



Beleidsplan Integrale Schulddienstverlening 2025-
2028: Hulp binnen bereik: van schulden naar
perspectief

Voorwoord [volgt na consultatie]

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: inleiding	1
1.1. Aanleiding	1
1.2. Capelse situatie	1
1.2.1. Schuldenproblematiek in Capelle.....	1
1.2.2. De grote impact van schulden	5
1.2.3. Schuldenaanpak in Capelle.....	5
1.2.4. Invloedcirkel van de gemeente.....	6
1.2.5. Terugblik 2019-2023: stevigere basis en groter bereik.....	7
1.3. Landelijke ontwikkelingen	7
1.3.1. Inkorting termijn schuldregelingen	7
1.3.2. Verbeterplan schuldhulpverlening: Basisdienstverlening op orde	7
1.3.3. Aanpassing invorderings- en incassostelsel.....	7
1.4. Totstandkoming en leeswijzer	8
1.4.1. Totstandkoming	8
1.4.2. Leeswijzer	8
Hoofdstuk 2. Visie en aanpak integrale schulddienstverlening 2025-2028	9
2.1. Visie	9
2.2. Wat willen we bereiken? Ambitie en beoogde maatschappelijke effecten	10
2.3. Aanpak per onderdeel	10
2.3.1. Preventie	161
2.3.2. Toegang	12
2.3.3. Signalering van schulden	14
2.3.4. Oplossen	16
2.3.5. Nazorg	18
Hoofdstuk 3: Kwaliteitsborging en verantwoording	20
3.1. Kwaliteit van de uitvoering	20
3.1.1. Uitvoeringsdialoog	21
3.1.2. Audit NVVK.....	21
3.1.3. Klanttevredenheid	21
3.2. Verantwoording	20
3.2.1. Welzijn Capelle	21
3.2.2. SHV	22
3.2.3. Budgetmaatjes	22
Hoofdstuk 4: Monitoring	22
4.1. Meten van Maatschappelijke effecten	22
4.2. Meten van doelen	23
4.3. Monitoring acties	24
4.4. Monitoring van werkzame aanpakken en de doelgroep	24
4.4.1. Kennis van werkzame instrumenten	25
4.4.2. Kennis van de doelgroep	26
Hoofdstuk 5: Financiën	25
Bijlage 1: Stroomschema schulddienstverlening	26
Bijlage 2: Verstevigde basis en groter bereik - Een terugblik op de schulddienstverlening van 2019-2023	29
Bijlage 3: Geraadpleegde literatuur	62

Hoofdstuk 1: inleiding

1.1. Aanleiding

Voor u ligt het Beleidsplan Integrale Schulddienstverlening 2025-2028. Dit plan is het vervolg op het *Actieplan Schulden aanpakken in Capelle* uit 2019 en een verdere uitwerking van beleidslijn 3: versterken brede schuldenaanpak uit het *Beleidskader aanpak armoede en schulden, 'Doen wat werkt', 2021-2024*.

Begin 2024 hebben we een terugblik gedaan naar de schulddienstverlening in de periode 2019-2023¹. Hieruit blijkt dat we de afgelopen jaren veel stappen vooruit hebben gezet om de schulddienstverlening in Capelle te versterken. Ook zijn we er in geslaagd om meer Capellenaren met (risico op) schuldenproblematiek hulp te bieden. Tegelijkertijd maakt het duidelijk dat een groot deel van de doelgroep (nog) niet wordt bereikt en zelfs in omvang toeneemt. Dit, in combinatie met recente landelijke beleidsontwikkelingen, de groeiende doelgroep, en verbeterpunten voor de huidige schulddienstverlening maken aanscherping van het beleid nodig. Om de schuldenaanpak te verder te versterken en te voldoen aan de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, hebben we dit beleidsplan opgesteld, gericht op het voorkomen en blijvend verhelpen van schulden bij Capellenaren. Hiermee geven we ook invulling aan het *Coalitieakkoord 2022-2026 – Voor vandaag en morgen*.

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Schuldhulpverlening is sinds 2012 een wettelijke taak van de gemeente. Hierdoor hebben gemeenten de verplichting om inwoners met schulden te helpen. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) bepaalt dat gemeenten iedere vier jaar een plan vaststellen dat richting geeft aan de integrale schulddienstverlening aan hun inwoners. Het plan bevat de hoofdzaken van het gemeentelijke beleid voor integrale schulddienstverlening en het voorkomen dat inwoners schulden aangaan die ze niet kunnen betalen. De Wgs bevat ook een aantal eisen² over wat in het plan van gemeenten voor integrale schulddienstverlening in ieder geval moet zijn aangegeven. De verwerking hiervan staat verderop in dit beleidsplan.

Per 1 januari 2021 is ook vroegsignalering van schulden een wettelijke taak voor gemeenten. Dit houdt in dat gemeenten op basis van signalen van betalingsachterstanden vanuit energieleveranciers, waterleveranciers, verhuurders en zorgverzekeraars een (vrijwillig) hulpaanbod moeten doen aan inwoners.

