezet, tenzij:

- het vrijwel zeker is dat het inkomen wijzigt én dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de afloscapaciteit;
- de situatie van de persoon met schulden niet stabiel genoeg is;
- de persoon met schulden niet handelingsbekwaam of handelingsbevoegd is en er geen toestemming is van de curator of bewindvoerder;
- het te verstrekken saneringskrediet boven de € 10.000,- uitkomt

De verwachting is dat we 50%-75% van de schuldregelingen met een saneringskrediet kunnen regelen.

c. Nazorg

Onze ambitie is om mensen duurzaam schuldenvrij te houden. Daarom kijken we al tijdens het schuldregelen of mensen voldoende financieel zelfredzaam zijn. Zo niet, dan maken we afspraken over (een vorm van) budgetcoaching. Via nazorg houden we gedurende een half jaar nadat iemand

een schone lei heeft gekregen, de vinger aan de pols. Met het oog het duurzame effect en preventie, intensiveren we de nazorg:

- verlenging van een half jaar naar een jaar;
- uitbreiding nazorg naar de (beëindigde) WSNP;
- mogelijkheid om budgetbeheer in te zetten.

d. Slim digitaal schuldregelen

We sluiten aan bij een aantal landelijke ontwikkelingen dat het schuldregelen makkelijker en efficiënter maakt. Het bespaart uitvoeringskosten (m.n. administratiekosten) en versnelt het schuldregelen aanzienlijk, waardoor mensen met schulden sneller weten waar ze aan toe zijn en de kans op uitval kleiner wordt.

- Schuldenknooppunt (NVVK). Digitale communicatie tussen schuldhelp en schuldeisers. Partijen die zich hierbij aansluiten communiceren snel en efficiënt over schuldregelingen. Wanneer daar afspraken over gemaakt zijn, schorten deelnemende partijen in de tussentijd ook incassomaatregelen op. Dat betekent voor de inwoner dat er sneller 'schuldenrust' is.
- Collectief schuldregelen
Aan schuldeisers wordt gevraagd op gestandaardiseerde wijze lijsten van klanten af te handelen, in plaats van een geïndividualiseerde beoordeling per klant, en vooraf akkoord te gaan met aangeboden regelingen.

HOOFDSTUK 5 RESULTATEN

Metten is weten. Hoe meten we of ons beleid succesvol is? We maken hieronder onderscheid tussen maatschappelijke effecten die we met het schuldenbeleid beogen en prestatie-indicatoren binnen de schuldhelp. Niet alles is uit te drukken in cijfers of meetbare resultaten. Het is ook goed om te vertellen over de voortgang bij de beleidsvoornemens onder de diverse speerpunten. Dit beleidsplan heeft een looptijd van vier jaar. Op het eind van deze periode maken we de balans op. Tussentijds wordt gerapporteerd over de behaalde resultaten en de ontwikkelingen op de beleidsvoornemens. Deze voortgangsrapportage wordt jaarlijks door het college aangeboden aan de raad en kan zo nodig tot tussentijdse bijstelling van het beleidsplan leiden.

5.1 Maatschappelijke effecten

1. Aandeel huishoudens met problematische schulden neemt af van 8,9% naar 6%.

Het totaal aan de in deze beleidsnota genoemde maatregelen moet er toe leiden dat er uiteindelijk minder huishoudens zijn met problematische schulden. Daarbij nemen we de CBS-statistiek als uitgangspunt, dat is een objectief referentiepunt. Een schuldenvrije gemeente is vooralsnog geen realistische ambitie voor de komende jaren. Een daling van 8,9% naar 6% lijkt meer realistisch.

2. Het aantal schuldenbewinden neemt met 30% af.

Door betere samenwerking met bewindvoerders en de rechtbank willen we voorkomen dat mensen met problematische schulden in bewind komen als dat niet nodig is en het inzetten van een lichtere voorziening passend is en minder ingrijpend. Waar mogelijk willen we dit doen zonder gebruik te maken van het gemeentelijk adviesrecht bij schuldenbewind. Met kwalitatief goede bewindvoerders maken we hierover afspraken.

3. Er vinden (bijna) geen huisuitzettingen plaats vanwege huurschulden

Als gevolg van de samenwerking van Leder1 met Perspectief bij huurschulden is het aantal huisuitzettingen vanwege schulden de afgelopen jaren fors gedaald. In 2020 waren er geen huisuitzettingen vanwege schulden bij Leder1. In het kader van de vroegsignalering maken we hierover ook afspraken met andere woningbouwverenigingen en particuliere verhuurders, zodat er in Zutphen (bijna) geen huisuitzettingen vanwege schulden plaatsvinden.

