

Plan schuldhulpverlening 2024

Schulden voorkomen en oplossen

Projectleider	Berend Veen
Afdeling	Mens & Organisatie
Datum	Vastgesteld in de raad van 3 juli 2024
Opdrachtgever	Portefeuillehouder mevrouw H.B. Boudewijnse

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Aanleiding	5
1.2	Leeswijzer	5
2	Ontwikkelingen schuldhulpverlening in 2024 en verdere jaren	6
2.1	Inleiding	6
2.2	Uitgangspunten voor schuldhulpverlening in Gooise Meren	6
2.2.1	Laagdrempelig	7
2.2.2	Financiële zorgen staan bijna nooit op zichzelf	7
2.3	Aandachtspunten in de komende jaren	7
2.3.1	Voorkomen van schulden	7
2.3.2	Informatie en advies bij schulden en geldproblemen	8
2.4	Financiën	8
3	Beschrijving van de dienstverlening	10
3.1	Kwaliteit van de dienstverlening	10
3.1.1	Ontwikkelingen 2024 en verdere jaren	10
3.2	Dienstverlening in Gooise Meren	10
3.2.1	Preventief werken	10
3.2.2	Informatieverstrekking	12
3.2.3	Intake en stabilisatie	13
3.2.4	Oplossingen voor schulden	13
3.2.5	Nazorg	14
	Verklarende woordenlijst betreffende vakjargon bij schuldhulpverlening	16
	Bijlage A Samenwerking partners	19
	B&A Groep	19
	Schuldhulpmaatje	19
	Humanitas	19
	Versa Welzijn	19
	Bewindvoerders	20
	Overige partners	20
	Voedselbank	20
	MEE Gooi- en Vechtstreek	20
	Bijlage D Evaluatie budgetcoaching	21
	Wat is budgetcoaching	21
	Wat we deden en welke lessen we hebben geleerd	21
	Geleerde lessen	21
	2025 en verder	22

Bijlage B: NVVK-opbouw schuldhulpverlening

Bijlage C: Bestuurlijke uitgangspunten Toegang en kwaliteit gemeentelijke schuldhulpverlening, Vereniging van Nederlandse Gemeenten

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Het vaststellen van een beleidsplan schuldhulpverlening is een wettelijke verplichting (artikel 2 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening). Het stelt de kaders vast voor de uitvoering, waarbij de focus ligt op het voorkomen en oplossen van schulden.

1.2 Leeswijzer

Dit Plan Schuldhulpverlening beschrijft hoe de gemeente Gooise Meren integrale schuldhulpverlening vormgeeft. In hoofdstuk 2 beschrijven wij uitgangspunten voor schuldhulpverlening in Gooise Meren en welke aspecten van schuldhulpverlening in de komende jaren meer nadruk gaan krijgen. In hoofdstuk 3 beschrijven wij onze uitvoeringspraktijk van schuldhulpverlening.

Ten slotte zijn er bij dit plan vier bijlagen met achtergronden:

In bijlage A worden onze samenwerkingspartners beschreven.

In bijlage B wordt in een grafische weergave schuldhulpverlening met diverse stadia/diensten afgebeeld.

In bijlage C staan de "bestuurlijke uitgangspunten Toegang en kwaliteit gemeentelijke schuldhulpverlening" van de VNG beschreven.

In bijlage D staat onze evaluatie op budgetcoaching.

2 Ontwikkelingen schuldhulpverlening in 2024 en verdere jaren

2.1 Inleiding

Armoede en financiële problemen krijgen terecht veel aandacht. In de media wordt veel geschreven over dit onderwerp en sinds januari 2022 hebben we een minister voor Armoedebestrijding, Participatie en Pensioenen. Er is een toegenomen inzicht dat mensen minder goed functioneren als ze lange tijd onder druk staan van zorgen over geld. Er is dan ook steeds meer aandacht voor de oorzaken van schulden. Welke problemen liggen eraan ten grondslag als iemand financiële zorgen heeft en hoe kunnen we de oorzaak hiervan wegnemen?

Dit heeft een aantal belangrijke wijzigingen in de schuldhulpverlening tot gevolg gehad. Zo is 'stress-sensitief werken' een gevolg van het inzicht dat mensen minder goed functioneren als ze gebukt gaan onder geldzorgen. Stress-sensitief werken in schuldhulpverlening betekent dat hulpverleners begrijpen hoe financiële problemen stress kunnen veroorzaken. Ze creëren een ondersteunende omgeving, luisteren empathisch naar zorgen en zoeken samen met cliënten naar passende oplossingen. Het doel is om stress te verminderen en mensen te helpen bij het beheren van schulden. Het is als het vormen van een team waarin begrip en samenwerking centraal staan. Hulpverleners streven ernaar een positieve sfeer te bevorderen, zodat cliënten zich gehoord voelen en stappen kunnen zetten naar een financieel gezondere toekomst, waarin ze beter kunnen focussen op hun welzijn.

Rekening houdend met deze ontwikkelingen hebben wij op basis van onderstaande uitgangspunten (paragraaf 2.2) de schuldhulpverlening in Gooise Meren ingericht. In paragraaf 2.3 beschrijven wij welke aspecten van schuldhulpverlening in de komende jaren meer nadruk krijgen.