1.2. Capelse situatie

1.2.1. Schuldenproblematiek in Capelle

Veel huishoudens met problematische schulden

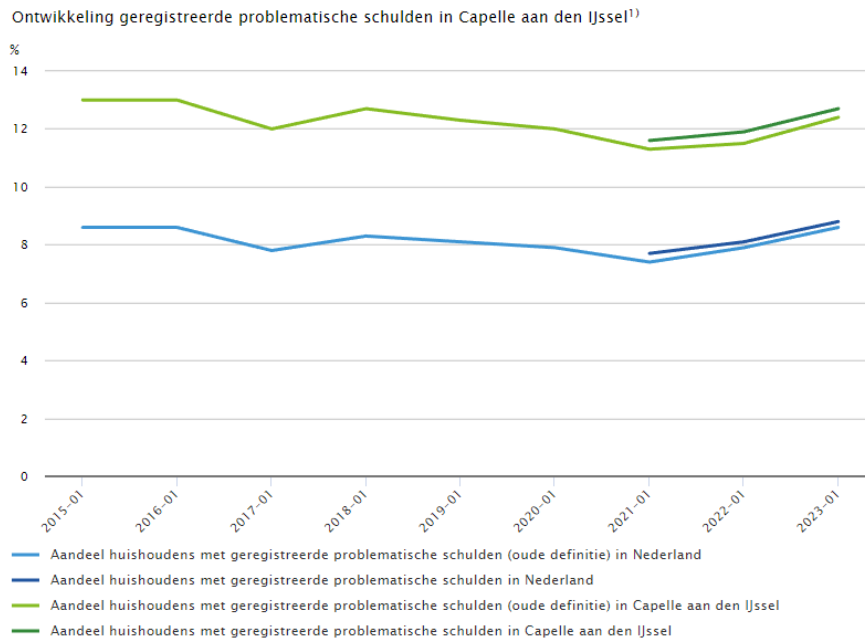
Met de meeste Capellenaren gaat het naar eigen zeggen financieel goed. Ruim de helft van de Capellenaren kan makkelijk rondkomen³. Helaas is er ook een grote groep inwoners die in de schulden zitten of met een groot risico

¹ Zie bijlage 2, Terugblik op de schulddienstverlening van 2019-2023.

² In het plan moet in ieder geval worden aangegeven: a. welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen; b. welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd; c. hoe de samenwerking met schuldeisers, waaronder verhuurders van tot bewoning bestemde onroerende zaken, zorgverzekeraars, water- en energiebedrijven, wordt vormgegeven; d. het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de in artikel 4, eerste lid, genoemde periode, en e. hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven

³ Capelse Bewonersenquête 2023. Ruim de helft van de bewoners (53%) kan makkelijk rondkomen van het huishoudinkomen. Volgens 38% is dat niet moeilijk en niet makkelijk. Voor 8% van de bewoners is het wel moeilijk om rond te komen.

daarop. Volgens cijfers van het CBS van januari 2023 zijn er 4.030 huishoudens in Capelle met problematische schulden.⁴ Dit is 12,7% van de huishoudens. Dit ligt boven het landelijk gemiddelde van 8,8%.⁵ Onderstaande figuur 1 toont de ontwikkeling van het aantal en aandeel huishoudens met problematische schulden over de afgelopen jaren.



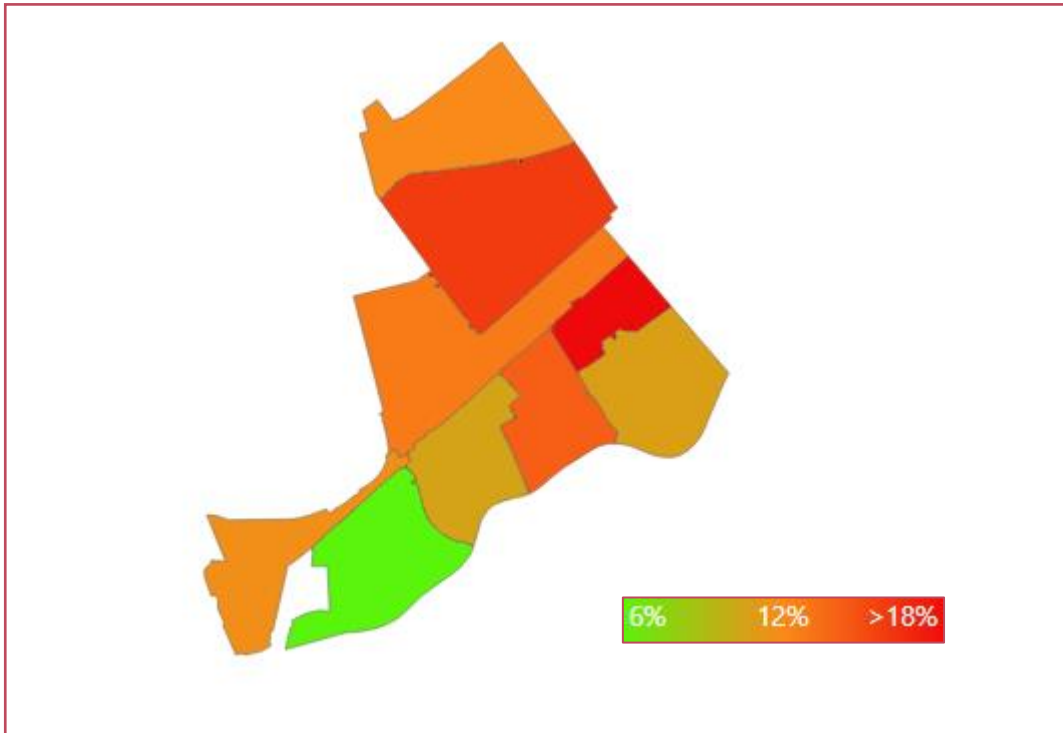
Figuur 1: Ontwikkeling percentage huishoudens met problematische schulden 2015-2023

Zowel in het aantal als het aandeel huishoudens met problematische schulden is tot 2021 een daling, maar daarna is weer een stijging. Dit geldt voor zowel Capelle als landelijk. Dit komt door de toename van het aantal personen met een openstaande schuld bij de Belastingdienst. In 2022 is de Belastingdienst weer gestart met het invorderen van achterstallige belastingschulden, na de opschorting van de inning in verband met de coronacrisis. Onderstaande figuur laat zien dat vooral in Oostgaard Noord (18,3%) en Schollebaar Zuid (15,7%) de problematiek groot is.⁶ Dit zijn ook de wijken met een bovengemiddeld aantal huishoudens met een laag inkomen.