4. De instroom in het wanbetalersregime neemt elk jaar met 50% af.

Onze inzet is om via vroegsignalering instroom in het wanbetalersregime te voorkomen. Wij vinden het belangrijk dat mensen goed verzekerd zijn tegen zorgkosten en willen zorgmijding voorkomen.

5.2 Prestatie-indicatoren schuldhelp

1. 15 % van de ontvangen signalen van betalingsachterstanden leidt tot een eerste gesprek.

Op jaarbasis zijn er naar verwachting ruim 3000 signalen van betalingsachterstanden op het gebied van huur, energie, water en zorgverzekering. Aan al deze huishoudens doen we aanbod voor een gesprek over schuld hulp. Dit leidt niet noodzakelijk tot een aanvraag schuld hulpverlening. Naar verwachting is in veel gevallen advisering of doorverwijzing naar bijvoorbeeld Schuld hulp maatje voldoende (en waar nodig beschermingsbewind).

2. 80% van de plannen van aanpak wordt succesvol afgesloten.

3. 90% van de beëindigde schuldregelingen wordt succesvol afgesloten.

Geringe uitval als gevolg van ontzorgen in de intakefase, een duidelijk plan van aanpak (afspraken en verwachtingen zijn helder), inzetten saneringskredieten (snellere sanering), betere ondersteuning tijdens het traject en een snellere schuldhelp door collectief schuldregelen en het Schuldenknooppunt. We meten dit op twee momenten. Ten eerste kijken we naar het al of niet succesvol afsluiten van de plannen van aanpak. Dat zegt vooral of de fase voorafgaand aan de totstandkoming van een schuldregeling succesvol doorlopen is en verschaft inzicht in mogelijke redenen van uitval. Ten tweede kijken we naar de jaarlijks beëindigde schuldregelingen en saneringskredieten. Dat geeft aan of tot de schuldregeling ook tot een schone lei heeft geleid.

4. 80% van de trajecten budgetcoaching leidt tot financiële zelfredzaamheid.

In alle fasen van financiële problematiek zetten we wanneer dat nodig is (een vorm van) budgetcoaching in. Van deze trajecten is 80% succesvol. Dat wil zeggen dat de deelnemers na afloop in staat zijn hun financiën (weer) zelf te regelen. Op deze manier krijgen we ook beter inzicht in de succes- en faalfactoren en kunnen we de budgetcoaching optimaliseren.

5. Klanttevredenheid.

Bij een mensgerichte schuldhelp is een 'klanttevredenheidsonderzoek' een onmisbare prestatie-indicator. Dit onderzoek geeft inzicht in de kwaliteit van de aangeboden dienstverlening en levert belangrijke input op om deze zo nodig te verbeteren. Belangrijker dan hier een streefcijfer aan te hangen, vinden we het om de bevindingen van het onderzoek inhoudelijk te bespreken en eventueel aanbevelingen tot verbetering te doen.

BIJLAGE 1 FINANCIËN EN PLANNING

Voor 2021 is er voldoende dekking voor het nieuwe beleid vanuit de beschikbare budgetten in de programmabegroting: loonsom, (werk)budget SDV, intensiveringsgelden armoede en schulden, de subsidies Thematafel Armoede en schulden en het minimabeleid. Het nieuwe schuldenbeleid wordt *in stappen* uitgevoerd, met prioriteit voor vroegsignalering en de schuldhulp voor ondernemers. Daardoor is het beschikbare budget vanuit de intensiveringsgelden en het minimabeleid toereikend om het nieuwe beleid Schuldhulp te implementeren (€ 193.000). Voor de jaren 2022-2024 is aanvullende dekking nodig. Op basis van het verwachte aantal signalen en meldingen als gevolg van de vroegsignalering (zie hoofdstuk 3.3). Er is dan extra formatie nodig ter hoogte van ongeveer € 300.000,-. Hiervan kan maximaal € 137.000,- uit de intensiveringsgelden gefinancierd worden. Het werkbudget SDV is (structureel) toereikend om nieuwe abonnementen voor digitale ondersteuning bij het slimmer schuldregelen en het inzetten van algemene voorzieningen te financieren.

