

Uitvoeringsplan schuldhulpverlening 2022 – 2024

Inleiding

In juni 2021 heeft de gemeenteraad het Kaderplan Schuldhulpverlening 2021-2024 vastgesteld. In het kaderplan staan de kaders die zes Westfriese gemeenten (Drechterland, Enkhuizen, Koggenland, Medemblik, Opmeer en Stede Broec) gebruiken voor integrale schuldhulpverlening. De gemeenten hebben hiervoor een gedeelde visie, gezamenlijke doelen en zes uitgangspunten opgesteld. De vertaling naar concrete acties die hieruit volgen, staan in dit lokaal uitvoeringsplan en zijn verdeeld over de zes uitgangspunten.

De uitgangspunten worden op de volgende pagina's uitgewerkt. Hierin leest u dat de gemeente al veel doet om schulden te voorkomen en om de juiste ondersteuning bij bestaande schulden te bieden. De gemeente gaat hier de komende jaren mee door. Met deze acties is ook rekening gehouden in de begroting. Daarnaast worden de nieuwe acties genoemd. Waar mogelijk zijn de kosten hiervan aangegeven.

Verder is er nog ruimte voor lokale ideeën die later ontstaan of ontwikkelingen die nu nog niet zichtbaar zijn, zoals wetten die wellicht de komende jaren worden geactualiseerd, uitvoering van landelijke regelingen, corona-effecten, energiearmoede, global goals, regeerakkoord, coalitieakkoord, collegeprogramma, de aanpak Geldzorgen, Armoede en Schulden van het kabinet en een verdere ondersteuning van de gedupeerden kinderopvangtoeslag. Dit is op voorhand niet te voorspellen en afhankelijk van de situatie op enig moment.

Visie

Schuldhulpverlening is beschikbaar en toegankelijk voor alle inwoners en ondernemers en is breder dan alleen hulp bij problematische schulden. Er wordt vooral ingezet op het voorkomen van (nieuwe) schulden of deze in een zo vroeg mogelijk stadium aanpakken. In de schuldhulpverlening wordt gekeken naar de eigen kracht van de inwoner en het eigen netwerk en er wordt maatwerk geboden waar dit nodig is. Bij het oplossen van de financiële problemen is er ook aandacht voor de oorzaken, die ook op hele andere gebieden kunnen liggen, om zo toekomstige schulden te voorkomen.

Doelen

1. We willen zo veel mogelijk voorkomen dat inwoners problematische schulden krijgen.
2. Bestaande schuldenproblemen willen we op een goede manier bestrijden.

Meetbare resultaten

Voorkomen van (grote) schulden:

- Met minimaal 60% van de inwoners met een betalingsachterstand die gemeld is door een schuldeiser van Vroegsignalering contact krijgen in de vorm van een eerste gesprek.
- Maximaal 10% van de aanmeldingen is recidivist.

Kwaliteit van dienstverlening:

- We voldoen 100% aan de wettelijke termijnen voor wachttijd (max. 4 weken) en doorlooptijd (max. 8 weken).
- We scoren minimaal een 7 in de klanttevredenheidsonderzoeken van de aanbieders van schuldhulpverlening.
- Minimaal 90% van de trajecten wordt positief beëindigd (hieronder wordt verstaan: betalingsregeling, schuldbemiddeling, saneringskrediet, verzoek of toelating WNSP of dwangakkoord, doorstroming beschermingsbewind of kan zelf schulden regelen).

Uitgangspunt 1: We zijn duidelijk over onze aanpak

Informatie over de mogelijkheden voor hulp bij (beginnende) schulden moet makkelijk te begrijpen en goed vindbaar zijn, zodat inwoners bij vragen over geld of schulden weten waar ze hulp kunnen krijgen. Ook de brieven en beschikkingen die wij sturen moeten duidelijk zijn.

Waar gaan we mee door?