⁴ Geregistreerde problematische schulden: Volgt WSNP-traject/ bij BKR geregistreerd minnelijk traject - Heeft een bij BKR geregistreerde betalingsachterstand. - Is in het Centraal Curatele en Bewindregister (CCBR) opgenomen op grond van verkisting en/of problematische schulden. - Betalingsachterstanden van de zorgpremie, Wet Mulder-boete bij het CJIB, Belastingdienst of DUO.

⁵ CBS, schuldenproblematiek in beeld, januari 2023.

⁶ CBS, schuldenproblematiek in beeld, januari 2023.



Figuur 2: Percentage huishoudens met problematische schulden in Capelle (2023)

Veel huishoudens met risico op schulden

Ook zijn er veel Capellenaren met een hoog risico op het ontstaan van schulden. Volgens het dashboard van de Nederlandse Schuldhulprouwe (NSR)⁷ zit 50% van de Capelse huishoudens in de hoogste categorie van risico op schulden (Q3 2023).⁸ Hiermee staat Capelle op plek 15 van gemeenten met het hoogste percentage van risico op schulden. Bovendien is dit cijfer gestegen; in 2016 was dit nog 44%.

Samenstelling doelgroep inwoners met problematische schulden

De infographic op pagina 4 toont de samenstelling van de doelgroep inwoners met problematische schulden. De leeftijdsgroep 35-45 jaar is het grootst. Wat betreft inkomensbron hebben de meesten een loon als werknemer. Ruim de helft heeft een herkomst van buiten Europa. En de huishoudtypen alleenstaand en paar met kinderen komen het vaakst voor. 16,1% van de huishoudens in problematische schulden heeft een inkomen op bijstandsniveau.⁹

⁷ Nederlandse Schuldhulprouwe, Dashboard Postcode Preventie Aanpak.

⁸ De NSR heeft alle postcodes in Nederland ingedeeld op risiconiveau. Het risiconiveau is een indicator voor de mate van waarschijnlijkheid voor het ontstaan of bestaan van (problematische) schulden binnen een postcodegebied. De niveaus 1 t/m 4 geven aan dat er een kleine kans is op het aantreffen van financiële problematiek. Risiconiveau 5 t/m 7 houdt in dat er een gemiddelde kans op het aantreffen van financiële problematiek en risiconiveaus 8 t/m10 betekenen een hoge kans op financiële problematiek. De risiconiveaus zijn samengesteld door combinatie van achtergrondkenmerken (bijv. sociaaleconomische kenmerken, maar ook lifestyle kenmerken) en de data van de Nederlandse Schuldhulprouwe. Deze inschatting wordt gevalideerd met gegevens vanuit twee hulporganisaties in het schuldendomein en gecombineerd met data van actuele CBS-bestanden.

⁹ Het gaat hierbij om een huishoudinkomen onder bijstandsniveau. Hierbij is gecorrigeerd voor verschillen in grootte en samenstelling van het huishouden.

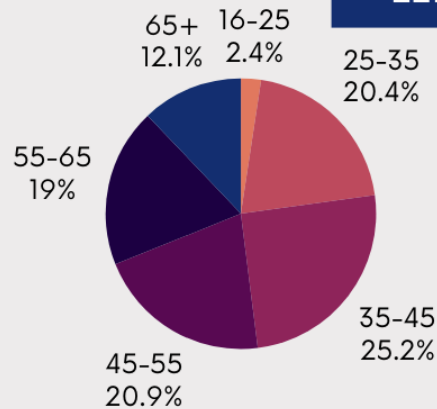
DOELGROEP PROBLEMATISCHE SCHULDEN

DOELGROEP

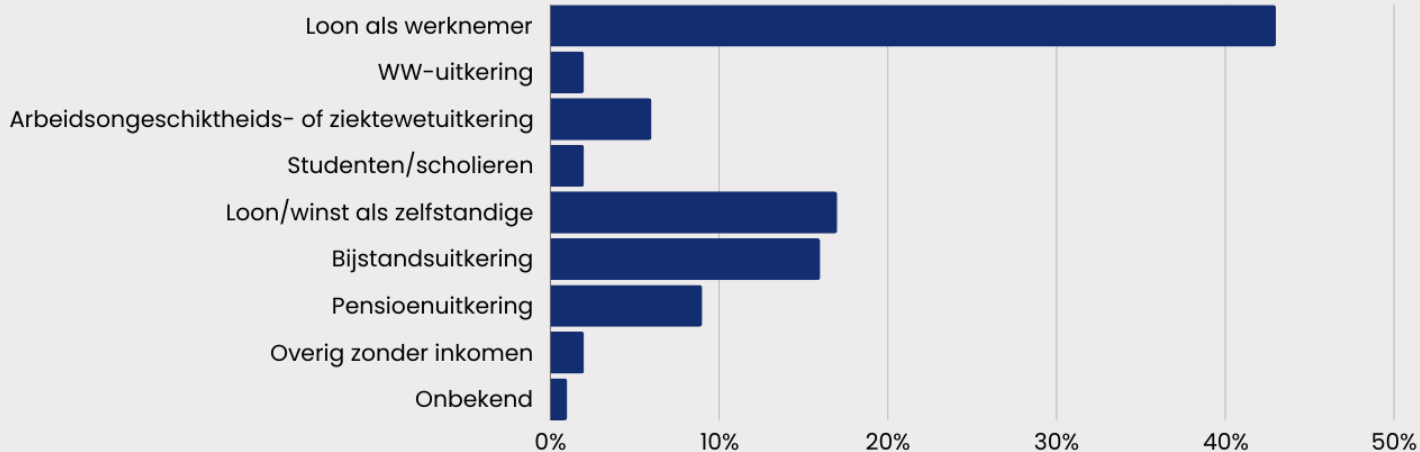
12,8% van de Capelse huishoudens heeft problematische schulden