Speerpunt	Omschrijving	Kosten	Structureel	Dekking 2021	Planning
1	Schuldpreventie				
1.1	Preventie-aanpak				
	-preventieaanpak(1)	p.m.	Ja	Intensivering	2021 Q3
	-materialen preventie	€ 10.000,-	Ja	Budget SDV	2021-24
1.2	Budgetcoaching (SHM) (3)	€ 50.000,-	Ja	Thematafel	-
1.3	Financiële educatie jongeren	€ 10.000,-	ja	Budget SDV	2021 Q3
2	Vroegsignalering				
2.1	Vroegsignalering Wgs (2021)	p.m.	Nee	Intensivering	2021 Q1
2.2	Signalering door partners	p.m.	Ja	Loonsom	2021 Q2
2.3	Versterken integrale aanpak	p.m.	Ja	Loonsom	2021 Q3
3	Schuldhulp zonder drempels				
3.1	Laagdrempelige toegang				
	-investering vindplaatsen	€ 11.000,-	Nee	Intensivering	2021 Q3
3.2	Aanvraagproces				
	-ontsluiting brongegevens	€ 10.000,-	Nee	Intensivering	2021 Q1
	-stress-sensitief werken	p.m.	Ja	Loonsom	2021-24
3.3	Communicatie impuls (4)	€ 10.000	Nee	Intensivering	2021 Q2
4	Passende voorziening				
4.1	Algemene voorzieningen				
	-Schuldhulproute	€ 4.000,-	Ja	Budget SDV	2021-24
4.2	Schuldhulp als het kan				
	-adviesrecht/budgetbeheer	p.m.	Ja	Intensivering	2021 Q2
4.3	Effectief schuldregelen				
	-pilot Sh ondernemers	10.000	Nee	Intensivering	2021 Q1
	-borgstelling saneringkrediet	p.m.	Ja	(5)	2021-24
	-collectief schuldregelen	€ 4.000	Ja	Budget SDV	2021-24
	-Schuldenknooppunt	€ 4.000	Ja	Budget SDV	2021-24
	-brongegevens gebruiken	€ 4.000	Ja	Budget SDV	2021-24
	-RIS vroegsignalering	€ 12.000	Ja	Budget SDV	2021-24

- (1) Preventiemedewerker: o.a coördinatie op preventieaanpak, vroegsignalering, adviesrecht
- (2) Werkbudget preventie: inclusief materialen tbv financiële educatie jongeren.
- (3) Binnen de financiële kaders van de thematafel Armoede en schulden kunnen eventueel nieuwe subsidieafspraken gemaakt worden over de verhoging van het aantal trajecten budgetcoaching
- (4) In 2021 wordt extra geïnvesteerd in communicatie. Vanaf 2022 vanuit bedrijfsvoering communicatie.
- (5) In de jaarrekening wordt conform artikel 50 en 57 van het BBV de borgstellingen opgenomen als niet uit de balans blijken verplichtingen. Dit houdt in dat er geen middelen gereserveerd worden, maar mocht er in 2021 een beroep gedaan worden op de borgstelling dan nemen we dit mee in de budget en rapporteren we hierover in de Burap.

BIJLAGE 2 KWALITEITSBORGING

Artikel 2 lid 4 van de Wgs schrijft voor dat in het beleidsplan is opgenomen welke maatregelen worden genomen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd. Wij geven aan de kwaliteitsborging de volgende invulling:

Lidmaatschap van de branchevereniging NVVK

Dit lidmaatschap betekent onder andere dat gedragscodes van de NVVK worden nageleefd en sprake is van organisatiecertificering NEN 8048. Driejaarlijks vindt een audit plaats, waarin wordt gekeken of de schuldhulp aan de eisen van het lidmaatschap voldoet. Daarbij wordt ook gekeken naar de inrichting van de werkprocessen en de klanttevredenheid.

Werkprocessen op orde

Naar aanleiding van de nieuwe Wgs en de nieuwe schuldenwetten zijn de werkprocessen schuldhulp geactualiseerd en AVG-proof ingericht. Het intakeproces en het proces vroegsignalering is ingericht conform de Wgs en het Landelijks Convenant Vroegsignalering. De gegevensuitwisseling geschiedt op basis van het Besluit Gemeentelijke Schuldhulpverlening van 6 juli 2020.