Informatie op de website: Op de gemeentelijke website staat informatie over armoederegelingen en schuldhulpverlening. Inwoners kunnen zich hier ook aanmelden voor schuldhulpverlening.

Brochures en folders: We hebben folders van de Kredietbank en daarnaast ook zelf flyers met informatie over schuldhulpverlening. De folders worden beschikbaar gesteld aan mensen die zich bij de gemeente melden met vragen over geld en/of schulden en de mensen die wij benaderen vanuit de vroegsignalering. Daarnaast zijn de folders bij de receptie in het gemeentehuis voor iedereen toegankelijk.

Wat gaan we extra doen?

Actuele website: Doorlopend: Website nalopen op actualiteit en volledigheid, indien nodig aanpassen op bijvoorbeeld taalniveau.

Nieuwsbericht: Elk kwartaal: Een bericht op de gemeentelijke website, Koggenieuws en sociale media plaatsen over schuldhulpverlening en wat de gemeente hierin doet en informatie delen over actuele onderwerpen in de schuldhulpverlening en tips voor wat mensen zelf kunnen doen, zoals een kijkje nemen op de website van het Nibud en de geldplannen van Nibud.

Begrijpelijke informatie en woordkeuze: Start Q2 2023: We kijken in samenwerking met het project laaggeletterdheid of de informatie en woordkeuze in folders, website en in de beschikkingen aansluit op de doelgroep. Dit gewenste taalniveau kan lager zijn dan het verplichte B1-niveau. Naar verwachting bedragen de kosten hiervoor €2.500.

Inzichtelijk brengen traject SHV: Start Q3 2023: We maken op een beeldende manier voor inwoners duidelijk wat het hele proces van vroegsignalering en de schuldhulpverlening inhoudt, en daarbij het hele proces van aanmelding tot afronding. Hier zijn geen kosten aan verbonden

Uitgangspunt 2: We voorkomen schulden

Door preventie en vroegsignalering zetten we in op het voorkomen van schulden. Door bijvoorbeeld jongeren te leren hoe zij goed om kunnen gaan met de financiën en te laten weten waar zij terecht kunnen met vragen, kunnen zij deze kennis later gebruiken om schulden te voorkomen. Dit is voor alle kinderen en jongeren van belang, maar met name kinderen die opgroeien in armoede. Zo doorbreken we het patroon van intergenerationele armoede; armoede die overgaat van generatie naar generatie.

Als er toch schulden zijn, is het belangrijk dat inwoners zo snel mogelijk hulp zoeken. Zo kunnen de problemen snellere worden opgelost, voordat deze problematische worden. Uit landelijk onderzoek blijkt echter dat men gemiddeld vijf jaar wacht om hulp te zoeken omdat zij zich schamen om hulp te zoeken of denken dat ze het zelf kunnen oplossen.

Waar gaan we mee door?

Vroegsignalering (wettelijke taak): De gemeente krijgt een melding van vaste lasten partijen zoals zorgverzekeraars, energiebedrijven en drinkwaterbedrijven als er een betaalachterstand is. Sinds januari 2021 zijn zij wettelijk verplicht om dit door te geven en is de gemeente verplicht de meldingen op te pakken. De schuldhulpverlener van het Zorgteam stuurt een brief naar de inwoner met een betalingsprobleem óf gaat langs. Bij het accepteren van hulp zoekt de medewerker van het Zorgteam samen met de inwoner uit hoe de betalingsproblemen opgelost kunnen worden en wat daarvoor nodig is. Als de medewerker niemand thuis treft, dan wordt een kaartje achtergelaten met contactgegevens of komt de medewerker later nog een keer langs.

Inzet van vrijwilligers: De gemeente subsidieert bijvoorbeeld Schuldhulpmaatje om een getrainde vrijwilliger onze inwoners met (dreigende) schulden te begeleiden. Dit kan voor, tijdens of na een schuldhulpverleningstraject plaatsvinden. Ook biedt Stichting Netwerk maatjes die ondersteuning kunnen bieden bij vragen over schulden en/of rondkomen. En de formulierenbrigade kan ondersteunen bij uitleg over alle verschillende brieven/facturen die inwoners krijgen.

