

Beleidsplan Schuldhulpverlening 2026-2029



Inhoudsopgave

1. Inleiding en leeswijzer	3
1.1. Inleiding.....	3
1.2. Leeswijzer.....	3
2. Kaders en ontwikkelingen	4
2.1. Wettelijke kaders	4
2.2. Doorlopende en nieuwe opgaven	4
3. Doelgroep en cijfers	6
3.1. Doelgroep	6
3.2. Cijfers	7
4. Visie op schuldhulpverlening	9
4.1. Uitgangspunten	9
4.2. Ambities en doelen.....	10
4.3. Uitvoeringsplan Schuldhulpverlening.....	11
5. Samenwerking.....	12
5.1. Samenwerkingen binnen en buiten onze organisatie	12
5.2. Gegevensbescherming	13
6. Integrale schuldhulpverlening: Aanpak in vier pijlers	14
6.1. Preventie.....	14
6.2. (Vroeg)signalering en laagdrempelige toegang.....	15
6.3. Passend aanbod en maatwerk	16
6.4. Zelfredzaamheid en nazorg	19
7. Monitoring en kwaliteit.....	21
7.1. Monitoring	21
7.2. Kwaliteit	21
8. Slotwoord	22
Verklarende woordenlijst.....	23
Bijlage 1: Uitvoeringsplan Schuldhulpverlening 2026-2029.....	24
Bijlage 2: Overzicht elementen basisdienstverlening	29

1. Inleiding en leeswijzer

1.1. Inleiding

Schuldenproblematiek heeft een brede maatschappelijke impact. Financiële zorgen kunnen leiden tot stress, gezondheidsproblemen, sociale uitsluiting en een verhoogde druk op gemeentelijke voorzieningen. Schuldhelpverlening is daarom niet alleen een individuele, maar ook een maatschappelijke opgave.

Met dit beleidsplan zet de gemeente Steenwijkerland in op een toekomstgerichte en integrale aanpak van schulden. We richten ons op het voorkomen van problematische schulden, het vroegtijdig signaleren van financiële problemen en het bieden van passende ondersteuning aan inwoners. Daarbij staat het versterken van financiële redzaamheid centraal.

Door inwoners tijdig te bereiken en hen te ondersteunen in het ontwikkelen van financiële vaardigheden, voorkomen we escalatie van problemen en bouwen we aan duurzame oplossingen. We doen dit in nauwe samenwerking met ketenpartners, waarbij we inzetten op laagdrempelige toegang, maatwerk en een brede blik op welzijn en gezondheid.

De schuldhelpverlening bestaat uit twee fasen. In de stabilisatiefase wordt gewerkt aan overzicht en rust in de financiële situatie. Daarna volgt de schuldregelingsfase, waarin een regeling met schuldeisers wordt getroffen. Het doel van de schuldregeling is een schuldenvrije toekomst.

Dit beleidsplan vormt het kader voor de schuldhelpverlening in de komende vier jaar. Het beschrijft onze visie, uitgangspunten, ambities en werkwijze, en wordt ondersteund door een uitvoeringsplan waarin concrete acties zijn opgenomen. Samen werken we aan een gemeente waarin iedereen kan meedoen, vrij van geldzorgen.

1.2. Leeswijzer

Dit beleidsplan beschrijft onze visie, uitgangspunten, ambities en werkwijze rondom schuldhelpverlening. In de komende hoofdstukken leest u de volgende informatie:

- *Hoofdstuk 2 Kaders en ontwikkelingen:* Bespreekt de kaders van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs), en geeft een overzicht van doorlopende en nieuwe opgaven.
- *Hoofdstuk 3 Doelgroep en cijfers:* Beschrijft de doelgroep, die breder is dan alleen inwoners met problematische schulden. Verder worden onze lokale cijfers met landelijke cijfers vergeleken.
- *Hoofdstuk 4 Visie op schuldhelpverlening:* Omvat onze visie en onze uitgangspunten, ambities en doelen voor schuldhelpverlening.
- *Hoofdstuk 5 Samenwerking:* Licht de nauwe samenwerking met ketenpartners en de integrale samenwerking binnen de gemeentelijke organisatie toe.
- *Hoofdstuk 6 Integrale schuldhelpverlening:* Presenteert onze aanpak in vier pijlers; Preventie, (Vroeg)signalering en laagdrempelige toegang, Passend aanbod en maatwerk, en Zelfredzaamheid en nazorg. Dit hoofdstuk geeft invulling aan het landelijke plan 'Basisdienstverlening Schuldhelpverlening'.
- *Hoofdstuk 7 Monitoring en kwaliteit:* Behandelt monitoring van onze resultaten en toetsing op kwaliteit en compliance.

2. Kaders en ontwikkelingen

2.1. Wettelijke kaders

Op basis van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) hebben gemeenten de wettelijke taak om integrale schuldhulpverlening uit te voeren. De hoofdlijnen van deze taak omvatten: preventie van schulden, (vroeg)signalering, het uitvoeren van schuldregelingen en het bieden van begeleiding en nazorg.

Door een wijziging in de Faillissementswet is de looptijd van schuldregelingen per 1 juli 2023 verkort van 36 naar 18 maanden. Daarnaast is per 1 juli 2024 de gedragscode Schuldhulpverlening aangepast. Dit heeft tot resultaat dat bij gebrek aan aflossingscapaciteit een schuldregeling zonder aflossing wordt aangeboden, in plaats van een vaste minimale aflossing. Dit voorkomt dat inwoners tijdens de schuldregeling onder de minimumbestaansnorm leven.

Deze twee wijzigingen leggen extra nadruk op begeleiding en nazorg, om te voorkomen dat inwoners na afloop van een schuldregeling opnieuw in financiële problemen raken.

2.2. Doorlopende en nieuwe opgaven

In de afgelopen beleidsperiode is de schuldhulpverlening uitgebreid en verbeterd op basis van het gemeentelijk Actieplan Schuldhulpverlening 2021-2024 en nieuwe wet- en regelgeving. Een aantal ontwikkelingen van afgelopen periode blijft doorlopend onze aandacht houden. Daarnaast zijn er voor komende periode een aantal nieuwe opgaven toegevoegd. Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen.

- *Het Geldloket* is het centrale punt voor ondersteuning bij geldzaken: van kleine vragen tot complexe schulden. Alle inwoners van Steenwijkerland kunnen terecht bij de spreekuren voor hulp of een doorverwijzing. Het Geldloket is een samenwerking met Sociaal Werk De Kop en bestaat sinds 2021. De spreekuren zijn uitgebreid naar een tweede locatie in Vollenhove in 2025. Verdere uitbreiding van de spreekuren wordt onderzocht in de komende beleidsperiode.
- *Schuldhulpverlening voor ondernemers*: We werken samen met Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ) in Zwolle en Kredietbank Nederland (KBNL) om deze doelgroep een volledig hulpaanbod te kunnen doen.
- *Financieel ontzorgen van statushouders* voor de duur van zes maanden, op basis van de Wet Inburgering 2021. Hierbij werken wij samen met Vluchtenlingenwerk, Sociaal Werk De Kop en Kredietbank Nederland (KBNL).
- *Sociale lening*, aan te vragen voor inwoners met een laag inkomen voor noodzakelijke duurzame gebruiksgoederen of woninginrichting, of het oplossen van kleine schulden. Wij bieden dit aan in samenwerking met KBNL.
- *Wetsevaluatie adviesrecht schuldenbewind*: Het adviesrecht houdt in dat de gemeente advies kan geven aan de rechtbank over een verzoek tot onderbewindstelling. De gemeente beoordeelt of zij lichtere ondersteuning kan bieden met hetzelfde effect voor de inwoner. De wetgeving rondom het adviesrecht wordt op dit moment geëvalueerd. De gemeente Steenwijkerland maakt sinds 2021 gebruik van het adviesrecht. We delen de ervaringen van onze gemeente met het adviesrecht voor deze wetsevaluatie.

- Het *Nationaal Plan Armoede en Schulden (NPAS)* vormt het landelijk kader voor een samenhangende aanpak van armoede en schulden. Het plan benadrukt preventie, vroegsignalering en tijdige ondersteuning, en stimuleert integrale samenwerking tussen gemeenten, maatschappelijke organisaties en andere ketenpartners. Het doel is het structureel aanpakken van oorzaken van armoede, het vergroten van financiële redzaamheid, en meer uniformiteit in de hulpverlening van verschillende gemeenten.
- Het landelijke plan *Basisdienstverlening Schuldhelpverlening* geeft invulling aan de kaders en ambities uit het NPAS. De basisdienstverlening vormt de basis van dit beleidsplan en krijgt de komende jaren een vaste plek in onze praktijk. Meer leest u in hoofdstuk 6 van dit beleidsplan.