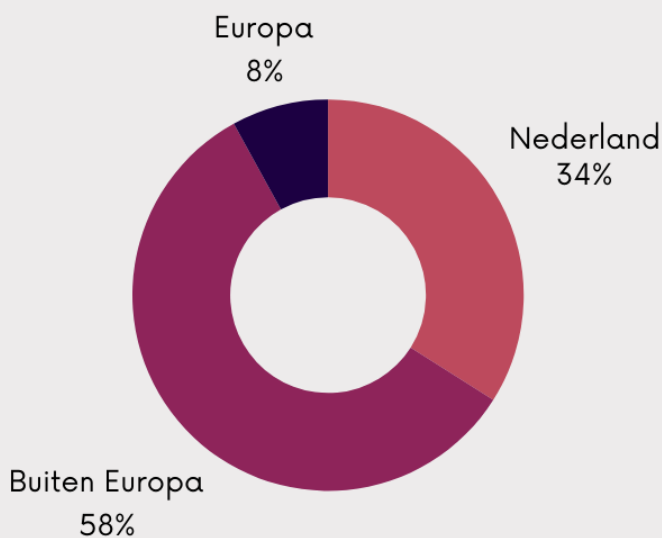
LEEFTIJD



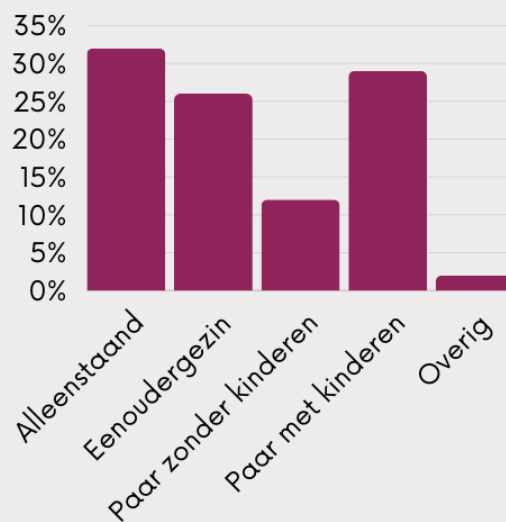
INKOMENSBRON



HERKOMST



HUISHOUDTYPE



BRON

CBS - Schuldenproblematiek in beeld, januari 2023

1.2.2. De grote impact van schulden

Het hebben van schulden heeft een grote impact op het leven van deze Capellenaren en hun omgeving. De aanhoudende zorgen over geld geven veel stress en daarmee gezondheidsklachten, problemen in de opvoeding van kinderen, meer kans op huiselijk geweld, uitval op werk en sociale isolatie. Hierdoor zijn schulden vaak onderdeel van (complexe) multi-problematiek. De allesoverheersende zorgen over geld beperken het vermogen om te denken en actie te ondernemen, waardoor mensen vast zitten in hun situatie zonder grip op hun situatie en zonder perspectief op beter. Dit verergert de situatie nog meer.

De verwevenheid van schulden met andere problematieken zorgt voor hoge maatschappelijke kosten voor bijvoorbeeld bijstand en gezondheidszorg. Landelijk bedragen de maatschappelijke kosten van schulden tenminste 8,5 miljard euro per jaar.¹⁰ Het is daarom van belang dat de gemeente (beginnende) schulden onder Capellenaren aanpakt om grotere problematiek op andere leefgebieden en hoge maatschappelijke kosten te voorkomen. Bovendien is de aanpak van schulden voorwaardelijk voor het oplossen van problemen op andere terreinen; het zoeken naar een baan, betere gezinsrelaties en minder gezondheidsklachten zijn vaak alleen mogelijk als de geldzorgen minder zijn.

Investeren in schuldenaanpak loont

Investeren in de aanpak van schulden loont. Volgens onderzoek levert elke geïnvesteerde euro in financiële hulpverlening de maatschappij tot twee euro op. Dit komt door een flinke besparing op werk en inkomen, en op huisvesting. De grootste baten zitten in de toeleiding naar werk waardoor inwoners uitstromen uit de bijstand en de Werkloosheidsuitkering (WW-uitkering). Daarnaast zijn er flinke kostenbesparingen in het voorkomen van dakloosheid, huisuitzettingen en noodopvang. Andere besparingen zijn er op gebied van mentale en fysieke gezondheid, gezinsstabiliteit en criminaliteit.¹¹

1.2.3. Schuldenaanpak in Capelle

Om schulden bij Capellenaren te voorkomen, zo klein mogelijk te houden en blijvend te verhelpen voeren we schulddienstverlening uit. De Capelse schulddienstverlening bestaat uit vijf onderdelen: preventie, toegang, signalering, oplossen en nazorg. In bijlage 1 staat dit in een stroomschema. De onderdelen zijn niet scherp begreemd, maar overlappen elkaar deels.

Schulddienstverlening

Schulddienstverlening is het brede aanbod aan dienstverlening om schulden te voorkomen, beheersen en blijvend te verhelpen. Het doel van schulddienstverlening is om financiële stabiliteit en (zelf)redzaamheid te bevorderen.

Preventie

Met het onderdeel preventie proberen we schulden onder Capellenaren zoveel mogelijk te voorkomen (primaire preventie) of ervoor te zorgen dat beginnende betalingsachterstanden niet verergeren (secundaire preventie). Hieronder vallen bijvoorbeeld de budgettrainingen, budgetcoaching, budgetmaatjes, de wijkwinkels en voorlichting en financiële educatie.