Extra bijdrage: Inwoners met een laag inkomen of mensen in een schuldhulpverleningstraject kunnen in aanmerking komen voor minimaregelingen zoals het Koggefonds en/of het Kinderkoggefonds. Deze bijdrage is bijvoorbeeld bedoeld voor het lidmaatschap van een sportvereniging zodat alle kinderen mee kunnen doen.

Collectieve zorgverzekering: De gemeente biedt voor inwoners met een laag inkomen een collectieve zorgverzekering aan met een ruime dekking en lage premie. Inwoners krijgen hierbij een basisverzekering en een aanvullende verzekering.

Week van het geld: Koggenland doet mee aan de landelijke week van het geld. Deze week richt zich vooral op het voorkomen van schulden bij jongeren en bewustwording van geld bij kinderen.

Nazorg: Conform contractafspraken en de NVVK gedragscode biedt de Kredietbank nazorg na afloop van een traject schuldhulpverlening om nieuwe schulden te voorkomen.

Inburgeraars: Gemeenten zijn sinds 2021 verplicht inburgeraars het eerste halfjaar financieel te ontzorgen. WerkSaam houdt de vaste lasten in op de uitkering zodat deze betaald worden en ondertussen ontvangt de inburgeraar begeleiding om de financiën na deze zes maanden zelf te regelen.

Wat gaan we extra doen

Aansluiten bij de Nederlandse Schuldhulproute: Start Q4 2022: De Nederlandse Schuldhulproute (NSR) helpt gemeenten bij het eerder vinden en bereiken van inwoners met geldzorgen en hen te begeleiden naar de juiste hulp. Dit is een aanvulling op de wettelijke vroegsignalering doordat ook andere partijen dan de vaste lasten partijen zijn aangesloten.

Taboe doorbreken: Doorlopend: De beschikbare (landelijke) informatie over mogelijkheden om het taboe te doorbreken gebruiken. Dit doen we om de gevoelens van schaamte om hulp te zoeken zoveel mogelijk weg te nemen. We kijken naar de successen en de kansen die hieruit voortkomen. Daarna bepalen we wat passend is voor onze gemeente en welk budget hiervoor nodig is.

Ervaringsverhaal plaatsen: Start Q4 2022: We plaatsen minimaal een keer per jaar een verhaal van iemand die een schuldhulpverleningstraject heeft doorlopen of een medewerker van het Zorgteam met een bijzonder verhaal. Op deze manier willen we uitdragen dat inwoners niet alleen staan, schulden kan iedereen overkomen en de gemeente kan helpen bij kleine en grote financiële problemen.

Een goede start: Start Q3 2023: Onderzoeken wat nodig is om aanstaande ouders die het financieel moeilijk hebben op weg te helpen om stress en (geld)zorgen te voorkomen. Bijvoorbeeld via een babystartpakket waarin spullen voor de babyuitzet in zitten.

Jongeren informeren: Start Q1 2023: We schrijven de jongeren die 18 jaar worden op een voor hen aantrekkelijke manier aan en informeren hen over de veranderingen die op hen afkomen. Zoals bijvoorbeeld het aanmaken van een DigiD, afsluiten van een zorgverzekering, aanvragen zorgtoeslag en inschrijven bij een woningbouwvereniging. De kosten hiervoor worden geschat op €2.500,-.

Preventie voor ondernemers: Start Q2 2023: We onderzoeken welke mogelijkheden er zijn op het gebied van preventie voor ondernemers (ZZP'ers) met (dreigende) financiële problemen. We kijken naar de successen in andere regio's, bepalen wat passend is voor onze gemeente en wat voor budget hiervoor nodig is.