Monitoring

De monitoring van de processen, producten en resultaten is in overeenstemming met de benchmark Armoede en schulden van Divosa/Stimulansz en de uitvraag van de NVVK.

Vakkundigheid van de schuldhulpverleners

Alle medewerkers schuldhulp zijn ervaren, goed geschoolde medewerkers. Er vindt regelmatig bijscholing plaats, bijvoorbeeld in verband met schuldhulp voor ondernemers of preventie. Naast het actualiseren van kennis is er aandacht voor gespreksvaardigheden die passen bij een stress-sensitieve dienstverlening. Ook is er aandacht voor het (herkennen van) laaggeletterdheid en verstandelijke beperkingen. De plannen van aanpak worden getoetst op basis van het vier-ogen-principe en zijn transparant opgesteld, zodanig dat zij de aanvragers houvast geven om het schuldhulptraject succesvol te doorlopen.

Vakmanschap van vrijwilligers

Alle vrijwilligers van SchuldHulpMaatje hebben een driedaagse (landelijke) opleiding gevolgd, waarin aandacht wordt besteed aan zowel kennis van schulden(problematiek) als gedragsmatige aspecten. Er vindt regelmatig bijscholing plaats en er zijn maandelijks intervisiebijeenkomsten.

Klanttevredenheid

We voeren in de beleidsperiode 2021-2024 minimaal één keer een klanttevredenheidonderzoek uit. Naast de gemeentelijke schuldhulp betrekken we daarbij ook de activiteiten van (keten)partners die mede uitvoering geven aan dit beleidsplan.

Voortgangsrapportage aan de raad

Dit beleidsplan vormt de basis voor de inrichting en uitvoering van schuldhulp in Zutphen voor de periode 2021-2024. Er wordt tussentijds - jaarlijks - aan de raad gerapporteerd over de voortgang van de beleidsvoornemens en relevante ontwikkelingen.

BIJLAGE 3 SCHULDHULP ZUTPHEN 2017-2020 IN CIJFERS

Tabel 1 Producten schuldhulp

	2017	2018	2019	2020
Aantal aanmeldingen (1)	241	291	192	168
Aantal aanvragen (2)	142	180	97	83
Aantal klanten DFD(3)	14	47	28	9
Klanten stabilisatie (4)	32	35	10	14
Klanten budgetbeheer (5)	78	98	102	66
Schuldregeling (6)	224	327	327	250
Aantal klanten Wsnp (7)	9	6	6	6
Aantal klanten nazorg (8)	70	105	112	129

(1) De schuldhulp start als een inwoner zich meldt voor ondersteuning bij het vinden van een oplossing voor zijn of haar schuldenproblematiek. Bij de aanmelding wordt de hulpvraag van de inwoner en de informatie die noodzakelijk is voor het vervolg van de hulpverlening geregistreerd. Het gaat om het aantal unieke personen dat zich in dat jaar gemeld heeft.

(2) Bij een aanvraag doet een inwoner een formele aanvraag tot toelating in de schuldhulp. Dat gebeurt bij de intake. Een aanvraag leidt in principe tot een toekenning (plan van aanpak) of een afwijzing.

(3) De schuldhulp kan Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD) inzetten als het door omstandigheden (nog) niet mogelijk is om een adequate en duurzame oplossing voor de schuldenproblematiek te vinden. Het doel van DFD is het in evenwicht brengen en houden van de inkomsten en uitgaven van de inwoner. Anders dan het product stabilisatie leidt DFD niet expliciet tot een schuldregeling.

(4) Stabilisatie is het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van de schuldenaar. Hierbij is het van belang dat inkomsten worden gemaximaliseerd, de uitgaven tot het minimum worden beperkt, er geen crisis is en de beslagvrije voet wordt gegarandeerd. Als dit is bereikt kan een betalingsregeling of een schuldregeling (zie onder 7) worden opgezet. Het stabilisatietraject kent in beginsel een maximale tijdsduur van vier maanden.

(5) Budgetbeheer: het garanderen dat betalingen tijdig gedaan worden en dat er geen (nieuwe) schulden of achterstanden ontstaan. Dit heeft minimaal betrekking op huur/hypotheek, nutsvoorzieningen en wettelijk verplichte verzekeringen.