Toegang

Capellenaren met vragen over geldzaken, geldzorgen of schulden kunnen terecht bij Welzijn Capelle door te bellen of zich aan te melden bij het hulp- en adviespunt van Welzijn Capelle. Dit vormt de toegang. Daarnaast bieden de wijkwinkels een fysiek toegangspunt in de wijk. Capellenaren onder bewind kunnen zich rechtstreeks melden bij schuldhulpverlening bij GR IJsselgemeenten.

¹⁰ Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) Problematische schulden, Naar een beter werkende schuldenketen, juni 2024.

¹¹ Rapport NVVK, Meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening – een nieuw perspectief, april 2022

Signalering

Niet alle Capellenaren durven de stap naar hulp zelf te zetten, weten de weg niet te vinden, of zijn zich niet bewust van financiële problematiek. Hierdoor kan financiële problematiek verergeren en uitgroeien tot een problematische schuld. Om deze inwoners toch (eerder) in beeld te krijgen en hulp aan te bieden, hebben we de Werkwijze signalering schulden, met drie fasen: vroegsignalering, verzwarend en crisis. Daarnaast hebben uitvoerende professionals en maatschappelijke partners een belangrijke rol in de signalering van schulden, bijvoorbeeld de wijkteams, huisartsen en zorgpartijen.

Oplossen

Nadat een inwoner met schulden hulp vraagt en accepteert, gaat het om het oplossen van de schuldenproblematiek. Dit varieert van het oplossen van eenvoudige problematiek om escalatie te voorkomen, tot de aanpak van complexe schulden en bijkomende andere problematiek. De hulp bij het oplossen gebeurt door verschillende partijen waaronder Welzijn Capelle, GR IJsselgemeenten/SHV en Budgetmaatjes. Deze partijen hebben een divers aanbod aan schuldienstverlening voor verschillende stadia van schulden. Zo zijn er Budgetmaatjes en budgetcoaches voor de eenvoudigere schuldenproblematiek. Daarnaast zijn er budgetbeheer en schuldhulpverleningstrajecten (bemiddeling, saneringskredieten en toeleiding naar de Wsnp) voor ernstigere problematiek. Ook bewindvoerders zijn een belangrijke partij voor inwoners met zwaardere financiële problematiek.

Nazorg

Nazorg heeft als doel om een cliënt te ondersteunen bij de start van een schuldenvrij leven en terugval te voorkomen (tertiaire preventie). De nazorg is verschillend voor eenvoudige en complexe schulden. Met de halvering van de schuldhulpverleningstrajecten per 1 juli 2023 is nazorg nog belangrijker geworden, omdat er minder tijd is om een gedragsverandering te bereiken bij de cliënt.

Integrale schuldienstverlening

Schuldenproblematiek staat zelden op zichzelf. Het gaat vaak gepaard met problematiek op andere leefdoelgebieden, bijvoorbeeld gezondheid, laaggeletterdheid of een instabiele thuissituatie. Een integrale aanpak is dus van belang. Integraal houdt hierbij in dat de verschillende leefdoelgebieden van een inwoner worden meegenomen bij het in kaart brengen van de problematiek en het bepalen van de inzet. De inzet vanuit de verschillende leefdoelgebieden versterkt elkaar: als de financiën op orde zijn geeft dat rust en betere kansen om problemen op andere leefdoelgebieden aan te kunnen pakken. Omgekeerd helpt stabiliteit op andere levensgebieden als basis voor een gezonde financiële huishouding.

1.2.4. Invloedcirkel van de gemeente

We zien dat mensen in de schulden raken door het huidige incassostelsel, de onvoldoende financiële bestaanszekerheid en de vele mogelijkheden voor achteraf betalen en online gokken. Daarnaast zijn er ook levensgebeurtenissen zoals het overlijden van een partner of een scheiding die schulden kunnen veroorzaken. De invloed van de gemeente op deze factoren, en dus het ontstaan van schulden, is beperkt. Dit bepaalt daarom onze ambitie. Vroegsignalering van betalingsachterstanden op vaste lasten en hulp bieden bij problematische schulden zijn wettelijke taken voor de gemeente. Tegelijkertijd zien we in de cijfers terug dat inwoners op het moment van beginnende betalingsachterstanden de urgentie nog niet altijd voelen en/of nog niet open staan voor hulp. Daarom is het in dit stadium met name van belang om inwoners te laten weten welke hulp beschikbaar is, zodat we er voor deze inwoners kunnen zijn op het moment dat (schulden)problematiek verergert en deze inwoners hulp willen en nodig hebben.

1.2.5. Terugblik 2019-2023: stevigere basis en groter bereik

In 2019 heeft de Rekenkamer onderzoek gedaan naar de schulddienstverlening in de gemeente Capelle¹². Naar aanleiding daarvan zijn aanbevelingen gedaan om onze schulddienstverlening te verbeteren. Deze zijn meegenomen in het *Actieplan Schulden aanpakken in Capelle*¹³. Ter voorbereiding op het nieuwe beleidsplan hebben we samen met onze uitvoeringpartners teruggeblikt op de ontwikkelingen en resultaten uit de periode 2019-2023.

Samengevat hebben we afgelopen jaren goede stappen vooruit gezet in de schuldenaanpak. Zo is één toegang voor hulp bij geldzorgen gerealiseerd en een gezamenlijke intake van Welzijn Capelle en SHV voor schuldregelingen, de signalering van schulden en de nazorg zijn versterkt en er is een aantal instrumenten (zoals saneringskredieten, budgetbeheer en extra wijkwinkels en budgetcoaches) toegevoegd aan de schulddienstverlening. Hierdoor bereiken we met onze hulp flink meer Capellenaren dan in 2019.