Scholen meenemen: Start in 2024: In overleg met de basisscholen wordt gekeken of en hoe de gemeente kan bijdrage aan financiële educatie en het bespreekbaar maken van armoede in de klas.

Uitgangspunt 3: We staan open voor iedereen met schulden

Iedere inwoner en ondernemer mag zich voor schuldhulpverlening aanmelden bij de gemeente. Er wordt geen maximale inkomensgrens of minimale schuldenlast gehanteerd voor de toegang tot de schuldhulpverlening. Ook inwoners en ondernemers die vaker om schuldhulpverlening vragen (recidive) of waar eerder sprake was van fraude worden niet op voorhand uitgesloten. Dit is in het kaderplan 2021-2024 opgenomen en vastgesteld.

Aangezien we al volledig uitvoering geven aan dit uitgangspunt volgt geen opsomming van wat we al doen en wat we gaan doen. Alle genoemde punten van de andere vijf uitgangspunten dragen bij aan het openstaan voor iedereen met schulden.

Uitgangspunt 4: We kijken verder dan de schulden alleen

Een integrale aanpak richt zich op de oorzaken van het ontstaan van de schulden en betreft de gehele situatie van de inwoner bij de aanpak. In veel gevallen zijn er meer problemen, die een oorzaak of gevolg zijn van de schulden. Als alleen naar de schulden wordt gekeken, ontstaat er geen duurzame oplossing. We zoeken daarom binnen het Zorgteam steeds meer de verbinding tussen de verschillende terreinen, zoals Wmo, Participatie, Jeugd, Inburgering en Schuldhulpverlening. Hierdoor kunnen we werken aan een duurzame oplossing.

Waar gaan we mee door?

Brede intake: Tijdens het intakegesprek wordt de gehele leefsituatie van de inwoner in beeld gebracht. Als er meerdere problemen zijn op verschillende leefgebieden (multi-problem), stemt de maatschappelijk werker af met de inwoner welke prioriteiten er worden gesteld.

Samenwerking zoeken: Indien nodig zoekt de maatschappelijk werker bijvoorbeeld de samenwerking met de jongerenwerker of specialist uit het team. We werken al samen binnen de organisatie en zullen dit waar nodig vergroten, ook om kennis te delen en van elkaar te leren. Dit sluit ook aan op de doelstelling in het uitvoeringsplan sociaal domein.

Wat gaan we extra doen

Aandacht voor bijzondere doelgroepen: Start in Q3 2023: Binnen de gemeente hebben we te maken met verschillende bijzondere doelgroepen zoals zorgmijders en statushouders. Deze doelgroepen behoeven extra aandacht bij hun geldzaken.

Uitgangspunt 5: We werken samen in de schuldhulpverlening

Door een verdere intensivering, verbetering en uitbreiding van de samenwerking met de professionele instellingen en vrijwilligersorganisaties kan een betere schuldhulpverlening worden bereikt. Alle partijen kunnen vanuit hun eigen rollen en expertises bijdragen in deze integrale aanpak.

Waar gaan we mee door?

Regionale werkgroep beleid Schuldhulpverlening: De beleidsmedewerkers van de Westfriese gemeenten overleggen regelmatig over thema's binnen de schuldhulpverlening zoals vroegsignalering en landelijke ontwikkelingen. Ook de medewerkers schuldhulpverlening weten elkaar regionaal te vinden.

Wat gaan we extra doen?

Sociale kaart: Start Q4 2022: In samenwerking met het Zorgteam, de Westfriese gemeenten en de ketenpartners maken we een sociale kaart voor armoede en schuldhulpverlening. De huidige Koggenlandse sociale kaart biedt al een grote basis hiervoor. Daarnaast loopt dit gelijk met de vindbaarheid/begrijpelijkheid van informatie.