3. Doelgroep en cijfers

3.1. Doelgroep

De Gedragscode Schuldhulpverlening van de Branchevereniging voor Schuldhulpverlening NVVK definieert problematische schulden als volgt: “Een schuld is problematisch wanneer te voorzien is dat een natuurlijke persoon schulden niet zal kunnen blijven afbetalen of is gestopt met afbetalen.” In dergelijke gevallen is een schuldregeling noodzakelijk om de problematiek op te lossen.

De doelgroep voor de schuldhulpverlening in de gemeente Steenwijkerland is veel breder dan alleen inwoners met problematische schulden. We richten ons ook op het voorkomen van problematische schulden en het zo snel mogelijk signaleren van (dreigende) problematische schulden.

Daarom bieden we ondersteuning aan alle inwoners die hulp nodig hebben op financieel gebied. Van het begrijpen van een brief over geldzaken en het versterken van basisvaardigheden, tot het oplossen van ernstige schuldenproblematiek; Iedere inwoner krijgt passende ondersteuning.

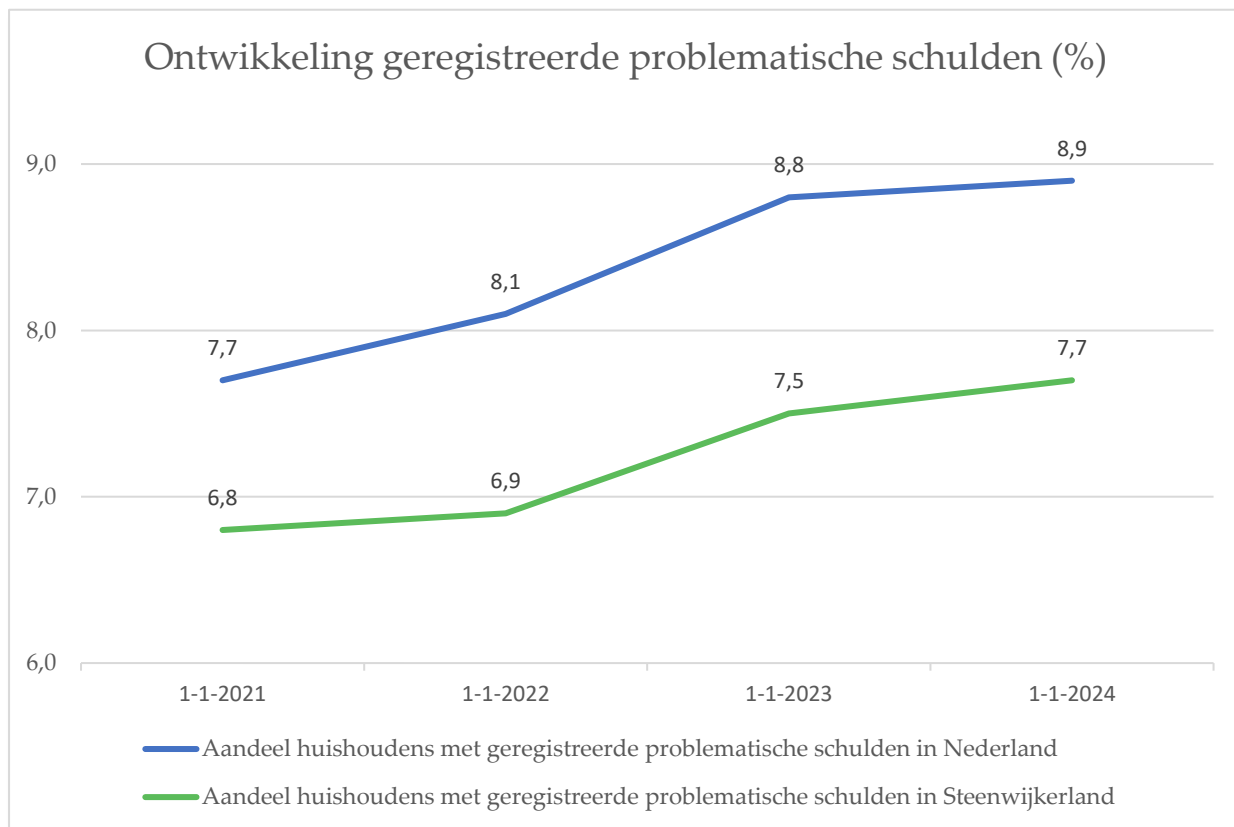
Daarnaast zetten we extra in op een aantal doelgroepen:

- *Jongeren en jongvolwassenen*
Samen met Sociaal Werk De Kop richten we ons op educatie en preventie. De gemeente werkt hierbij samen met scholen in onze gemeente en met collega's binnen het domein jeugd en onderwijs. Daarnaast onderzoeken we hoe we onze communicatie zo kunnen inrichten dat deze doelgroep nog beter wordt bereikt.
- *Ondernemers*
We krijgen minder aanmeldingen van ondernemers. Enerzijds is dat te verklaren, de golf van aanmeldingen van ondernemers die door de coronacrisis in zwaar weer zijn gekomen is voorbij. Anderzijds zijn er nog steeds signalen dat ondernemers het moeilijk hebben. We intensiveren onze communicatie richting ondernemers om hen te informeren over de beschikbare hulp.
- *Werkende armen*
Inwoners die ondanks dat zij werken financiële problemen ervaren, worden ‘werkende armen’ genoemd. Binnen deze doelgroep wordt vaak gedacht zij dat voorzieningen niet voor hen bedoeld zijn, of wordt een hoge drempel ervaren om hulp te vragen. Via werkgevers in Steenwijkerland willen we deze doelgroep nog beter informeren over onze minimavoorzieningen en ondersteuning bij geldzorgen.
- *Gezinnen met minderjarige kinderen*
Kinderen horen geen geldzorgen te hebben. We zetten extra in op ondersteuning van gezinnen met kinderen. We zorgen dat zij alle inkomensondersteuning ontvangen waar zij recht op hebben en dat alle Steenwijkerlandse kinderen kunnen meedoen, bijvoorbeeld via onze Meedoen-regeling.
- *Statushouders*
Samen met VluchtelingenWerk en Sociaal Werk De Kop bieden we statushouders passende ondersteuning naar financiële redzaamheid. Een goede start voorkomt geldzorgen in de toekomst.

3.2. Cijfers

De doelgroep van onze schuldhulpverlening is breed en divers, wat het meten ervan complex maakt. Voor de monitoring van de ontwikkeling binnen deze doelgroep baseren we ons op cijfers over huishoudens met geregistreerde problematische schulden.

Tussen 2021 en 2024 is het percentage huishoudens met geregistreerde problematische schulden in Steenwijkerland gestegen van 6,8% naar 7,7%. We blijven onder het landelijk gemiddelde van 8,9% en de stijging van de afgelopen jaren sluit aan bij de landelijke trend. De cijfers per 1 januari 2025 zijn nog niet gepubliceerd door Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).



Bron: CBS Dashboard Schuldenproblematiek in Beeld

Binnen onze gemeente zien we aanzienlijke verschillen tussen de kernen in het aandeel huishoudens met problematische schulden. Deze informatie gebruiken we bij het opstellen van het communicatieplan voor het Geldloket en schuldhulpverlening. Dit plan richt zich op alle inwoners, met extra aandacht voor kernen waar de schuldenproblematiek relatief groter is. Het valt op dat de hoogste percentages vallen in de kernen waar vakantieparken zijn waarvan bekend is dat er relatief veel permanente bewoning plaatsvindt. Wij onderzoeken of er een verband bestaat.



Bron: CBS Dashboard Schuldenproblematiek in Beeld

3.2.1. Versterkt inzicht in de caseload

In de komende beleidsperiode verbeteren we het inzicht in de kenmerken van de groep inwoners die gebruikmaakt van schuldhulpverlening. Denk hierbij aan gegevens als samenstelling van het huishouden, leeftijd, type en hoogte van het inkomen, en hoogte van de schuldenlast bij aanmelding. We werken samen met softwareontwikkelaar Onview en Kredietbank Nederland (KBNL) om alle informatie zo volledig mogelijk in beeld te krijgen. Door dat te doen kunnen we trends en ontwikkelingen nog beter signaleren en hier tijdig op inspelen.