Echter bereiken we een groot deel van de doelgroep (nog) niet. Bovendien is onze beïnvloedingsruimte in het voorkomen en klein houden van schulden beperkt. Belangrijke aandachtspunten voor het vervolg zijn de effectiviteit en efficiency van onze inzet voor een nog groter bereik van de doelgroep, de schulddienstverlening voor ondernemers en de samenwerking tussen verschillende ketenpartners, waaronder de bewindvoerders, Wmo-aanbieders en het CJG.

De bevindingen uit de terugblik zijn meegenomen in dit Beleidsplan. Een uitgebreide terugblik staat in bijlage 2.

1.3. Landelijke ontwikkelingen

1.3.1. Inkorting termijn schuldregelingen

Belangrijke landelijke ontwikkeling is de inkorting van de termijn van de schuldregelingen van drie naar anderhalf jaar per 1 juli 2023. De inkorting is bedoeld om de drempel naar schuldhulpverlening te verlagen en inwoners sneller perspectief te bieden op een schuldenvrije toekomst.¹⁴ De gemeente Capelle heeft een overgangsregeling ingesteld voor inwoners waarvoor tussen de aankondiging van de wetwijziging en de ingangsdatum van de wetwijziging een voorstel voor een schuldregeling is gedaan.¹⁵ Landelijk onderzoek wijst uit dat het aantal schuldregelingen in het vierde kwartaal van 2023 is toegenomen na een periode van afname van het aantal schuldregelingen.¹⁶ In Capelle zien we in 2024 ook een stijging van het aantal schuldregelingen. Vraag is nog wel of de stijging komt doordat meer inwoners een aanvraag hebben gedaan vanwege de nieuwe regeling, of dat sprake is van een inhaalslag na een periode waarin minder regelingen tot stand kwamen. Dit zal komende tijd duidelijk worden. We volgen de voortgang.

1.3.2. Verbeterplan schuldhulpverlening: Basisdienstverlening op orde

Eind 2023 heeft de minister de Tweede Kamer geïnformeerd over een verbeterplan voor de schuldhulpverlening ten aanzien van het bereik en de kwaliteit en de wijze waarop begeleiding en nazorg wordt vormgegeven. Het verbeterplan bestaat uit onder andere een basisdienstverlening. Deze bestaat uit een aantal elementen die ervoor moeten zorgen dat de verschillen in het aanbod tussen gemeenten kleiner worden en meer inwoners (betere) hulp bij schulden krijgen.¹⁷ De elementen van de basisdienstverlening zijn al opgesteld. Capelle heeft hierbij ook inbreng geleverd. In bijlage 2 van de terugblik staan deze elementen met daarbij de huidige situatie in Capelle. Een aantal onderdelen is al praktijk of kan worden ingevoerd. Voor andere onderdelen is landelijk aanvullend onderzoek of verdere ontwikkeling nodig. In de loop van 2024 stellen de betrokken partijen (SZW, NVVK¹⁸, VNG en Divosa) een plan van aanpak voor gemeenten op. Op dit moment nog niet bekend wat de

¹² Rekenkamerrapport 'Niet zonder schuld, onderzoek naar schulddienstverlening,' juni 2019, Djuma documentnummer 74946.

¹³ BBV Actieplan Schulden aanpakken in Capelle, 10-09-2019, Djumanummer: 72644

¹⁴ Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Kamerbrief Stand van zaken implementatieplan Aanpak Geldzorgen, Armoede en Schulden, 3 februari 2023

¹⁵ BBV Overgangsregeling Msnp, 3 oktober 2023, Djuma nr: 1267676

¹⁶ Divosa en NVVK, Monitor Schuldhulpverlening in onzekere tijden' van Divosa en de NVVK, maart 2024

¹⁷ Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Kamerbrief Basisdienstverlening voor schuldhulpverlening, 16 november 2023.

¹⁸ De NVVK is de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet. Dit is de branchevereniging voor schuldhulp en financiële dienstverlening.

planning is voor implementatie en of dit een verplichtend karakter heeft. In dit Beleidsplan houden wij waar mogelijk rekening met de elementen van de basisdienstverlening.

1.3.3 Aanpassing invorderings- en incassostelsel

Landelijk is er ook aandacht voor het invorderings- en incassostelsel. Op 1 april 2024 is de Wet kwaliteit incassodienstverlening in werking getreden. Deze wet regelt het toezicht op de incassowerkzaamheden en er geldt een registratieplicht om deze incassowerkzaamheden uit te kunnen voeren. Daarnaast is het van belang dat schulden niet eindeloos kunnen oplopen, zowel voor de inwoner als de schuldeiser. Daarom wordt een verkenning uitgevoerd naar een herziening van de invorderingsketen, op weg naar een socialer incassobeleid.

1.4. Totstandkoming en leeswijzer

1.4.1. Totstandkoming

Het Beleidsplan is opgesteld in nauwe samenspraak met onze uitvoeringspartners Welzijn Capelle, GR IJsselgemeenten en Budgetmaatjes, aan de hand van datagedreven beleidsvorming. Samen met onze uitvoeringspartners zijn eerst de omvang en achtergrondkenmerken van de problematiek, het bereik van de verschillende onderdelen van de schuldenaanpak en daarbij behorende inzet van middelen (personele capaciteit, instrumenten) in beeld gebracht en geduid. Vragen daarbij waren onder meer: Hoe is de problematiek verdeeld over Capelle? En welke doelgroepen bereiken we goed en welke minder goed? Op basis daarvan is gezamenlijk de inzet voor het vervolg bepaald, aan de hand van vragen als: Op welk onderdeel van de schuldenaanpak moet onze focus liggen voor de komende jaren? En: willen we specifiekere inzet op bepaalde wijken en doelgroepen?