Nieuwe samenwerkingen aangaan: Start in Q2 2023: De signaleringsfunctie van huisartsen, wijkverpleegkundigen en vrijwilligersorganisaties ook gebruiken voor mensen met schulden. Met deze partijen lopen al samenwerkingsverbanden voor andere leefgebieden. Deze kunnen ook gebruikt worden om mensen met schulden eerder te signaleren en informatie te geven over de hulp die gemeente hierbij kan bieden.

Uitgangspunt 6: We streven naar kwalitatief goede hulpverlening

Als er schulden zijn, dan is goede kwaliteit van dienstverlening nodig, voor vertrouwen en zo duurzaam en goed mogelijk schuldenproblematiek op te lossen. Monitoring is nodig om de regiefunctie te kunnen vervullen en het meten van de gestelde doelstellingen.

Waar gaan we mee door?

Gecontracteerde partijen zijn lid van NVVK: de organisaties die voor ons de schuldhulpverlening uitvoeren voor de inwoners en ondernemers moeten lid zijn van de Nederlandse vereniging van volkskrediet (NVVK).

Kwartaalgesprekken: Elk kwartaal wordt er met de regio een contractgesprek gevoerd met de gecontracteerde partij die voor de inwoners de technische kant van de schuldhulpverlening uitvoert.

Blijvende aandacht voor actualiseren van beleid: Zodra landelijke of lokale ontwikkelingen aanleiding geven tot aanpassingen voor het beleid wordt dit gedaan.

Wat gaan we extra doen?

Kwartaalgesprekken: Start in Q1 2022: We voeren elk kwartaal een gesprek met de uitvoering van de gemeente en de gecontracteerde partij voor inwoners en ondernemers.

Monitoring: Start in Q3 2022: In samenwerking met de ketenpartners wordt bepaald welke gegevens belangrijk zijn om het kaderplan te kunnen evalueren.

Evaluatie kaderplan: Start Q2 2024: Regionaal wordt het “Regionaal kaderplan Schuldhulpverlening 2021-2024” geëvalueerd. De uitkomsten vormen de basis voor een nieuw kaderplan 2025-2029 en bijbehorend uitvoeringsplan. Naar verwachting bedragen de kosten €1.500.

Opstellen Kaderplan 2025 – 2029: Start Q3 2024: De wet schrijft voor dat de gemeenteraad een plan vaststelt dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van de gemeente.

| | Wat |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2022 | |
| Kwartaal 1 | Kwartaalgesprekken |
| Kwartaal 2 | Actuele website + Nieuwsbericht + Taboe doorbreken Monitoring |
| Kwartaal 3 | Actuele website + Nieuwsbericht + Taboe doorbreken |
| Kwartaal 4 | Actuele website + Nieuwsbericht + Taboe doorbreken Aansluiten bij de Nederlandse Schuldhulproute Ervaringsverhaal plaatsen Sociale kaart |
| 2023 | |
| Kwartaal 1 | Actuele website + Nieuwsbericht + Taboe doorbreken Jongeren informeren |
| Kwartaal 2 | Actuele website + Nieuwsbericht + Taboe doorbreken Begrijpelijke informatie en woordkeuze Preventie voor ondernemers Nieuwe samenwerkingen aangaan Evaluatie kaderplan |
| Kwartaal 3 | Actuele website + Nieuwsbericht + Taboe doorbreken Inzichtelijk brengen traject SHV Aandacht voor bijzondere doelgroepen Een goede start |
| Kwartaal 4 | Actuele website + Nieuwsbericht + Taboe doorbreken Ervaringsverhaal |
| 2024 | |
| Kwartaal 1 | Actuele website + Nieuwsbericht + Taboe doorbreken |
| Kwartaal 2 | Actuele website + Nieuwsbericht + Taboe doorbreken Evaluatie Kaderplan 2021 - 2024 Scholen meenemen |
| Kwartaal 3 | Actuele website + Nieuwsbericht + Taboe doorbreken Opstellen Kaderplan 2025 - 2029 |
| Kwartaal 4 | Actuele website + Nieuwsbericht + Taboe doorbreken Ervaringsverhaal |