2.2 Uitgangspunten voor schuldhulpverlening in Gooise Meren

Met het opzetten en het ontwikkelen van een team Schuldhulpverlening is een belangrijke stap gezet in de kwaliteit van de schuldhulpverlening. We bieden laagdrempelig financiële hulp aan en we werken samen met verschillende organisaties. Wij streven ernaar om alle inwoners die financiële vragen en/of zorgen hebben te helpen om een oplossing te zoeken die bij hun wens en situatie past.

We kiezen ervoor om inwoners met financiële zorgen en vragen een zo laag mogelijke drempel te laten ervaren en door een persoonlijke en op maatwerk gerichte werkwijze te hanteren. Dat leidt tot de volgende twee kernuitgangspunten:

1. We creëren een zo laagdrempelige toegang tot schuldhulpverlening
2. We kijken breed naar alle problemen die er spelen, omdat financiële zorgen (bijna) nooit op zichzelf staan

2.2.1 Laagdrempelig

In Nederland praten we niet graag over geld, en schulden bespreken is nog lastiger. Wij bieden toegankelijke schuldhulpverlening aan voor alle inwoners en zelfstandige ondernemers. We streven naar persoonlijke ondersteuning en maatwerk, met aandacht voor het verminderen van financiële stress. Samen met ketenpartners zorgen we voor een aanpak waarbij mensen met schulden hun autonomie behouden. Onze gemeente coördineert deze ondersteuning, met als principe: zo zwaar als nodig, zo licht als mogelijk.

2.2.2 Financiële zorgen staan bijna nooit op zichzelf

Financiële zorgen staan (bijna) nooit op zichzelf. Dit leidt tot een vicieuze cirkel waarin inwoners niet effectief kunnen werken aan hun financiële zorgen vanwege andere problemen, en tegelijkertijd niet aan die andere problemen kunnen werken vanwege hun financiële situatie.

Met het team Schuldhulpverlening bieden we maatwerkondersteuning. Hierbij kijken we niet alleen naar de financiële situatie, maar ook naar de persoonlijke omstandigheden op andere leefgebieden. Met onze stress-sensitieve manier van werken houden inwoners zeggenschap over hun eigen traject. Door samen te werken met een breed netwerk van professionele en vrijwilligersorganisaties kunnen we elke inwoner voorzien van passende hulp.

2.3 Aandachtspunten in de komende jaren

Schuldhulpverlening is altijd in ontwikkeling en daarmee ook de inrichting van onze schuldhulpverlening in Gooise Meren. Vanuit de bovengenoemde uitgangspunten Laagdrempelige toegang en Financiële zorgen staan bijna nooit op zichzelf, willen we onze uitvoeringspraktijk in de komende jaren verder verbeteren op met name de twee navolgende aspecten. Aansluitend wordt in hoofdstuk 3 onze uitvoeringspraktijk van schuldhulpverlening beschreven.

2.3.1 Voorkomen van schulden

Het voorkomen van schulden door middel van preventie is een belangrijk onderdeel van schuldhulpverlening. Wij gaan meer preventief te werk in zowel het vroegtijdig vinden van inwoners met (beginnende) schuldenproblematiek, alsook in het ondersteunen en begeleiden van hen om te voorkomen dat de schulden groter worden.

2.3.2 Informatie en advies bij schulden en geldproblemen

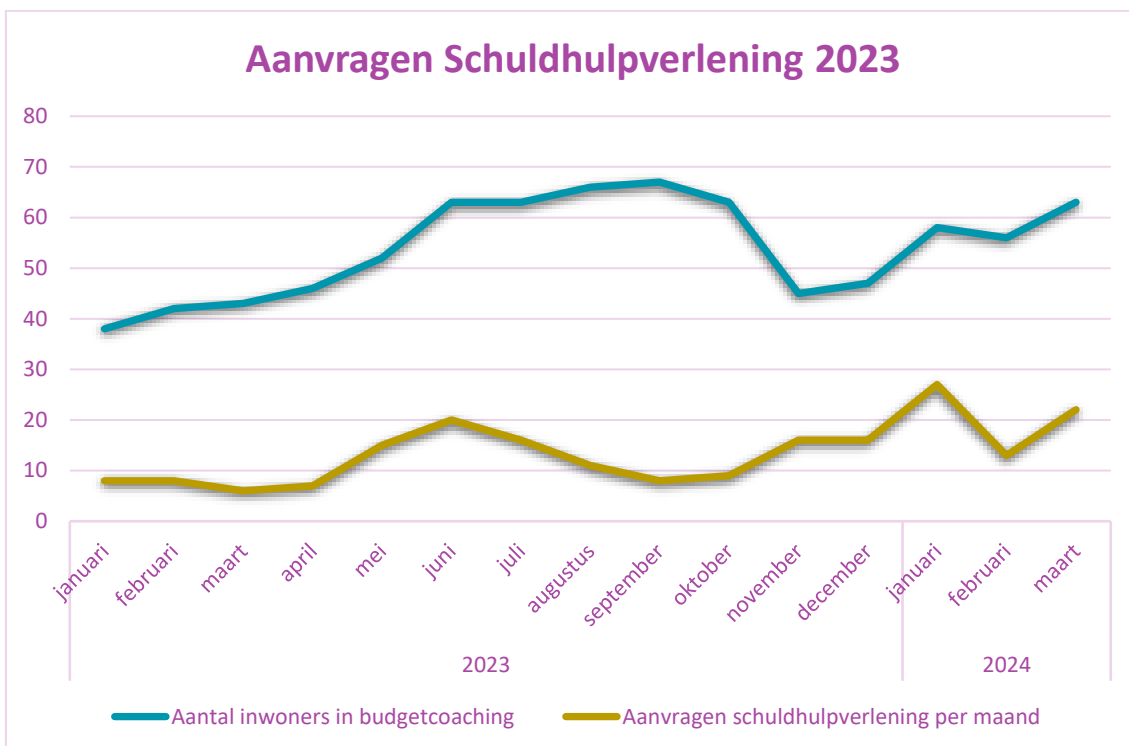
Het financieel systeem in Nederland is ingewikkeld. Vaak geldt dat hoe lager het inkomen is, hoe meer regelingen van toepassing zijn voor ondersteuning. Het is complex om alle regelingen goed te laten verlopen. Informatie en advies over financiën is een belangrijk onderdeel om schulden te voorkomen.