4. Visie op schuldhulpverlening

We willen dat al onze inwoners kunnen meedoen, financieel redzaam zijn en leven zonder geldzorgen. Daarom zetten we in op preventie en vroegsignalering, en bieden we ondersteuning die aansluit bij de persoonlijke situatie en behoeften van onze inwoners. Tijdens schuldhulpverleningstrajecten ligt de nadruk op uitbreiden van financiële redzaamheid van de inwoner, zodat terugval in schuldenproblematiek wordt voorkomen.

4.1. Uitgangspunten

Om onze visie te realiseren, hanteren we binnen de schuldhulpverlening de volgende uitgangspunten:

- *Preventie en vroegsignalering*
We richten ons op het voorkomen van ernstige financiële problemen en het vroegtijdig signaleren van situaties waarin geldzorgen dreigen te ontstaan.
- *Integraal hulpaanbod*
We werken effectief samen, zowel intern als met externe partners, om inwoners passende en samenhangende ondersteuning te bieden.
- *Zelfredzaamheid*
We begeleiden inwoners breed naar financiële redzaamheid. We zoeken samen met de inwoner naar passende ondersteuning binnen schuldhulpverlening, en indien nodig ook daarbuiten, bijvoorbeeld via het eigen netwerk, het Geldloket, ambulante begeleiding of beschermingsbewind. Bij deze ondersteuning gebruiken wij het leidend principe: Zo licht mogelijk, zo zwaar als nodig.
- *Toegankelijkheid voor iedereen*
Iedere inwoner die hulp vraagt, krijgt ondersteuning. Een aanvraag wordt niet afgewezen vanwege de complexiteit van de situatie of omdat op korte termijn geen schuldregeling mogelijk lijkt. Ook een eerder beëindigd traject of schulden ontstaan door fraude vormen geen automatische reden tot afwijzing.
Het kan wel voorkomen dat een inwoner tijdelijk niet, of alleen onder voorwaarden wordt toegelaten tot een nieuw traject. Dit speelt bijvoorbeeld wanneer een eerder traject is beëindigd doordat de inwoner zich structureel niet aan gemaakte afspraken heeft gehouden, of vanwege onheuse bejegening van schuldhulpverleners.
Een aanvraag wordt afgewezen wanneer iemand niet in aanmerking komt voor schuldhulpverlening op basis van de Wgs, bijvoorbeeld bij verblijf in een andere gemeente of bij het ontbreken van een geldige verblijfsvergunning. In dergelijke gevallen verwijzen we door naar passende hulpinstanties.
- *Positieve gezondheid*
In onze schuldhulpverlening staat de regie bij de inwoner centraal. We focussen op krachten en mogelijkheden, en bieden ondersteuning bij knelpunten. Dit sluit aan bij de definitie van positieve gezondheid: Het vermogen zich aan te passen en eigen regie te voeren, in het licht van fysieke, emotionele en sociale uitdagingen.

- *Stress-sensitief werken*
We houden rekening met de invloed van stress op gedrag en besluitvorming. Door communicatie en ondersteuning eenvoudig, overzichtelijk en in kleine stappen aan te bieden, vergroten we de kans op effectieve hulp en duurzame oplossingen.
- *Omgekeerde toets*
Dit is een werkwijze waarbij niet de regels, maar het beoogde maatschappelijke doel centraal staat. Eerst wordt gekeken welk effect bereikt moet worden, daarna of regels noodzakelijk, proportioneel en uitvoerbaar zijn. Zo ontstaat ruimte voor maatwerk en de menselijke maat.
- *Casusregie*
In al onze samenwerkingen, en in het bijzonder met KBNL, houdt de gemeentelijke consulent schuldhulpverlening steeds de casusregie over het schuldhulpverleningstraject. Voor de inwoner is er één aanspreekpunt, wat zorgt voor rust, duidelijkheid en grip op de kwaliteit van de ingezette schuldhulp.
- *Snel ontzorgen*
We streven naar een efficiënt schuldhulpverleningsproces waarin de inwoner snel wordt ontzorgd, perspectief krijgt en op koers wordt geholpen naar een toekomst zonder schulden en geldzorgen.

4.2. Ambities en doelen

Om invulling te geven aan onze uitgangspunten, formuleren we een aantal ambities en doelen die richting geven aan de verdere ontwikkeling van onze schuldhulpverlening.

4.2.1. Ambities

- *Geldloket*
We zetten in op grotere zichtbaarheid en bekendheid van het Geldloket; Meer inwoners weten het loket te vinden bij vragen over geldzaken.
- *Samenwerking*
We investeren actief in samenwerking binnen en buiten het gemeentehuis, zodat signalen van geldproblemen vroeg worden opgepakt en inwoners effectief worden doorverwezen.
- *Drempelverlaging en vormvrije aanmelding*
We werken aan een laagdrempelige toegang tot hulp en hanteren een vormvrije aanmeldprocedure voor schuldhulpverlening.
- *Begeleiding naar zelfredzaamheid en nazorg*
We breiden onze mogelijkheden voor begeleiding en nazorg uit. We gaan meer methodisch en uniform werken, en we bieden tegelijkertijd maatwerk aan onze inwoners.
- *Uitstroom en terugvalpreventie*
Onze begeleiding is gericht op duurzame financiële redzaamheid om recidive te voorkomen.

4.2.2. Doelen

- *Wettelijke termijnen*
We werken binnen de termijnen vastgelegd in de Wgs.
- *Schuldregeling*
Een akkoord wordt bereikt binnen 120 dagen na aanmelding voor de schuldregeling bij KBNL.
Uitzonderingen gelden alleen bij vertraging buiten onze invloedssfeer.
- *Vroegtijdige hulpvraag*
Inwoners melden zich eerder voor hulp, waardoor de gemiddelde schuld bij aanmelding daalt.
We zetten in op daling van de gemiddelde totale schuldenlast van schuldregelingen bij KBNL.
- *Succesvolle trajecten*
Minder inwoners haken voortijdig af; meer trajecten worden succesvol afgerond.
- *Acceptatie hulpaanbod*
Het percentage inwoners dat ons hulpaanbod binnen vroegsignalering accepteert, stijgt.

4.3. Uitvoeringsplan Schuldhulpverlening

Ter ondersteuning van dit beleidsplan is een uitvoeringsplan opgesteld. In dit plan zijn de beleidsmatige ambities en doelstellingen vertaald naar concrete acties en maatregelen voor de komende beleidsperiode. Het uitvoeringsplan biedt daarmee houvast voor de dagelijkse praktijk en vormt een instrument om de voortgang te monitoren en bij te sturen waar nodig.

Het uitvoeringsplan beschrijft:

- Welke acties worden ondernomen om de doelen uit het beleidsplan te realiseren;
- Wanneer de acties worden uitgevoerd;
- Hoe de voortgang wordt gemonitord en geëvalueerd.

Door deze systematische aanpak zorgen we voor een duidelijke koppeling tussen beleid en uitvoering. Zo werken we gericht aan een effectieve, toegankelijke en toekomstbestendige schuldhulpverlening.