Verder zijn gesprekken geweest met de Adviesraad sociaal domein, de Capelse Jongerenraad en medewerkers van andere beleidsterreinen (bijv. laaggeletterdheid en gezondheid). Ook deze inbreng is meegenomen bij het opstellen van het plan. Verder is gebruik gemaakt van goede voorbeelden uit andere gemeenten en de elementen uit de basisdienstverlening. Met een thema-avond Schulddienstverlening op 11 juni 2024 is de raad bijgepraat over het beleidstraject, een terugblik op de Capelse schulddienstverlening en over landelijke ontwikkelingen.

1.4.2. Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat over onze visie op de schuldenaanpak voor de komende periode, onze ambitie en de beoogde maatschappelijke effecten waar we aan willen bijdragen. Vervolgens beschrijven we per onderdeel (preventie t/m nazorg) de beoogde doelen en inzet. Hoofdstuk 3 gaat in op de kwaliteitsborging en verantwoording en hoofdstuk 4 op de monitoring. Ten slotte komen in hoofdstuk 5 de financiën aan bod.

Hoofdstuk 2. Visie en aanpak integrale schulddienstverlening 2025-2028

Dit hoofdstuk geeft onze visie voor de Capelse schulddienstverlening voor de komende periode en wat dit betekent voor de verschillende onderdelen van de integrale aanpak schulddienstverlening (preventie t/m nazorg).

2.1. Visie

Realistische ambitie

De omvangrijke schuldenproblematiek in Capelle heeft grote nadelige gevolgen. Allereerst voor de Capellenaren die hier zelf mee te maken hebben, maar ook voor hun omgeving en de samenleving als geheel. Wij vinden het daarom noodzakelijk om de schuldenproblematiek in Capelle aan te pakken. De gemeentelijke invloed op de schuldenproblematiek is echter beperkt. Om recht te doen aan de wettelijke verplichting om onze inwoners met problematische schulden te helpen en invulling te geven aan de vroegsignalering van betalingsachterstanden vaste lasten, is de ambitie voor de komende periode dan ook vooral ervoor te zorgen dat Capellenaren met geldzorgen tijdig de weg naar hulp weten te vinden én van de hulp gebruik maken. Dit doen we samen met onze maatschappelijke partners. Hiermee zien we onze inzet als aanvullend op die van het Rijk; het Rijk is verantwoordelijk voor landelijke maatregelen om het schuldenprobleem bij de wortel aan te pakken.

Proactief, zichtbaar, sensitief en integraal

We bieden Capellenaren actief de helpende hand met informatie, advies en ondersteuning, zijn zichtbaar in de wijk, gaan uit van wat mensen aankunnen en werken integraal. Dat houdt in dat we schulden niet alleen als financieel probleem zien, maar ook naar achterliggende oorzaken en daarbij passende hulp kijken. De focus kan daarbij zo nodig meer liggen op stressvermindering en minder op schuldenvrij. Want minder stress geeft meer grip en daardoor een grotere kans van slagen voor het oplossen van andere problemen.

Verstevigen van de basis, met gericht inzet op wijken/buurtten en doelgroepen en meer nazorg

Aan de hand van vijf onderdelen -preventie, toegang, signalering, oplossen en nazorg- geven we inhoud aan de Capelse schulddienstverlening. We bouwen verder op de stevige basis die de afgelopen jaren daarvoor is neergezet. De inzet op preventie, toegang en signalering zijn een investering voor de langere termijn. In eerste instantie zorgen de inspanningen op deze onderdelen voor meer hulpvragen, maar uiteindelijk moet het de instroom naar problematische schulden verminderen. Het oplossen van problematische schulden is onze hoofdtaak.

Met gericht inzet van onze capaciteit en middelen binnen de verschillende onderdelen van de schuldaanpak willen we meer resultaat boeken. Dit doen we door ons meer te richten op bepaalde wijken/buurtten, op bepaalde doelgroepen en verschuiving van de inzet richting nazorg. Mede vanwege de halvering van de looptijd van schuldregelingen krijgt nazorg komende periode extra aandacht, met als doel om terugval naar een nieuwe schuldsituatie te voorkomen.

Meer toestroom, meer inzet

Met de huidige inzet op preventie, toegang en signalering, aangevuld met de inzet vanuit dit Beleidsplan verwachten we de komende periode een verdere toename van het aantal aanmeldingen voor hulp. Dit is ook van groot belang aangezien we een groot deel van de doelgroep nog niet bereiken. Op deze manier kunnen we grotere problematiek en hogere maatschappelijke kosten op langere termijn voorkomen. Als de toename niet meer op te vangen is door verschuiving in de inzet van de huidige capaciteit en effectiever werken, willen we extra middelen beschikbaar stellen om onze inwoners te kunnen helpen.

2.2. Wat willen we bereiken? Ambitie en beoogde maatschappelijke effecten

Onze ambitie en beoogde maatschappelijke effecten voor de komende periode zijn gericht op de Capellenaren. De daaropvolgende doelen per onderdeel van de schuldenaanpak zijn concreter en zowel gericht op de Capellenaar als op het hulpaanbod.

De ambitie is:

Inwoners van Capelle weten de weg naar hulp te vinden en vragen hulp bij geldzorgen en schuldenproblematiek

Met onze schulddienstverlening willen we een bijdrage leveren aan zes maatschappelijke effecten¹⁹:

- Minder Capellenaren hebben geldzorgen;
- Minder Capellenaren hebben een hoog risico op schulden;
- Meer Capellenaren zijn zich bewust van het risico dat ze hebben om schulden te krijgen;
- Meer Capellenaren beschikken over basisvaardigheden om hun financiën op orde te krijgen en te houden;
- Meer Capellenaren zijn schuldenzorgvrij;
- Meer Capellenaren blijven schuldenzorgvrij.