Het is belangrijk om kennis van en informatie over schuldhulpverlening verder onder de aandacht te brengen. We richten ons op de inwoners alsook intern op de diverse afdelingen van de gemeente, en op ons externe netwerk van partnerorganisaties. Onze integrale aanpak wordt immers pas succesvol als inwoners en organisaties goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden voor het voorkomen en oplossen van schulden. Wij richten ons daarbij ook op dienstverlening aan ondernemers met (beginnende) schulden.

2.4 Financiën

Onze aanpak werpt vruchten af: inwoners van de gemeente weten ons in toenemende mate te vinden en ons netwerk werkt goed. We zien daardoor sinds 2023 een stijging van het aantal aanvragen voor schuldhulp en budgetcoaching. Ook neemt het aantal meldingen Vroegsignalering toe. Dit beeld zet zich door in de eerste periode 2024.

Wij verwachten dat de kosten in 2024 en verdere jaren gaan toenemen, zowel voor de uitvoeringscapaciteit als voor de bekostiging van diensten van de partnerorganisaties. Dit komt door veranderde wet- en regelgeving maar ook omdat er meer aandacht voor is, met name in de media. De verwachte toename in aantallen en budget wordt nauwkeurig in kaart gebracht, o.m. op basis van de evaluatie Budgetcoaching en de (financiële) resultaten 2023.



De grafiek toont het aantal aanvragen schuldhulpverlening en het aantal inwoners dat budgetcoaching kreeg in 2023. Het is gebruikelijk dat er twee pieken zijn in het aantal aanvragen schuldhulpverlening. De eerste is rond het uitbetalen van het vakantiegeld; dan zijn schuldeisers (deurwaarders) extra actief. De tweede piek is ná de feestdagen; de ervaring leert dat mensen (de gevolgen van) een aanvraag schuldhulpverlening uitstellen tot na december. Er is een causaal verband tussen het aantal aanvragen schuldhulpverlening en budgetcoaching. Dat komt omdat budgetcoaching vaak wordt ingezet naar aanleiding van een aanvraag schuldhulpverlening. Op basis van de pilot budgetcoaching 2023 wordt budgetcoaching voortgezet in onze dienstverlening (evaluatie in bijlage D).

We verwachten een toename van ongeveer 20% in het aantal aanvragen. Dat zal een extra capaciteit vergen van ruim 1 fte om goed invulling te geven aan schuldhulpverlening. De groei van werkzaamheden komt enerzijds door een toename van vragen over financiële zorgen omdat inwoners de weg naar de gemeente beter weten te vinden. Anderzijds geven we beter invulling aan de wettelijke taak Vroegsignalering. We houden de toename van het aantal vragen over financiële zorgen goed in de gaten zodat we op het juiste moment een voorstel kunnen doen om op te schalen.

In 2026 en 2027 zal de stijging temporiseren en verwachten we een toename van het aantal aanvragen van ongeveer 10% per jaar. Een achterliggende oorzaak van de toename van aanvragen schuldhulpverlening is dat schuldenproblematiek minder in de taboesfeer zit. Een andere oorzaak is dat het leven in het algemeen een stuk duurder is geworden

3 Beschrijving van de dienstverlening

In dit hoofdstuk beschrijven wij de dienstverlening en de samenwerking met de externe partners. Daar waar het aan de orde is beschrijven wij na de opsomming van interventies op het gebied van de dienstverlening welke acties gepland staan in 2024 en verdere jaren.

3.1 Kwaliteit van de dienstverlening

De gemeente werkt conform de Bestuurlijke uitgangspunten Toegang en kwaliteit gemeentelijke schuldhulpverlening van de VNG (bijlage B). Deze uitgangspunten vormen de leidraad voor de werkwijze van de gemeente. Verder borgen we de kwaliteit van de schuldhulpverlening door onderstaande interventies.