5. Samenwerking

5.1. Samenwerkingen binnen en buiten onze organisatie

Onze inzet op preventie, vroegsignalering, integrale hulp en begeleiding naar financiële zelfredzaamheid vraagt om nauwe samenwerking met ketenpartners en collega's binnen onze gemeente. Hieronder lichten we onze belangrijkste samenwerkingen toe:

- *Kredietbank Nederland (KBNL)*
Sinds 2023 voert KBNL budgetbeheer en de tweede fase van schuldhulpverlening (de schuldregeling) uit voor onze gemeente. De consulent schuldhulpverlening van onze gemeente houdt regie over het traject en blijft altijd het aanspreekpunt voor de inwoner. Samen met KBNL werken we aan verbetering van doorlooptijden.
- *Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ)*
RBZ biedt ondersteuning aan ondernemers met financiële problemen, gericht op het beëindigen of weer financieel gezond maken van ondernemingen.
- *Sociaal Werk De Kop*
Met Sociaal Werk De Kop werken we samen aan vroegsignalering, het Geldloket en het financieel ontzorgen van statushouders. Via hen zijn vrijwilligers beschikbaar voor hulp bij formulieren (Formulierenbrigade) en administratie ('In Eigen Hand'). Ook vervult Sociaal Werk De Kop een belangrijke signalerende en doorverwijzende rol.
- *Woningcorporaties*
Met Woonconcept, Wetland Wonen en deurwaarder Busscher werken we samen aan vroegsignalering en het voorkomen van woningontruimingen. Ondanks soms tegenstrijdige belangen zetten we ons gezamenlijk in voor de beste ondersteuning van inwoners.
- *Bibliotheek Kop van Overijssel*
De Bibliotheek en het bijbehorende Taalpunt biedt ondersteuning bij versterken van basisvaardigheden. Deze ondersteuning verkleint het risico op geldproblemen en draagt bij aan zelfredzaamheid.
- *VluchtelingenWerk*
Voor het financieel ontzorgen van statushouders werken wij nauw samen met VluchtelingenWerk. Zij bieden brede ondersteuning aan statushouders op meerdere leefgebieden. De subsidie aan VluchtelingenWerk vanuit de Rijksoverheid wordt vanaf 2026 substantieel verlaagd. Dit heeft met name gevolgen op het gebied van asiel. Voor onze samenwerking met VluchtelingenWerk rondom het financieel ontzorgen van statushouders verwachten wij op dit moment geen directe consequenties. Wij blijven de landelijke ontwikkelingen nauwlettend volgen en zullen indien nodig onze aanpak aanpassen.
- *Voedselbank Steenwijkerland*
Vanwege de kwetsbaarheid van onze doelgroep is onze samenwerking met de Voedselbank van groot belang. Door onze samenwerking kunnen inwoners in crisissituaties heel snel terecht bij de Voedselbank. Daarnaast heeft de Voedselbank een signalerende functie.

- *Informatiemedewerker en Spreekuren Sociaal Domein*
De informatiemedewerker houdt spreekuren Sociaal Domein in alle kernen van de gemeente. De spreekuren richten zich op vragen over uitkeringen, gemeentelijke regelingen en toeslagen. Daarnaast informeert de medewerker over beschikbare hulp bij geldzorgen en schuldhulpverlening en verwijst indien nodig door naar passende ondersteuning.
- *Samenwerking binnen het Sociaal Domein*
Veel inwoners hebben contact met meerdere collega's binnen het sociaal domein. We zorgen samen voor integrale hulpverlening, stemmen prioriteiten af en wijzen indien nodig een casusregisseur aan. We hebben oog voor elkaars aandachtsgebieden en vervullen een gezamenlijke signalerende en doorverwijzende rol.
- *De gemeente als schuldeiser*
De gemeente kan zowel schuldhulpverlener als schuldeiser zijn. Tussen deze twee rollen kan een spanningsveld ontstaan. Om dit te minimaliseren is samenwerking cruciaal tussen consulenten schuldhulpverlening en collega's belast met schuldeisende taken. Schuldeisende collega's hebben bovendien een belangrijke signalerende functie. Inwoners kunnen warm worden doorverwezen en er zijn afspraken gemaakt over het tijdelijk stopzetten van invorderingsmaatregelen als er schuldhulpverlening wordt aangevraagd. Op deze manier zorgen we dat we als gemeente sociaal en maatschappelijk verantwoord incasseren, met aandacht voor de situatie van de inwoner en het voorkomen van problematische schulden.
- *Overige samenwerkingspartners*
We zoeken voortdurend naar mogelijkheden om samen te werken met instanties met een maatschappelijke rol. Denk hierbij bijvoorbeeld aan huisartsen, de GGD, scholen, consultatiebureaus en kerken. Dit is met name gericht op bekendheid van het Geldloket en laagdrempelig contact met elkaar voor advies en doorverwijzing. Regelmatig worden er presentaties georganiseerd en informatie gedeeld, bijvoorbeeld in nieuwsbrieven.

5.2. Gegevensbescherming

Binnen het schuldhulpverleningsproces en in het bijzonder in samenwerkingen binnen en buiten het gemeentehuis is het van groot belang dat we zorgen voor adequate bescherming van de gegevens van onze inwoners in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In de Wgs en het Bgs zijn duidelijke grondslagen vastgelegd voor uitwisseling van gegevens in verschillende onderdelen van het schuldhulpverleningsproces. Deze grondslagen waarborgen de privacy van de inwoner, en maken tegelijkertijd effectieve hulpverlening mogelijk.

In 2025/2026 voeren we een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uit om risico's op het gebied van privacy in kaart te brengen en te beperken. De Functionaris Gegevensbescherming brengt hierover advies uit.

Ons uitgangspunt is dat gegevensuitwisseling alleen plaatsvindt in het belang van het schuldhulpverleningstraject van de inwoner. Gegevens worden uitsluitend gedeeld met medeweten van de betrokken inwoner.

6. Integrale schuldhulpverlening: Aanpak in vier pijlers

Voor de uitvoering van integrale schuldhulpverlening hanteren wij vier pijlers die samen de kern vormen van ons beleid. Deze pijlers zorgen voor een samenhangende aanpak waarin preventie, toegankelijkheid, maatwerk en duurzame ondersteuning centraal staan.

- *Preventie*
Door actief in te zetten op preventie voorkomen we dat geldproblemen ontstaan of verergeren. We richten ons op het vergroten van financiële bewustwording, het versterken van vaardigheden en het vergroten van zichtbaarheid en vindbaarheid van beschikbare hulp en voorzieningen voor inwoners.
- *(Vroeg)signalering en laagdrempelige toegang*
We streven ernaar geldzorgen zo vroeg mogelijk te signaleren. Daarnaast maken we de toegang tot ondersteuning zo laagdrempelig mogelijk. Dit draagt bij aan het voorkomen van problematische schulden en het zo vroeg mogelijk oplossen van schulden.
- *Passend aanbod*
We ontwikkelen een uniforme werkwijze die ruimte biedt voor maatwerk. Vanuit de principes van Positieve Gezondheid en met toepassing van de omgekeerde toets bieden we inwoners passende hulp. We zorgen voor een efficiënt proces, zodat inwoners snel worden ontzorgd en perspectief krijgen op een schuldenvrije toekomst.
- *Zelfredzaamheid en nazorg*
Begeleiding naar financiële zelfredzaamheid en goede nazorg zijn essentieel om terugval te voorkomen. We streven ernaar dat iedere inwoner zo zelfredzaam mogelijk wordt, en bieden ondersteuning waar zelfredzaamheid tijdelijk of blijvend ontbreekt.

Binnen deze vier pijlers geven we invulling aan de integrale schuldhulpverlening, en de uitgangspunten, doelen en ambities zoals gesteld in dit beleidsplan. Daarnaast worden de verschillende onderdelen van het landelijke plan 'Basisdienstverlening Schuldhulpverlening' uitgewerkt en toegepast. De meest recente versie van het overzicht elementen basisdienstverlening vindt u in de bijlage. Hieronder wordt onze inzet per pijler toegelicht.

6.1. Preventie

Door te investeren in preventie voorkomen we escalatie van financiële problemen. Het Geldloket speelt hierin een centrale rol. Samen met Sociaal Werk De Kop organiseren we inloopspreekuren voor financiële vragen en zetten in op educatie en bewustwording via lokale evenementen en activiteiten.

Onze ambitie is dat meer inwoners het Geldloket weten te vinden bij vragen over geldzaken. Om dit te bereiken zetten we in op grotere zichtbaarheid en bekendheid van het loket. In de komende periode intensiveren we de promotie van het Geldloket, met extra aandacht voor eerdergenoemde doelgroepen en kernen met veel problematische schulden (zie hoofdstuk 3).

Ook de Voorzieningenwijzer heeft een prominente plek in onze preventieve aanpak. Met hulp van Sociaal Werk De Kop ondersteunt de Voorzieningenwijzer inwoners bij het benutten van inkomensregelingen en besparingen op vaste lasten. Daarnaast zijn we aangesloten bij de Nederlandse Schuldhulprouwe (NSR) en initiatieven zoals Geldfit voor vroegsignalering en doorverwijzing.

Preventie vraagt om sterke samenwerking binnen het sociaal domein en met externe partners. Onze ambitie is om signalen van geldproblemen vroegtijdig op te pakken en inwoners effectief door te verwijzen. Om dit te realiseren investeren we actief in samenwerking binnen en buiten het gemeentehuis. Werken vanuit het gedachtegoed van Positieve Gezondheid betekent dat we oog hebben voor de bredere context van de inwoner. De signalerings- en doorverwijsfunctie van collega's en ketenpartners blijft daarbij essentieel om inwoners te bereiken voordat hun situatie problematisch wordt.