(6) Een (minnelijke) schuldregeling bestaat uit een saneringskrediet of schuldbemiddeling. Een saneringskrediet is het ineens afkopen van de totale schuldenlast tegen finale kwijting, op basis van betaling van een percentage van de totale schuldenlast. Een schuldbemiddeling is een gedeeltelijk terugbetalen van de totale schuldenlast naar draagkracht tegen finale kwijting en/of ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid. De cijfers in de tabel betreffen schuldbemiddelingen.

(7) Als het de klant met behulp van de schuldhulp niet lukt om een adequate en duurzame oplossing te vinden voor de schuldenproblematiek, kan de schuldhulp de klant doorverwijzen naar de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp).

(8) De schuldhulp zet nazorg in om te voorkomen dat klanten na afloop van de schuldhulp opnieuw met (problematische) schulden te maken krijgen. Het doel van nazorg is het voorkomen van recidive.

Tabel 2 Bijzondere bijstand voor beschermingsbewind in Zutphen

	2018	2019	2020
Dossiers bijz. bijstand	878	894	850
Uitgaven bijz.bijstand	1.148.431	1.184.364	1.173.788

Wanneer iemand onvoldoende inkomen heeft om de kosten van beschermingsbewind te betalen kan voor deze kosten bijzondere bijstand worden verstrekt. In Zutphen bedraagt het percentage schuldenbewinden op het totaal aantal beschermingsbewinden waarvoor bijzondere bijstand wordt verstrekt ongeveer 8-9%.

BIJLAGE 4 OVERZICHT WETTELIJKE VERPLICHTINGEN EN KEUZEMOGELIJKHEDEN

Wat moeten we doen? [wet]	Wat mogen we doen Optie binnen wet	Wat willen we?	Wat gaan we doen?
Aanbieden integrale schuldhulp aan inwoners van de gemeente met problematische schulden. In Wgs 2021 is expliciet benoemd dat ondernemers niet uitgesloten worden.	Niet toelaten tot schuldhulp bij fraude en recidive	-Laagdrempelige schuldhulp aanbieden aan mensen die gemotiveerd zijn om hun schulden op te lossen. - Maatwerk bieden. -Schuldhulp voor ondernemers.	-Individueel plan van aanpak opstellen (sociaal domein breed) -Schuldhulp voor ondernemers -Beleidsvoorschriften aanpassen.
Preventie	Niet nader omschreven	Meer inzet op het voorkomen van schulden	-Coördinatie op preventie -Budgetcoaching -Communicatie met nadruk op klantbeleving -Schuldhulproute
Beleidsplan schuldhulp minimaal 1x 4 jaar, vastgesteld door raad	Tussentijds aanpassen	Optimalisering schulden-beleid	Speerpunten: preventie, vroegsignalering, geen drempels, passende voorziening inzetten.
Aanbieden gesprek schuldhulp bij signalen betalingsachterstanden huur, energie etc.	Vorm is vrij	Voorkomen escalatie naar problematische schulden, eerder bereiken	-Er op af (huisbezoek) -Vergroten signalerend vermogen partners -Integrale aanpak sociaal domein
Tussen melding en eerste gesprek is maximaal 4 weken.	Mag korter, vastleggen in beleidsplan	Een effectieve schuldhulp	Maximale termijn hanteren
Crisisinterventie binnen 3 dagen			Crisisinterventie binnen 3 dagen
Tussen aanvraag en plan van aanpak maximaal 8 weken	Mag korter, vastleggen in verordening	Helder plan van aanpak	Maximale termijn hanteren
Toelating, beperkt aantal weigeringsgronden	Niet toelaten tot schuldhulp mogelijk bij fraude en recidive	Maatwerk . Toelaten bij fraude en recidive bij geringe verwijtbaarheid en goede motivatie	Beleidsvoorschriften conform aanpassen
Beleid m.b.t gezinnen met kinderen	Zelf invullen	Extra aandacht voor kinderen die opgroeien in armoede en schulden	-Geen huisuitzettingen bij kinderen vanwege schuldenproblematiek -Kindpakket bij eerste gesprek bespreken.
Kwaliteitsborging			Lidmaatschap NVVK Kwaliteitsmedewerker Schuldhulp voor ondernemers Klanttevredenheid
Vereenvoudigde beslagvrije voet hanteren			Vereenvoudigde beslagvrije voet in plan van aanpak
	Adviesrecht schuldenbewind (	Minder (kosten voor) schuldenbewind Passende voorziening	Convenant met bewindvoerders Adviesrecht als sluitstuk