- Periodieke intervisie tussen de verschillende medewerkers van het team schuldhulpverlening
- Scholing van de consulenten; schuldhulpverlening is een werkveld dat altijd in ontwikkeling is
- Inzet ervaringsdeskundigen
- Periodiek contact met de betrokken partners
- Interne controle en accountantscontrole

3.1.1 Ontwikkelingen 2024 en verdere jaren

In de komende tijd worden alle medewerkers van het team Budgetcoaching en Schuldhulpverlening gecertificeerd (WFT Basis). Daarnaast worden de budgetcoaches en consulenten voorbereid voor de certificering WFT Consumptief Krediet.

3.2 Dienstverlening in Gooise Meren

Onze dienstverlening wordt beschreven aan de hand van vijf aspecten van schuldhulpverlening: preventie, informatie, intake/stabilisatie, oplossing van schulden, nazorg.

3.2.1 Preventief werken

Preventie is een belangrijke manier om schulden te voorkomen. Onze aanpak om schulden te voorkomen is zoals hieronder beschreven ingericht. Daarnaast wordt een belangrijk deel van preventie uitgevoerd door (vrijwilligers)organisaties zoals beschreven in bijlage A.

3.2.1.1 Budgetcoaching

Wij zetten budgetcoaching in naast een traject schuldhulpverlening. Budgetcoaching dient om te voorkomen dat schulden groter en onoplosbaar worden. Een onderdeel van

budgetcoaching is onze financiële noodknop: dit betekent dat tijdens en na een schuldhulptraject een inwoner die het even niet meer weet 24/7 contact kan zoeken met een budgetcoach. Samen met een budgetcoach wordt gezocht naar een oplossing.

3.2.1.2 Budgetbeheer

Budgetbeheer is een vorm van hulpverlening waarbij de cliënt op vrijwillige basis een volmacht geeft aan de instantie of hulpverlener voor het beheren van zijn of haar financiën. Met budgetbeheer ontstaat zekerheid over de betaling van vaste lasten. Hierdoor komt er overzicht en rust. De inzet van vrijwillig budgetbeheer kan, net zoals budgetcoaching, preventief worden ingezet en ook als ondersteuning bij een schuldenregeling. Met budgetbeheer kan ook de toeleiding naar het zwaardere 'beschermingsbewind' worden verminderd in situaties waarin dit een te zwaar middel zou zijn. Dit betekent ook lagere kosten; de kosten van budgetbeheer bedragen ongeveer 60% van de kosten van beschermingsbewind. Beschermingsbewind wordt nader toegelicht op pagina 12.

3.2.1.3 Vroegsignalering

Wij reageren actief naar de inwoners over van wie wij signalen ontvangen dat er achterstanden zijn bij het betalen van vaste lasten (huur, energie, water en de ziektekostenverzekering). Wij wijzen hen op onze hulpverlening om oplopende schulden te voorkomen.

3.2.1.4 Oplossen van kleine schulden middels een betalingsregeling

In lang niet alle situaties is er sprake van een problematische schuldensituatie. Door juist in een vroegtijdig stadium hulp en ondersteuning te bieden, bijvoorbeeld door betalingsafspraken, wordt erger voorkomen. We maken het ook mogelijk om een lening aan te vragen als de schulden (relatief) klein zijn waarmee schulden worden overgenomen. Op deze manier wordt rust gecreëerd en kan een inwoner makkelijker verder.

3.2.1.5 We hebben apart aandacht voor jongeren

We hebben apart aandacht voor jongeren. Jongeren zijn tussen de (bijna) achttien en de (ongeveer) 27 jaar oud. Volgens de wet ben je vanaf je achttiende volwassen maar we zien dat veel jongeren dan nog niet financieel volwassen zijn. Vaak gaat het goed, maar bij een steeds groter wordende groep ontstaan financiële problemen. Daarom zoeken we contact met jongeren als ze bijna achttien worden, om hen te informeren over wat zij behoren te weten en wat ze kunnen doen als er problemen zijn. We sturen een kaart als iemand achttien wordt en op verzoek wordt een gesprek ingepland.

3.2.1.6 Ontwikkelingen in 2024 en verdere jaren

Budgetcoaching is een concrete vorm van begeleiding om te voorkomen dat tijdens een traject nieuwe schulden ontstaan. Daarom gaan we budgetcoaching ook preventief inzetten bij inwoners die geen schulden hebben of bij wie schulden nog beheersbaar zijn. We komen met hen in contact via onze collega's binnen het sociaal domein maar ook via doorverwijzing naar ons van onze ketenpartners.

Bij vroegsignalering onderzoeken wij de mogelijkheden om met meer instanties afspraken te maken, zoals met hypotheekverstrekkers, waardoor wij meer signalen ontvangen. Daarmee wordt het mogelijk meer inwoners tijdig te bereiken om een aanbod te kunnen doen voor financiële hulp.

Rechtbanken hebben de afgelopen jaren enkele pilots doorlopen waarbij er een schuldenfunctionaris is aangesteld die fungeert als tussenpersoon tussen de rechtspraak en de gemeentelijke schuldhulpverlening. De schuldenfunctionaris komt tijdens gerechtelijke procedures in contact met inwoners met financiële problemen. Door direct contact op te nemen met de gemeente komen deze inwoners eerder in beeld en kunnen ze beter worden geholpen. De gemeente gaat actief deelnemen aan deze samenwerking.