6.2. (Vroeg)signalering en laagdrempelige toegang

Naast preventie zetten we sterk in op het tijdig signaleren van financiële problemen en (dreigende) schulden. Ons doel is dat inwoners zich eerder melden voor hulp, zodat de gemiddelde schuld bij aanmelding daalt. Wanneer er sprake is van geldzorgen, streven we ernaar deze zo snel mogelijk te herkennen en aan te pakken, zodat de situatie niet verergert. Effectieve samenwerking binnen en buiten de gemeentelijke organisatie is hierbij essentieel. Het doel is dat inwoners vroegtijdig hulp accepteren en passende ondersteuning ontvangen.

6.2.1. Vroegsignalering

Sinds 2021 is de gemeente verantwoordelijk voor het uitvoeren van vroegsignalering. We ontvangen signalen van betalingsachterstanden van 'vaste lasten partners', dit zijn woningverhuurders, zorgverzekeraars, energiemaatschappijen en het waterbedrijf. Na controle op kwaliteit worden de meldingen opgepakt in samenwerking met Sociaal Werk De Kop. Inwoners ontvangen een hulpaanbod. Het proces rondom vroegsignalering is de afgelopen jaren verder ontwikkeld. Het uitgangspunt is dat er bij elke melding op meerdere momenten en via meerdere wegen wordt geprobeerd contact te leggen met de inwoner om een hulpaanbod te doen. We doen dat via brief, e-mail, telefonisch contact of huisbezoek afhankelijk van het type melding en de hoogte van de achterstand.

In het najaar van 2025 heeft de VNG een nieuwe Leidraad Vroegsignalering gepubliceerd. Deze leidraad gebruiken wij bij onze inspanningen om het bereik te vergroten en ons doel te realiseren: een hoger percentage inwoners dat ons hulpaanbod accepteert.

6.2.2. Laagdrempelige toegang

We investeren in de zichtbaarheid van het Geldloket als hét centrale aanspreekpunt voor geldzaken, met de slogan: *"Gratis hulp zonder oordeel"*. Alle inwoners zijn welkom, ongeacht de aard of omvang van hun geldzorgen.

We werken doorlopend aan onze ambitie om de toegang tot schuldhulp laagdrempelig en vormvrij te houden. Hiermee dragen we bij aan ons doel dat inwoners zich vroegtijdig melden met hun hulpvraag, zodat financiële problemen niet escaleren en de gemiddelde schuld bij aanmelding daalt.

Aanmeldingen kunnen via verschillende kanalen en met minimale gegevens worden gedaan. Intakegesprekken plannen we in overleg met de inwoner en voeren we op een locatie die passend is. Het eerste gesprek is bedoeld om kennis te maken en de situatie te verkennen; vervolgstappen en benodigde informatie volgen daarna.

De consulent maakt een eerste inschatting van zelfredzaamheid en investeert in vertrouwen. Door naast de inwoner te staan en ondersteuning te bieden bij elke stap, verkleinen we de kans op uitval. Zo werken we aan ons doel dat minder inwoners voortijdig afhaken en dat meer schuldhulptrajecten succesvol worden afgerond.

6.3. Passend aanbod en maatwerk

6.3.1. Positieve gezondheid

Binnen onze gemeente hanteren we de benadering van Positieve Gezondheid als uitgangspunt, ook in de schuldhulpverlening. Zoals eerder in dit plan beschreven, vormt deze benadering de basis voor onze signalerende en doorverwijzende rol naar ondersteuning buiten onze eigen expertise. Ook in de gesprekken met inwoners over hun schuldhulpverleningstraject en begeleiding naar zelfredzaamheid staat het bredere welzijn centraal. De focus ligt niet uitsluitend op het oplossen van financiële problemen, maar juist op de kwaliteiten en veerkracht van de inwoner. Samen met de inwoner stellen we een plan van aanpak op dat aansluit bij diens persoonlijke situatie. De inwoner houdt regie over het traject, en het plan omvat een integraal hulpaanbod. Deze werkwijze draagt bij aan onze ambitie om duurzame financiële redzaamheid te realiseren en terugval in schuldenproblematiek te voorkomen.

6.3.2. Uniforme werkwijze en maatwerk

We streven binnen het schuldhulpverleningsproces naar een uniforme en methodische werkwijze. Dit bevordert rechtsgelijkheid en efficiëntie. Tegelijkertijd blijft maatwerk een kernwaarde. Om deze ambitie te realiseren zetten we ons actief in ervoor te zorgen dat deze twee uitgangspunten elkaar niet belemmeren maar juist versterken.

In de komende beleidsperiode werken we aan een gestandaardiseerd proces voor intake en triage. Gesprekken met inwoners blijven vormvrij, zodat we toegankelijk blijven en het vertrouwen in onze dienstverlening vergroten. Binnen deze gesprekken zorgen we dat alle relevante informatie methodisch wordt verzameld en dat het volledige ondersteuningsaanbod wordt besproken. Door een breed scala aan middelen beschikbaar te stellen, kunnen we maatwerk leveren binnen een uniforme structuur.

6.3.3. Doorlooptijden en schuldenrust

We hanteren duidelijke doelen voor doorlooptijden en we handelen binnen de termijnen die de wet stelt, zodat inwoners snel perspectief krijgen op een schuldenvrije toekomst en schuldenrust ervaren. Om dit te realiseren is onze gemeente aangesloten bij een aantal initiatieven:

Convenant Lokale Overheid

Dit convenant bevordert maatschappelijk verantwoord incasseren en draagt bij aan een efficiëntere schuldhulpverlening. Inwoners krijgen sneller financiële rust doordat aangesloten overheidsorganisaties als schuldeiser incassomaatregelen staken en vooraf akkoord gaan met schuldregelingen. Dit bespaart tijd en kosten voor alle betrokken partijen.

Schuldenknooppunt

Het Schuldenknooppunt is een digitaal platform voor veilige en efficiënte gegevensuitwisseling binnen de schuldenketen. Financiële hulpverleners en schuldeisers communiceren via gestandaardiseerde berichten, ontwikkeld in gezamenlijk overleg. Dit versnelt het proces en versterkt de samenwerking tussen partijen.

Verwijsindex Schuldhulpverlening (VISH)

VISH ondersteunt snelle schuldrust door inzicht te geven in lopende schuldhulpverleningstrajecten. Gemeenten melden via VISH wanneer een traject is gestart. (Gerechts)deurwaarders raadplegen VISH vóór dagvaarding en informeren hun opdrachtgever. Als er sprake is van schuldhulpverlening, wordt hen geadviseerd om verdere incassostappen achterwege te laten.

Landelijke Pauzeknop en Kennisgeving Schuldhulpverlening

Er wordt landelijk gewerkt aan de invoering van de Landelijke Pauzeknop, een instrument waarmee schuldeisers wordt gevraagd incassomaatregelen tijdelijk op te schorten. Het doel is om zo snel mogelijk schuldenrust te creëren voor de betrokken inwoner, zodat er ruimte ontstaat voor een duurzame oplossing. De Pauzeknop wordt naar verwachting onderdeel van het Schuldenknooppunt. In afwachting van de Landelijke Pauzeknop maken wij gebruik van de Kennisgeving Schuldhulpverlening. Hiermee informeren wij schuldeisers over de start van een schuldhulpverleningstraject en verzoeken wij hen om incassomaatregelen tijdelijk te pauzeren. Dit draagt direct bij aan het stabiliseren van de financiële situatie van de inwoner, waarmee sneller schuldenrust wordt gerealiseerd. De kans op een succesvol traject wordt zo vergroot.

6.3.4. Passend aanbod

Binnen onze schuldhulpverlening bieden we een breed scala aan ondersteuningsmogelijkheden. Samen met de inwoner bespreken we welke vorm van hulp het beste aansluit bij de persoonlijke situatie. Dit leggen we vooraf vast in een plan van aanpak, waarbij bijsturing tijdens het traject altijd mogelijk is. Met een passend hulpaanbod werken we aan onze ambitie om inwoners adequaat te begeleiden naar duurzame financiële redzaamheid en terugval in schuldenproblematiek te voorkomen. Zo dragen we bij aan ons doel dat meer schuldhulptrajecten succesvol worden afgerond en dat inwoners minder vaak voortijdig afhaken.