BIJLAGE 5 PUBLICATIES

Beleid Rijksoverheid

- Actieplan Brede schuldenaanpak (Ministerie SZW, 2018).
- Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening, 6-7-2020 (Staatsblad 2020, 240).
- Memorie van toelichting bij Wijziging van Boek 1 Burgerlijk Wetboek teneinde te voorzien in een adviesrecht voor gemeenten bij de procedure rond beschermingsbewind wegens problematische schulden (Handelingen Tweede Kamer, 2019-2020, 35428, nr. 3).
- Memorie van toelichting bij Wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ten behoeve van de uitwisseling van persoonsgegevens (Handelingen Tweede Kamer, 2019-2020, 14-10-20).
- www.komuitjeschulden.nl (overheidscampagne schulden).

Beleid Zutphen

- Afwegingskader algemene voorzieningen sociaal domein (B&W Zutphen, 15-9-2020).
- Beleidsplan Armoede en schulden 2017-2020 (Gemeenteraad Zutphen, 3-7-2017).
- Evaluatie Pilot Budgetondersteuning op maat (B&W 2-4-2019, = bijlage bij Memo Beschermingsbewind).
- Memo Gemeenteraad Motie Beschermingsbewind. Onderzoek n.a.v. de motie M38 (B&W Zutphen, 2-4-2019).
- Strategische visie sociaal domein Zutphen 'een sterke inclusieve samenleving' B&W Zutphen, 24-3-2020).
- Écht doen wat nodig is. Aan de slag met preventie (Jeugdpreventieplan Zutphen, 2019).

Onderzoeksrapporten

- Aanpak problematische schulden (rapport Algemene Rekenkamer, 2017).
- Burgerperspectief op schuldhulpverlening. Een onderzoek naar de ervaringen van burgers met gemeentelijke schuldhulpverlening (Nationale ombudsman, 2016).
- Duurzame verbetering van gezond financieel gedrag. Droom of werkelijkheid? (WRR, 2016).
- Effectiviteit van vrijwilligers in de schuldhulpverlening (Saxion Hogeschool).
- Gemeenten zetten de schouders eronder. Transitie naar effectieve stabilisatie vraagt om vergelijkbare data en sturing op klantbeleving (Purpose, Schouders Eronder, 2019).
- Hindernisbaan zonder finish. Een onderzoek naar knelpunten in de toegang tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Nationale Ombudsman, 2020).
- Mobility Mentoring. Hoe inzichten uit hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden (Platform 31/Hogeschool Utrecht, 2017).
- Monitor financieel gedrag 2019 (Nibud 2020).
- Onoplosbare schuldsituaties (N. Jungmann e.a., Hogeschool Utrecht, NVVK, 2017).

- Een open deur? Onderzoek naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening onder 251 Nederlandse gemeenten (Nationale ombudsman, 2018).
- Op weg naar financiële zelfredzaamheid. Rode draden inspectieonderzoeken schuldhulpverlening en aandachtspunten vervolgonderzoek (Inspectie SZW, 2020).
- Preventiebundel. Acht werkwijzers voor effectieve schuldpreventie (Hogeschool Utrecht, 2017).
- Saneren versus bemiddelen. Onderzoek naar de meerwaarde van schuldsaneren en een Borgfonds (M. Schut, 2018).
- Toegankelijkheid schuldhulpverlening 2017, Inspectie SZW, 2018).
- Vroegsignalering problematische schulden door gemeenten. Verkennende studie (Inspectie SZW, 2016).
- Vroegsignalering schulden, lessen uit de praktijk (rapport voor Schouders Eronder, 2018).
- Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op raadzaamheid (WRR, 2017).

Handleidingen VNG, Dlvosa, Stimulansz, NVVK, Schouders Eronder

- Aandachtspunten beleid. Beleidsruimte bij de wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (VNG, 2020).
- De eindjes aan elkaar knopen. Cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk (Platform 31, 2017).
- Leidraad prioriteren en opvolgen vroegsignalen. Wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening(VNG, 2020).
- De regierol van gemeenten bij schuldenbewind (VNG, 2019).
- Vroegsignalering schulden. Lessen uit de praktijk (rapport voor Schouders Eronder, 2018).
- Wat werkt bij schuldhulpverlening? (Movisie).
- Werkwijzer Ondernemers en schulden (Schouders Eronder, 2019).
- Wetswijzigingen in het schuldendomein (VNG, 2020).