3.2.2 Informatieverstrekking

Informatie over onze hulp bij financiën is een belangrijk onderdeel om schulden te voorkomen en op te lossen. Daarom bieden wij dit aan op diverse manieren via onze website, loketten, folders, nieuwsbrieven en partners.

Wij gaan onze communicatie en informatieverstrekking op de volgende manieren uitbreiden in 2024 en verdere jaren.

3.2.2.1 Informatie over geld en schulden

Algemene informatie over financiële regelingen en hulp bij schulden moet vrij toegankelijk zijn. Dit betekent een goed werkende en overzichtelijke website maar ook dat de vrijwilligersorganisaties makkelijk toegang hebben tot deze informatie.

3.2.2.2 Hulp bij vragen of zorgen over financiën

Naast algemene informatie is de afdeling schuldhulpverlening laagdrempelig beschikbaar voor vragen of zorgen over financiën. Omdat we goed ingevoerd zijn in ons eigen netwerk kunnen we inwoners – als dit nodig is – effectief doorverwijzen naar onze ketenpartners.

3.2.2.3 Meer bekendheid bij ketenpartners

Wij werken intensief samen met onze ketenpartners zoals de Voedselbank, Versa, St. Schuldhulpmaatje en Humanitas. Met hen vormen we een degelijk netwerk waarbij we over en weer signaleren en doorverwijzen. Zo wordt de weg naar hulp makkelijk gevonden.

3.2.2.4 Ondernemers

Ook ondernemers hebben recht op schuldhulpverlening van de gemeente. Goede ondersteuning voorkomt (toename van) schulden en het failliet gaan van ondernemingen, wat veel extra kosten met zich meebrengt. Daarnaast draagt passende ondersteuning bij aan een gezond ondernemersklimaat in de gemeente. De ervaring leert dat ondernemers de weg naar de gemeente voor hulp bij schulden nog niet goed weten te vinden. Voor de gemeente is het daarom belangrijk om de dienstverlening en communicatie goed af te stemmen op de doelgroep. Daarbij zijn de volgende speerpunten van belang:

- Lokale ondernemers beter bekendmaken met de hulpverlening die de gemeente kan bieden. Extra en brede publiciteit gericht op de doelgroep, zodat zij bekend raken met de hulp en ondersteuning vanuit de gemeente. De communicatie wordt aangepast aan de 'taal van de ondernemer'.
- Optimaliseren van de hulpverlening aan ondernemers door (vernieuwde) samenwerking met partners die zich hebben gespecialiseerd in ondersteuning aan ondernemers.

3.2.3 Intake en stabilisatie

De gemeente biedt financiële hulp aan inwoners met problematische schulden. Binnen twee weken na aanmelding wordt een intakegesprek gepland om de hulpvraag te achterhalen en een plan van aanpak op te stellen. Er wordt gekeken naar de oorzaak van de problemen, naar de situatie van de inwoner op diverse leefgebieden en naar de financiële draagkracht.

Indien nodig wordt een schuldregeling ingezet. Daarnaast wordt gewerkt aan stabilisatie van inkomsten en uitgaven. Flankerende diensten zoals budgetcoaching, budgetbeheer en beschermingsbewind worden aangeboden -naast preventief te helpen- tijdens het (stabilisatie)proces van de schuldhulpverlening.

Budgetcoaching en -beheer staan beschreven bij 'preventief werken'. We lichten nu beschermingsbewind toe.

3.2.3.1 Beschermingsbewind

Beschermingsbewind is een juridische maatregel om een situatie te stabiliseren. Een bewindvoerder neemt het beheer over financiële zaken van een persoon over. Het wordt vaak ingesteld wanneer iemand niet in staat is zijn eigen financiën te regelen, bijvoorbeeld door psychische problemen. Het doel is de financiële belangen van de betrokkene te beschermen en schulden te voorkomen. De bewindvoerder moet verantwoording afleggen aan de kantonrechter.

Het aanstellen van een bewindvoerder gaat buiten de gemeente om. De gemeente is (via de bijzondere bijstand) wel betrokken in de bekostiging van beschermingsbewind voor inwoners die daartoe onvoldoende inkomen hebben.

3.2.4 Oplossingen voor schulden

3.2.4.1 Herfinancieringskrediet

Voor sommige inwoners met schulden kan herfinanciering een oplossing zijn. De diverse schulden worden met één nieuwe lening ge(her)financierd. Dit geeft overzicht. Er hoeven geen schulden te worden kwijtgescholden omdat er met het inkomen voldoende aflossingscapaciteit is. Wanneer een reguliere bank geen lening verstrekt kan een inwoner worden geholpen via de gemeentelijke kredietverstrekker.

3.2.4.2 Minnelijke regeling

Als schulden niet binnen een redelijke termijn met een redelijk bedrag kunnen worden afbetaald, zijn ze problematisch en wordt getracht een schuldregeling te realiseren. Schuldregelen betekent dat een voorstel wordt gedaan aan de schuldeisers op basis van de draagkracht van de schuldenaar; het bedrag dat iemand in achttien maanden kan sparen. Schuldeisers hebben de keus om met dit voorstel akkoord te gaan of te weigeren. Omdat dit zonder tussenkomst van een rechter is, is dit een 'minnelijk' voorstel.