Info en adviesgesprek

Deze gesprekken zijn bedoeld voor inwoners met financiële vragen die te complex zijn voor het inloopsprekuur van het Geldloket, maar waarvoor geen structurele ondersteuning nodig is. Vaak volstaan twee tot drie gesprekken. Denk aan hulp bij het treffen van een betalingsregeling, het opstellen van een budgetplan of ondersteuning in contact met instanties zoals het UWV of de Belastingdienst. Deze gesprekken hebben vooral een preventief karakter.

Budgetcoaching

Budgetcoaching kan worden ingezet als onderdeel van begeleiding en nazorg, maar ook als zelfstandige ondersteuning om toekomstige schulden te voorkomen. Inwoners krijgen hulp bij het opstellen van een budgetplan, het controleren van inkomsten, het opbouwen van een financiële buffer en het besparen op vaste lasten.

Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD)

DFD wordt ingezet in situaties waarin een schuldhulpverleningstraject nog niet direct kan starten, bijvoorbeeld bij het stopzetten van een onderneming, een lopende echtscheiding, afwikkeling van een erfenis, of een rechtszaak. In deze wachtperiode wordt de inwoner ondersteund om de financiële situatie stabiel te houden. DFD kan gecombineerd worden met andere vormen van ondersteuning, zoals budgetbeheer.

Budgetbeheer

Bij budgetbeheer draagt de inwoner tijdelijk het beheer van de financiën over. Dit betreft in elk geval de vaste lasten zoals huur, energie en zorgverzekering. Indien nodig kunnen ook andere betalingen worden overgenomen, met uitzondering van boodschappen en persoonlijke uitgaven. Samen met de inwoner wordt een budgetplan opgesteld waarin ruimte wordt gemaakt voor het opbouwen van een

buffer. De inwoner blijft tijdens het budgetbeheer zelf verantwoordelijk voor het lezen van (digitale) post, het doorsturen van facturen en het doorgeven van wijzigingen.

Budgetbeheer wordt momenteel altijd tijdelijk ingezet. In de komende beleidsperiode onderzoeken we de mogelijkheid om structureel budgetbeheer aan te bieden in uitzonderlijke situaties waarin beschermingsbewind een te zwaar middel is.

Doorverwijzing naar beschermingsbewind

Er kan beschermingsbewind worden aangevraagd bij de rechtbank wanneer er sprake is van verkwisting, problematische schulden of wanneer de geestelijke of lichamelijke toestand van een inwoner het zelfstandig beheren van financiën onmogelijk maakt. De bewindvoerder neemt dan de financiële verantwoordelijkheid over. Tijdens het intakeproces of later in het traject kan een consulent schuldhulpverlening een advies geven voor beschermingsbewind. Indien gewenst ondersteunen we bij het vinden van een passende bewindvoerder en zorgen we voor een warme overdracht.

Minnelijke Schuldregeling (Msnp)

Bij problematische schulden wordt in samenwerking met KBNL geprobeerd een minnelijke schuldregeling te treffen. Er zijn drie varianten:

- *Herfinanciering*: KBNL betaalt de schulden volledig af; de inwoner betaalt het bedrag in termijnen terug aan KBNL.
- *Saneringskrediet*: KBNL biedt schuldeisers een percentage van de openstaande schuld op basis van de afloscapaciteit van de inwoner over 18 maanden. Schuldeisers ontvangen direct het percentage van hun vordering van KBNL, en schelden de rest van de schuld kwijt. De inwoner betaalt het krediet in 18 maanden terug aan KBNL.
- *Schuldbemiddeling*: KBNL doet een voorstel op basis van een prognose van de afloscapaciteit. De inwoner spaart gedurende 18 maanden, waarna schuldeisers hun percentage van het gespaarde bedrag ontvangen. Bij succesvolle afronding wordt het restant van de schuld kwijtgescholden.

Het saneringskrediet is ons uitgangspunt, omdat dit doorgaans snel rust en duidelijkheid biedt voor zowel inwoner als schuldeisers. Desondanks hangt de gekozen route sterk af van de persoonlijke situatie van de inwoner. We kiezen de snelste route met de grootste kans op een akkoord. Van de geslaagde schuldregelingen in 2024 en 2025 betrof 84% een minnelijke schuldregeling.

Wettelijke schuldsanering (Wsnp)

In 16% van de geslaagde schuldregelingen in 2024 en 2025 betrof dit een toelating tot de Wsnp. Een verzoek tot toelating tot de Wsnp kan worden ingediend bij de rechtbank, wanneer een minnelijke regeling niet slaagt of de schuldenpositie onvoldoende in beeld is. In samenwerking met KBNL ondersteunen wij de inwoner bij dit verzoek en tijdens de zitting. Bij toelating tot de Wsnp blijven we betrokken voor begeleiding en nazorg.

In het belang van onze inwoners kiezen we de snelste route met de grootste kans op een akkoord met de schuldeisers. Of dat akkoord via Msnp of Wsnp wordt bereikt is minder van belang en hangt af van de situatie van de inwoner. In specifieke gevallen kan het passend zijn om direct een verzoek tot Wsnp in te dienen en het Msnp-traject over te slaan.

6.4. Zelfredzaamheid en nazorg

De duur van schuldregelingen is verkort van 36 naar 18 maanden per 1 juli 2023 door een wijziging in de Faillissementswet. Daarnaast worden per 1 juli 2024 schuldregelingen aangeboden zonder afloscapaciteit in plaats van met een vaste minimale afdracht. Deze twee factoren maken dat de begeleiding naar financiële redzaamheid en nazorg een nog prominentere rol krijgt in het schuldhulpverleningstraject. Het is onze ambitie om de mogelijkheden voor begeleiding en nazorg uit te breiden. We begeleiden inwoners naar financiële stabiliteit en duurzame financiële redzaamheid, waarmee de kans op terugval in schuldenproblematiek wordt verkleind. Begeleiding richt zich niet alleen op geldzaken, maar op alle facetten van de persoonlijke situatie van de inwoner die invloed kunnen hebben op de financiële stabiliteit. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het vergroten van basisvaardigheden en het opbouwen van een netwerk.

Begeleiding start zodra er schuldenrust is bereikt. Afhankelijk van de situatie van de inwoner kan begeleiding ook eerder of later starten. Ons uitgangspunt is dat in ieder traject van begin tot eind passende begeleiding en nazorg wordt geboden. Dit wordt samen met de inwoner vastgelegd in een persoonlijk plan van aanpak.

Onze begeleiding heeft als doel de zelfredzaamheid van een inwoner zo veel mogelijk te vergroten. We zoeken met de inwoner naar passende doorlopende ondersteuning als volledige zelfredzaamheid niet haalbaar is.

6.4.1. Plinkr

In het najaar van 2025 zijn we gestart met de Plinkr-methode. Plinkr is een app om inwoners te begeleiden richting duurzame financiële zelfstandigheid, zowel tijdens als na schuldhulpverlening en budgetbeheer. Inwoners werken met een persoonlijk groeiplan en de Plinkr-app, waarin zij opdrachten uitvoeren om de financiële redzaamheid te vergroten en hun voortgang bijhouden. De consulent schuldhulpverlening fungeert als coach en ondersteunt bij het uitvoeren van de opdrachten. De app is laagdrempelig in gebruik en daarmee ook geschikt voor inwoners met beperkte digitale vaardigheden. Indien gewenst kan de methode ook worden ingezet zonder gebruik van de app.

Plinkr is breed inzetbaar en geeft ruimte voor maatwerk. Elk traject wordt afgestemd op de bestaande vaardigheden en behoeften van de individuele inwoner, bijvoorbeeld qua tempo en inhoud. De methode helpt de consulent tevens bij het beoordelen wanneer ondersteuning kan worden afgebouwd. De Plinkr-app is een hulpmiddel om methodisch te werken aan de financiële redzaamheid van de inwoner. De mogelijkheden die Plinkr biedt sluit aan bij onze ambitie om meer methodisch te werken en tegelijkertijd maatwerk te bieden.

6.4.2 Nazorg

Een schuldhulpverleningstraject eindigt wanneer een eventuele schuldregeling is afgerond en de inwoner voldoende vertrouwen heeft in de eigen financiële redzaamheid. Dit moment wordt in overleg tussen de inwoner en de consulent bepaald. Na afsluiting van het traject blijft het dossier nog minimaal zes maanden open voor nazorg. In deze periode onderhoudt de consulent laagdrempelig contact, bijvoorbeeld via een bericht of telefoontje. Zo blijft de drempel om opnieuw hulp te vragen laag en verkleinen we het risico dat de inwoner in een kwetsbare positie terechtkomt. Indien nodig kan nazorg worden verlengd of opgeschaald naar andere hulp. Pas na zes maanden zonder nieuwe hulpvraag wordt het dossier gesloten. Bij afsluiting is de inwoner goed geïnformeerd over waar hij terecht kan bij toekomstige vragen of problemen. Deze werkwijze ondersteunt onze ambitie om duurzame financiële redzaamheid te bevorderen en terugval te voorkomen.

6.4.3. Nog zes maanden vroegsignaleren

Om terugval vroegtijdig te signaleren, leggen we meldingen uit het vroegsignaleringssysteem naast de lijst met inwoners waarvan het dossier in de laatste zes maanden is gesloten. Wanneer er een signaal binnenkomt van een voormalig cliënt, ontvangt de eerder betrokken consulent hiervan bericht. Deze neemt vervolgens contact op om een hulpaanbod te doen. Doordat de inwoner een vertrouwd gezicht spreekt, is de kans op acceptatie van hulp groter. Deze aanpak draagt bij aan onze ambitie voor laagdrempelige toegang en het voorkomen van terugval, en daarmee aan ons doel dat inwoners zich vroegtijdig melden om escalatie van schulden te voorkomen.

7. Monitoring en kwaliteit

7.1. Monitoring

Onze gemeente neemt deel aan de Benchmark Armoede en Schulden van Divosa. Hiervoor leveren we periodiek gegevens aan over onder andere schuldhulpverlening. De benchmark maakt het mogelijk om onze cijfers te vergelijken met die van andere gemeenten en met landelijke gemiddelden, wat waardevolle inzichten oplevert voor beleidsontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening.

In de komende periode wordt de benchmark geleidelijk vervangen door het project Data Delen Armoede en Schulden (DDAS). Dit project richt zich op het ontwikkelen van een uniforme en gestandaardiseerde werkwijze voor het uitwisselen van gegevens met het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). DDAS maakt het aanleveren van data eenvoudiger en stelt ons in staat onze prestaties nog beter te vergelijken met landelijke trends. In 2025 namen we deel aan een pilot van softwareleverancier Onview voor de integratie van DDAS. We verwachten dat deze integratie in 2026 wordt afgerond. Vanaf dat moment kunnen we via deze route gegevens aanleveren aan het CBS.

Naast externe monitoring via Divosa en DDAS voeren we ook interne monitoring uit. Via het dashboard schuldhulpverlening en bijbehorende managementrapportages houden we continu zicht op het behalen van de gestelde doelen. De voortgang wordt minimaal elk kwartaal besproken. Waar nodig worden processen bijgestuurd om de gestelde doelen te realiseren.

7.2. Kwaliteit

De kwaliteit van onze schuldhulpverlening wordt geborgd door middel van periodieke steekproeven. Hierbij worden dossiers getoetst op vaste kwaliteitscriteria, zoals naleving van de kaders uit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), correcte dossieropbouw conform werkafspraken, waarden-neutrale verslaglegging en aansluiting bij de doelen en uitgangspunten van dit beleidsplan.

De werkwijze voor kwaliteitsborging van formele schuldhulpverlening is vastgelegd in het Kwaliteitsplan Sociaal Domein. Dit plan wordt jaarlijks geactualiseerd.

Daarnaast ontvangt onze gemeente subsidie voor schuldhulpverlening vanuit het Europees Sociaal Fonds (ESF). In het kader van deze subsidie worden dossiers eveneens periodiek inhoudelijk getoetst op kwaliteit en volledigheid.

8. Slotwoord

Met dit beleidsplan geven wij richting aan een toekomstgerichte, integrale schuldhulpverlening waarin preventie, toegankelijkheid, maatwerk en duurzame ondersteuning centraal staan. We bouwen voort op de resultaten van de afgelopen jaren en spelen actief in op maatschappelijke en wettelijke ontwikkelingen, zoals de verkorting van schuldregelingen en de invoering van de basisdienstverlening. Onze aanpak is breed en inclusief: we richten ons op alle inwoners met geldzorgen, van kleine vragen tot ernstige schuldenproblematiek. Daarbij hebben we bijzondere aandacht voor kwetsbare doelgroepen en voor samenwerking binnen het sociaal domein en met externe partners. Door te werken vanuit de principes van positieve gezondheid en te focussen op financiële redzaamheid, bieden we niet alleen financiële hulp, maar dragen we ook bij aan het bredere welzijn van onze inwoners.

De komende beleidsperiode staat in het teken van verdere professionalisering, het versterken van onze werkwijze en het vergroten van de zichtbaarheid van ons aanbod. Met het uitvoeringsplan als praktische leidraad zorgen we dat onze ambities worden vertaald naar concrete acties. Monitoring en kwaliteitsborging helpen ons om koers te houden en waar nodig bij te sturen.

We blijven leren, ontwikkelen en samenwerken. Zo zorgen we ervoor dat schuldhulpverlening in onze gemeente toegankelijk, effectief en mensgericht blijft. Met als uiteindelijk doel: een samenleving waarin iedereen mee kan doen, vrij van geldzorgen.

Verklarende woordenlijst

AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming

Basisdienstverlening: Het landelijke plan 'Basisdienstverlening Schuldhulpverlening' beoogt meer uniformiteit in de basis van schuldhulpverlening tussen gemeenten. De basisdienstverlening vormt de basis van dit beleidsplan.

Basisvaardigheden: de essentiële taal-, reken-, en digitale vaardigheden die nodig zijn om zelfstandig te functioneren in de samenleving

Bgs: Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening

CBS: Centraal Bureau voor de Statistiek

DDAS: Een landelijk systeem voor uniforme gegevensuitwisseling over armoede en schulden tussen gemeenten, schuldhulporganisaties en het CBS, bedoeld voor beleid, benchmarking en kwaliteitsverbetering.

Divosa: Vereniging voor kennis, netwerk en belangenbehartiging in het gemeentelijke sociaal domein

DPIA: Data Protection Impact Assessment; een verplicht instrument onder de AVG om vooraf privacyrisico's van gegevensverwerking in kaart te brengen en te beoordelen.

Financiële redzaamheid: het vermogen om zelfstandig en verantwoord geldzaken te beheren en tijdig passende hulp in te schakelen als dat niet lukt

Geldloket: Centraal punt voor ondersteuning bij geldzaken: van kleine vragen tot complexe schulden.

KBNL: Kredietbank Nederland

MSNP / Minnelijke schuldregeling: Minnelijke schuldsanering natuurlijke personen; een schuldregeling waarbij schuldeiser vrijwillig akkoord gaat met voorgestelde afspraken. (zie ook: Schuldregeling)

NVVK: Branchevereniging voor schuldhulpverlening

Omgekeerde toets: Een werkwijze waarbij niet de regels, maar het beoogde maatschappelijke doel centraal staat. Eerst wordt gekeken welk effect bereikt moet worden, daarna of regels noodzakelijk, proportioneel en uitvoerbaar zijn. Zo ontstaat ruimte voor maatwerk en de menselijke maat.

Plinkr: Methode voor het vormgeven en doorlopen van begeleidingstrajecten voor inwoners tijdens en na budgetbeheer en/of schuldregeling.

Positieve Gezondheid: Het vermogen zich aan te passen en eigen regie te voeren, in het licht van fysieke, emotionele en sociale uitdagingen.

RBZ: Regionaal Bureau Zelfstandigen biedt ondersteuning aan ondernemers met financiële problemen, gericht op het beëindigen of weer financieel gezond maken van ondernemingen.

Schuldregeling: Een traject waarin afspraken worden vastgelegd tussen inwoner en schuldeisers, waarbij problematische schulden binnen een afgesproken termijn (meestal 18 maanden) worden afgelost, waarna resteren schulden worden kwijtgescholden.

Sociaal Werk De Kop: Uitvoerder van de opdracht 'Sociaal Werk' in onze gemeente. Zij ondersteunen inwoners bij vragen over geld, gezondheid, sport, opvoeding, relatief, mantelzorg en vrijwilligerswerk.