De minnelijke regeling kan in verschillende vormen plaatsvinden: een saneringskrediet (als er een lening ter hoogte van de draagkracht wordt gegeven) of een schuldbemiddeling (als de draagkracht onzeker is, wordt per maand gekeken wat er 'overblijft' voor de schuldeisers).

3.2.4.2.1 Saneringskrediet

Met het overgaan naar een andere samenwerkingspartner/kredietvertrekker in 2023 kon de gemeente tijdelijk geen saneringskrediet bieden. In 2024 bieden we weer de mogelijkheid om schulden met een krediet op te lossen, via een nieuw gecontracteerde kredietverstrekker. Met een saneringskrediet worden alle schuldeisers in één keer aan het begin van het traject een aanbod tegen finale kwijting gedaan. De schuldeisers krijgen direct een deel van hun vordering uitgekeerd. Voor de inwoner ontstaat overzicht: er is nog slechts één krediet dat met een vast maandbedrag in 1,5 jaar moet worden afgelost.

3.2.4.3 Wettelijke regelingen

Als het niet tot een minnelijk akkoord komt, kan via een dwangakkoord toch tot een geslaagde minnelijke regeling worden gekomen; een rechter dwingt een schuldenaar dan om toch met het minnelijk voorstel akkoord te gaan. Als het niet lukt om een akkoord met alle schuldeisers te krijgen, en de schuldeisers geen 'tweede kans' willen geven, dan kan een rechter iemand toelaten tot de 'Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen', de WSNP. Omdat schuldeisers worden gedwongen om akkoord te gaan met een schuldregeling wordt toch een oplossing voor de schulden gevonden.

3.2.5 Nazorg

Tijdens schuldhulpverlening wordt gestreefd naar een zo hoog mogelijke zelfredzaamheid. Hoe dit er uitziet is voor iedereen anders. Een inwoner met voldoende financieel/administratieve kennis en vaardigheden noemen we zelfredzaam. Een inwoner zonder deze kennis die weet waar hij hulp kan vragen, kunnen we net zo goed zelfredzaam noemen.

Toch kan het zijn dat een inwoner vastloopt nadat zijn financiële problemen zijn opgelost. Nazorg is daarom een belangrijk onderdeel van schuldhulpverlening. Nazorg betreft alle inzet die er tijdens of na het schuldentraject wordt ingezet om de inwoner financieel weerbaar te maken, waarbij het doel is dat er geen nieuwe schulden ontstaan. Nazorg kan worden geboden met inzet van diverse diensten die zijn toegelicht:

- Budgetcoaching
- Budgetbeheer

- 'Noodknop'

Naast de gemeente kan een externe professional of getrainde vrijwilliger ook helpen op het moment dat iemand vastloopt. Als de financiële problemen onverhoopt toch groter blijken te zijn, heeft de vrijwilliger een belangrijke signaleringsfunctie zodat vlot adequate hulp kan worden ingezet. Zie bijlage A voor een beschrijving van de partners waarmee wij samenwerken.

Verklarende woordenlijst betreffende vakjargon bij schuldhulpverlening

Woorden	Uitleg
Wgs	Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. De wet geeft de kaders aan voor de uitvoering van schuldhulpverlening als taak van de gemeente
Bgs	Het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening is een verdere uitwerking van de wet. Hierin staan o.a. uitgewerkte kaders voor de vroegsignalering en de afkoelingsperiode
NVVK	De NVVK is de belangrijkste branchevereniging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren, budgetbeheer en beschermingsbewind. De volledige naam van de vereniging is 'NVVK, vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren'. De afkorting NVVK staat (van oudsher) voor Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet.
Problematische schuld	Een problematische schuldsituatie is de situatie waarin te voorzien is dat een natuurlijke persoon schulden niet zal kunnen blijven afbetalen of is gestopt met afbetalen. In ieder geval een situatie waarin niet binnen 36 maanden alle openstaande vorderingen betaald kunnen worden (met een betalingsregeling).
WSNP	WSNP (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen): WSNP is een wijze van schuldsanering die door de rechter wordt toegekend. Voordat WSNP wordt toegekend, moet eerst op minnelijke wijze een poging zijn gedaan de schulden te saneren.
Schuldbemiddeling	Schuldbemiddeling is een regeling waarbij er anderhalf jaar lang elke maand geld wordt gespaard. Aan het einde van de schuldregeling wordt de totale opbrengst naar rato verdeeld over de schuldeisers. De inwoner is gedurende dit

Woorden	Uitleg
	traject nog niet schuldenvrij. De uiteindelijke opbrengst is afhankelijk van het inkomen. Een eventueel hoger inkomen gedurende de looptijd, zorgt voor een hogere opbrengst.
Herfinanciering	Schuldenregeling waarbij voor het totaal aan schulden een lening wordt verstrekt. Er blijft nog 1 schuld (lening) over.
MSNP	Minnelijke Schuldsanering Natuurlijke Personen: Een wijze van schuldsanering waarbij de schuldeisers en de schuldenaar tot een akkoord komen. MSNP wordt dus niet door de rechter uitgesproken. Dit traject gaat vooraf aan het wettelijke traject en is tegelijk een voorwaarde voor toelating tot het wettelijke traject. Als het minnelijke traject niet tot stand kan komen, is er de mogelijkheid voor het wettelijke traject. Het minnelijke traject is daarmee het voorportaal tot het wettelijke traject.
Dwangakkoord	Wanneer enkele schuldeisers niet willen meewerken aan een Minnelijke Schuldregeling (MSNP) bestaat de mogelijkheid van het dwangakkoord. De schuldenaar kan de rechtbank verzoeken om de weigerende schuldeiser(s) te dwingen om in te stemmen met het aanbod.
Saneringskrediet	Lening waarbij een kredietbank in één keer alle vorderingen van de schuldeisers afkoopt tegen een percentage van de oorspronkelijke vordering (sanering). De hulpvrager lost de restschuld af aan de kredietbank tegen finale kwijting.
VTLB	Vrij Te Laten Bedrag. Dit is het bedrag wat mensen tijdens een schuldregeling overhouden en waarmee zij kunnen voorzien in de betaling van de vaste lasten en de kosten van levensonderhoud. Het bedrag wordt berekend volgens de Recofa-rekenmethode
Recofa	Recofa is het landelijk overlegorgaan van de rechters-commissarissen in faillissementen. Dit overlegorgaan bepaalt de rekenmethode om het VTLB in de minnelijke schuldregeling te berekenen.

Woorden	Uitleg
Beslagvrije voet	Het minimale inkomen waarop een persoon recht heeft, ondanks het beslag dat is gelegd op het inkomen.
Bescherdingsbewind	Bescherdingsbewind (of onderbewindstelling van goederen) is het behartigen van de financiële belangen van mensen die dat door een beperking (tijdelijk) zelf niet kunnen of die problematische schulden hebben. De rechter stelt beschermingsbewind in op aanvraag van iemand zelf of van bijvoorbeeld een partner of familielid. Schuldenbewind kan ook worden aangevraagd door de gemeente.
Budgetbeheer	Budgetbeheer is het toezien op iemands inkomsten en het verrichten van betalingen, al dan niet als onderdeel van schuldhulpverlening. Wordt ook wel inkomensbeheer genoemd.
Budgetcoaching	Een vorm van hulp bij financiële en administratieve taken waarbij cliënt zelf alle werkzaamheden uitvoert, maar wel steun heeft van een professional.
Vroegsignalering	Vroegsignalering houdt in dat bepaalde bedrijven en instanties de gemeente waarschuwen als zij zien dat hun klanten de rekening niet kunnen betalen. Als er een achterstand ontstaat in de betaling, doen deze partijen een melding hiervan bij de gemeente.
Afkoelingsperiode/moratorium	Moratorium is er in twee varianten: smal en breed. Breed moratorium wordt ook wel afkoelingsperiode genoemd. Het is een vorm van schuldenrust, die ingezet kan worden om toe te werken naar een goede oplossing. Beide vormen van dit moratorium hebben een flink aantal voorwaarden waaraan moet worden voldaan om hiervoor in aanmerking te komen.

Bijlage A Samenwerking partners

In de gemeente Gooise Meren werken we nauw samen met verschillende professionele en maatschappelijke partners om inwoners te helpen bij financiële en administratieve problemen. Deze samenwerking is cruciaal voor een complete en integrale hulpverlening. Regelmatig vindt er afstemming plaats tussen de gemeente en de partners om de samenwerking te bevorderen. De partners kunnen, afhankelijk van hun expertise, op divers terrein en verschillende momenten worden ingezet. In alle gevallen blijft de gemeente van af het begin tot en met de afsluiting van het traject de regie voeren. De belangrijkste partners worden hieronder beschreven.

B&A Groep

De B&A groep is de professionele partner voor schuldenregelingen en budgetbeheer. Als er sprake is van een problematische schuldsituatie wordt er toegewerkt naar een schuldenregeling. De verschillende vormen van schuldregelingen worden uitgevoerd door de B&A Groep.

Schuldhulpmaatje

SchuldHulpMaatje biedt met getrainde vrijwilligers, hulp aan mensen met financiële en administratieve vragen. Deze vrijwilligers worden maatjes genoemd. De maatjes begeleiden en ondersteunen mensen met financiële problemen. Schuldhulpmaatje wordt onder andere ingeschakeld in de intakefase als er rust en stabiliteit moet worden gecreëerd. Concreet helpen en ondersteunen ze mensen met de soms ingewikkelde zaken die moeten worden aangeleverd als ze schuldhelpverlening aanvragen.

Humanitas

Humanitas Thuisadministratie ondersteunt huishoudens in de gemeente Gooise Meren met hun financiële administratie en problemen. In veel gevallen zijn dit huishoudens die het financieel zwaar hebben of waar financiële zorgen heersen. Door de inzet van gekwalificeerde vrijwilligers wordt de financiële zelfredzaamheid van inwoners versterkt, en wordt voorkomen dat er grotere financiële problemen ontstaan.

Humanitas houdt elke woensdag spreekuur in de bibliotheek in Bussum van 10 uur tot 12 uur. Hier kunnen mensen met allerlei (administratieve) vragen langskomen om gelijk te worden geholpen.

Versa Welzijn

Versa Welzijn houdt spreekuren waar mensen met allerlei administratieve en financiële vragen terecht kunnen om te worden geholpen. Daarbij wordt ook verbinding gelegd met

maatschappelijk werkers die inwoners ondersteunen met (licht) psychosociale problematiek. Schuldhulpverlening heeft een zakelijk karakter dat soms als lastig wordt ervaren. De samenwerking met de maatschappelijk werkers van Versa Welzijn helpt om inwoners beter te helpen.