VNG: Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Voorzieningenwijzer: Een online instrument dat inwoners inzicht geeft in toeslagen, gemeentelijke regelingen en besparingsmogelijkheden, zodat zij optimaal gebruikmaken van beschikbare voorzieningen en financiële problemen voorkomen.

Vroegsignalering: Om deze wettelijke taak uit te voeren ontvangt de gemeente signalen van betaalachterstanden van inwoners. Er wordt contact gezocht met betrokken inwoners om een hulpaanbod te doen. Het doel is het tijdig signaleren van een (dreigende) schuldensituatie.

Wgs: Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

WSNP / Wettelijke schuldregeling: Wettelijke schuldsanering natuurlijke personen; een schuldregeling opgelegd door de rechter, waarbij schuldeisers verplicht aan meewerken (zie ook: Schuldregeling)

Bijlage 1: Uitvoeringsplan Schuldhulpverlening 2026-2029

Uitvoeringsplan Schuldhulpverlening 2026-2029



1. Inleiding

Dit uitvoeringsplan is opgesteld ter ondersteuning van het Beleidsplan Schuldhulpverlening 2026-2029. In dit plan zijn beleidsmatige ambities en doelstellingen vertaald naar concrete acties en maatregelen voor de komende beleidsperiode. Het uitvoeringsplan biedt daarmee houvast voor de dagelijkse praktijk en vormt een instrument om voortgang te monitoren en bij te sturen waar nodig. Door deze systematische aanpak zorgen we voor een duidelijke koppeling tussen beleid en uitvoering. Zo werken we gericht aan een effectieve, toegankelijke en toekomstbestendige schuldhulpverlening.

2. Doelen en acties voor komende beleidsperiode

De komende vier jaar richt het beleid zich op integrale schuldhulpverlening binnen vier pijlers: preventie, (vroeg)signalering en laagdrempelige toegang, passend aanbod, en zelfredzaamheid en nazorg. Daarnaast focussen we ons op het borgen van de kwaliteit en meer inzicht in onze prestaties. Hieronder vindt u een overzicht van de doelen en acties waarop wij ons de komende periode focussen, ingedeeld in de vier pijlers van integrale schuldhulpverlening uit het beleidsplan (zie hoofdstuk 6) en monitoring en kwaliteit.

Pijler 1: Preventie

Doel	Acties	Tijdspad
Vergroten bekendheid Geldloket	• Opstellen communicatieplan; • Maandelijks minimaal één bericht publiceren via verschillende kanalen; • Jaarlijks twee communicatie-acties gericht op kernen met relatief hoog percentage schuldenproblematiek; • Per doelgroep (3.1 beleidsplan) jaarlijks minimaal één gerichte actie.	Q1 2026 Evaluatie Q4 2026

Pijler 2: (Vroeg)signalering en laagdrempelige toegang

Doel	Acties	Tijdspad
Verbeteren vroegsignalering: Verhogen bereik en acceptatiegraad	• Minimaal één scholingssessie in 2026 gericht op motiverende gespreksvoering; • Rapporteren en resultaten bespreken tijdens teamoverleg; • Evaluatie en bijsturen werkwijze.	Jaarlijks Maandelijks Q1 2026, daarna ten minste jaarlijks
Informatievoorziening op B1-niveau	• Alle schriftelijke communicatiemiddelen aanpassen naar B1-taalgebruik; • Vernieuwen webpagina Geldloket en schuldhulpverlening.	Q2 2026 Q2 2027

Inwoners melden zich eerder voor hulp; Gemiddelde schuldenlast daalt.	- Aandacht voor doorbreken van de taboe rondom geldzorgen door actieve promotie van het Geldloket; - In beeld brengen gemiddelde schuldenlast bij aanmelding en opnemen in kwartaalrapportage; - Evaluatie na twee jaar, waar nodig inzet van aanvullende interventies.	Reeds gestart Gereed bij rapportage Q2 Evaluatie in Q1 2028
--	---	---

Pijler 3: Passend aanbod en maatwerk

Doel	Acties	Tijdspad
Uniforme en methodische werkwijze met ruimte voor maatwerk	- Inventarisatie passende methoden voor triage en intake; - Implementatie nieuwe werkwijze.	Q2 2026 Q3 2026
Voorspoedige doorloop van trajecten	- Voldoen aan de wettelijke termijnen voor aanmelding, intake en beschikking in 90% van de dossiers; - Verbeterplan doorloop schuldregeling met KBNL; - Verminderen van gemiddelde doorlooptijd van schuldregelingen naar maximaal 120 dagen.	Vanaf 1 januari 2026 Q2 2026 Q4 2029
Recidive voorkomen en maatwerk bieden	Mogelijkheden voor structureel budgetbeheer onderzoeken;	Q4 2026
Investeren in samenwerking	- Overzicht samenwerkingen opstellen; - Minimaal twee acties om bestaande samenwerking te versterken; - Minimaal twee acties om nieuwe samenwerkingen te starten.	Q2 2026 Jaarlijks Jaarlijks

Pijler 4: Zelfredzaamheid en nazorg

Doel	Acties	Tijdspad
Recidive voorkomen: Passende begeleiding naar financiële redzaamheid	- Start Plinkr-methode; - Implementatieplan gereed voor gefaseerd starten in bestaande dossiers; - Plinkr wordt toegepast in alle trajecten.	Vanaf januari 2026 Januari 2026 Q2 2027
Recidive voorkomen: Structurele nazorg	- Zes maanden actieve nazorg na traject; - Na sluiten dossier nog eens zes maanden monitoring van vroegsignalen.	Reeds gestart Q2 2026

Monitoring en kwaliteit

Doel	Acties	Tijdspad
Gegevensbescherming	- Afronden Data Protection Impact Assessment (DPIA); - Advies Functionaris Gegevensbescherming; - Implementatie advies.	Q1 2026 Q2 2026 Q3 2026
Inzicht via DDAS	- Deelname DDAS-pilot Onview; - Eerste upload naar CBS en controle van terugkoppeling; - Structurele upload naar CBS; - Bespreken cijfers DDAS in maandelijks teamoverleg.	Reeds gestart Januari 2026 Vanaf 2027 Per halfjaar
Inzicht via eigen dashboard	- Eigen dashboard uitbreiden, meer inzicht in kenmerken van inwoners met schuldhelpverlening; - Maandelijks rapporteren, resultaten bespreken tijdens maandelijks teamoverleg; - Evaluatie en aanpassing waar nodig.	Q2 2026 en doorlopend Reeds gestart Ten minste jaarlijks
Borging kwaliteit en compliance	- Steekproef per kwartaal; - Resultaten bespreken tijdens maandelijks teamoverleg; - Evaluatie inhoud en opzet steekproef.	Reeds gestart Reeds gestart Q4 2026, daarna jaarlijks
Datagedreven sturing	- Maandelijks teamoverleg; - Maandelijks overleg teamleider, senior en beleidsmedewerker; - Voortgang en besluiten vastleggen in korte verslagen.	Allen reeds gestart

Bijlage 2: Overzicht elementen basisdienstverlening

Overzicht elementen basisdienstverlening

Routekaart
financiële
zorgen

ALGEMEEN

Op zoek

In beeld

In contact

In gesprek

Rust en overzicht

Plaatje compleet
en perspectief

Trots en financieel fit

Met vertrouwen de
toekomst tegemoet

**Direct
(of al
ingezet)**

 **Convenant
lokale
overheid**

 **DDAS**

 **Zonder
drempels**

 **Begeleiding
start
direct**

 **Intake &
triage**

 **Aanbod per
doelgroep**

 **VISH**

 **Begeleiding
traject**

 **Beschikking
& Pva**

 **Schulden-
knooppunt**

 **SK &
Vtlb**

 **Ook
begeleiding
bij Wsnp**

 **Evalueren &
herzien Pva**

 **Contact bij
terugval**

 **Nog 6 mnd
vroeg-
signalen**

**Middel-
lange
termijn**

 **Maximale
doorloop-
tijden**

**Lange
termijn**

 **Doorstroom
schulden-
bewind**

 **Landelijk
aanmeld-
punt SHV**

 **Samen-
werking**

 **Zonder
drempels,
faciliteiten**

 **Landelijke
pauzeknop**

 **Max. doorloop-
tijden vanaf
schuldregeling**

 **Ook
begeleiding
bij Wsnp**