Bewindvoerders

Samen met bewindvoerders onderzoeken we de mogelijkheden om te komen tot een betere afstemming rondom de hulp en begeleiding van financieel kwetsbare inwoners. Een convenant tussen de gemeente en bewindvoerders behoort tot de mogelijkheden. In deze samenwerking worden onder andere afspraken gemaakt over het aanbieden van de meest passende hulp en ondersteuning en het zo snel mogelijk beëindigen van een schuldsituatie.

Overige partners

Onderstaande partners bieden geen directe hulpverlening bij schulden, maar zijn wel van belang in het signaleren van problematiek en verwijzen naar de gemeente.

Voedselbank

De voedselbank is een belangrijke partner in het signaleren van problemen. Inwoners die zich aanmelden bij de Voedselbank hebben vaak een instabiele financiële situatie. Deze inwoners kunnen door middel van een warme overdracht in contact worden gebracht met de gemeente voor schuldhulpverlening.

MEE Gooi- en Vechtstreek

MEE is een organisatie die zich vooral bezighoudt met inwoners die door hun kwetsbaarheid niet altijd even goed mee kunnen komen in de samenleving. Medewerkers van MEE denken mee over alle vragen die kunnen spelen in het dagelijks leven. Regelmatig zitten medewerkers van MEE aan tafel bij gesprekken die gaan over financiële zorgen. MEE kan ook helpen met het koppelen van vrijwilligers en ervaringsdeskundigen om te helpen om verder komen bij ingewikkelde vragen zoals die over schulden.

Bijlage D Evaluatie budgetcoaching

Wat is budgetcoaching

Een budgetcoach helpt om slimmer met geld om te gaan. Het gaat bij de hulp niet alleen om cijfers, maar ook om hoe de inwoner denkt en handelt met betrekking tot geld. Een budgetcoach helpt niet alleen bij het maken van een budget, maar ook bij het begrijpen van financiële gewoonten en emoties die invloed hebben op uitgaven.

Een budgetcoach kijkt naar waar geld naartoe gaat en waarom, en werkt vervolgens samen met de inwoner aan het verbeteren van het uitgavenpatroon. Dit kan betekenen dat wordt geleerd om impulsieve aankopen te verminderen, bewuster te zijn van het uitgavenpatroon, en strategieën te ontwikkelen om (besparings)doelen te bereiken. Door gedragsverandering en financiële planning te combineren, helpt budgetcoaching om meer controle te krijgen over geld en de toekomst financieel gezonder te maken.

Wat we deden en welke lessen we hebben geleerd

Budgetcoaching is relatief nieuw voor de gemeente Gooise Meren. Sinds 2022 hebben we zelf budgetcoaches in dienst. Dit begon met één budgetcoach die voor 20 uur was aangesteld. Inmiddels hebben we twee budgetcoaches fulltime in dienst.

Geleerde lessen

Preventieve inzet van budgetcoaching werkt

In eerste instantie konden alleen mensen die een schuldregeling (het oplossen van problematische schulden) aanvroegen, ondersteuning krijgen van een budgetcoach. Dit hebben we losgelaten. We helpen nu ook inwoners die nog geen problematische schulden hebben maar wel financiële zorgen.

Er ontstaan meer geslaagde schuldregelingen

Een schuldregeling is een uitstekende manier om tot oplossing voor schulden te komen maar het vraagt wel wat. Inwoners moeten snel hun (financiële) gedrag aanpassen en dat is vaak erg moeilijk. Een budgetcoach helpt om dit gestructureerd te doen en houdt ook een oogje in het zeil of het goed gaat. Dit heeft tot gevolg dat minder inwoners uitvallen tijdens een schuldhulpverleningstraject.

Nazorg

In een aantal gevallen vindt er geen budgetcoaching plaats tijdens het schuldhulpverleningstraject. We zetten budgetcoaching dan in als een schuldregeling klaar is.

De inwoner is dan schuldenvrij maar vaak eindigt ook andere begeleiding (zoals budgetbeheer) omdat de inwoner graag zijn financiën zelf weer wil beheren. Een budgetcoach biedt in deze gevallen nazorg zodat inwoners hun weg beter vinden en om terugval te voorkomen.

Ook bij mensen die niet meer onder beschermingsbewind (willen) staan helpt een budgetcoach bij het stabiliseren en leren plannen. Een beschermingsbewindvoerder heeft niet de mogelijkheden om mensen uitgebreid te coachen. Een budgetcoach heeft deze mogelijkheden wel, daarom bieden we deze hulp aan.

2025 en verder

In 2023 en 2024 hadden we budgetcoaches in dienst voor in totaal (ongeveer) 2 fte. Eén fte wordt betaald uit structurele middelen en één fte wordt betaald met incidentele middelen. Met de huidige inzet van het aantal uren, kunnen we in 2024 ons huidige niveau van dienstverlening handhaven. Na 2024 is extra budget nodig, omdat we verwachten dat het aantal aanvragen schuldhulpverlening en daarmee het aantal aanvragen budgetcoaching zal stijgen.