2.3. Aanpak per onderdeel

Om bovengenoemde ambitie en maatschappelijke effecten te bereiken, zetten we vanuit de schuldenaanpak in op de vijf onderdelen van de schulddienstverlening (preventie t/m nazorg). Hieronder staat per onderdeel wat we willen bereiken, hoe we dit gaan doen en wat we daarvoor gaan doen.²⁰ Zoals gezegd bouwen we vooral voort op de bestaande basis, maar met belangrijke accentverschuivingen voor een hoger bereik.

2.3.1. Preventie

Wat willen we bereiken?

Preventie²¹ is een belangrijk onderdeel in de Capelse schulddienstverlening. Om te zorgen dat minder mensen in schulden komen, hebben we de afgelopen jaren -vooral gemeentebreed- samen met onze partners extra ingezet op preventie door middel van voorlichting en educatie, wijkwinkels, budgetcoaches en Budgetmaatjes. De buurtmoeders, ouderencoaches en sociaal raadslieden spelen ook hierbij een rol. Verder is de betaling van vaste lasten uit de uitkering een belangrijk zijn belangrijke preventief instrument.

De komende jaren willen we ervoor zorgen dat we meer Capellenaren bereiken met preventieve activiteiten om (problematische) schulden zoveel mogelijk proberen te voorkomen of anders klein te houden.

Doel:

Het aantal en percentage Capellenaren dat we bereiken met preventieve activiteiten stijgt in de periode 2025-2028.²²

Hoe gaan we dat bereiken? En wat gaan we daarvoor doen?

We zetten de preventieve inzet van de afgelopen periode in heel Capelle voort, maar met extra focus op kwetsbare wijken en buurten om juist op deze plekken meer Capellenaren te bereiken om het ontstaan van schulden of verergering hiervan te voorkomen. Ook richten we ons meer op een aantal kwetsbare doelgroepen. Uit onderzoek is onvoldoende bekend welke preventieve activiteiten effectief zijn in de schulddienstverlening. We kunnen inwoners informeren, maar weten is nog geen doen. We focussen ons daarom voornamelijk op levensgebeurtenissen wanneer inwoners de hulp het hardst nodig hebben en het aansluiten bij vindplaatsen.

¹⁹ In het hoofdstuk meten en monitoren gaan we in op de indicatoren per maatschappelijk effect.

²⁰ Er is niet altijd een scherpe grens tussen de vijf onderdelen; verschillende vormen van inzet leveren een bijdrage aan meerdere onderdelen. Zo hebben de wijkwinkels een functie bij zowel Preventie als de Toegang.

²¹ Het gaat in dit hoofdstuk om de inzet op preventie vanuit de preventieve schuldenaanpak. Naast deze inzet vanuit de brede schuldenaanpak heeft de inzet vanuit Armoede en andere beleidsterreinen zoals laaggeletterdheid ook een preventieve werking.

²² 2024 geldt hierbij als basisjaar.

Capellebreed

- Uitvoeringsagenda preventie financiële problematiek
Onze preventiegerichte inzet gericht op alle Capellenaren doen we aan de hand van de *Uitvoeringsagenda preventie financiële problematiek*.²³ Dit is een gezamenlijke jaarplanning van de gemeente, Welzijn Capelle en andere betrokken partijen die aangeeft met welke activiteiten we invulling geven aan de preventie van financiële problematiek, zowel Capellebreed als voor specifieke wijken/buurtten en doelgroepen. Hierin staat ook de inzet rondom verschillende levensgebeurtenissen met grote financiële gevolgen, zoals 18 jaar worden, overlijden van een partner en scheiding. De uitvoering van de agenda hangt nauw samen met de uitvoering van de aanpak laaggeletterdheid.
- Voortzetting inzet budgetcoaches in de wijken
Om ervoor te zorgen dat de huidige inzet op preventie behouden blijft, willen we de budgetcoaches in de wijkteams voortzetten.

Wijk-/buurtgerichte inzet

We zetten extra in op de wijk Schollebaar Zuid. Vanwege het grote aantal Capellenaren met schulden en een hoog risico op schulden in deze wijk (1.080 huishoudens met problematische schulden en 4.985 huishoudens met een hoog risico op schulden) is het nodig een hoger bereik (absoluut en relatief) te realiseren. Daarnaast ligt de focus op enkele buurten met het hoogste percentage risico op schulden. Het gaat hierbij in eerste instantie om de Reviusbuurt, Schermerhoek en Diepenbuurt.²⁴ Als nieuwe cijfers daar reden toe geven, verleggen we de focus naar andere gebieden.

- Preventieve inzet in focuswijk/buurten
In genoemde wijk en buurten zetten we onze budgetcoaches, buurtmoeders en wijkwinkels relatief meer in.²⁵ Dit gebeurt op individueel niveau met één-op-één contact met bewoners en meer inlooppreekuren in de wijkwinkels. Daarnaast werken we vaker met groepsgewijs aanbod. Bijvoorbeeld met voorlichting en trainingen aan groepen van bewoners, aansluitend bij bestaande activiteiten. Verder investeren we in de verbinding met de netwerkpartijen zoals scholen, CJG en het WOP, door het geven van voorlichting over het aanbod hulp bij geldzorgen en trainingen over het herkennen van financiële problematiek en gesprekstechnieken. Dit zorgt voor goede doorverwijzing van Capellenaren met geldzorgen.

Doelgroepgerichte inzet

We zetten extra in op de volgende doelgroepen: jongeren, Capellenaren met een herkomstland buiten Europa en ouderen.

- Jongeren²⁶
Als jongeren 18 jaar worden, zijn ze voor de wet financieel zelfstandig. Voor de meeste jongeren verloopt dat goed, maar voor een deel van hen is het lastig. Niet elke jongere heeft geleerd hoe verantwoord om te gaan met geld, en/of krijgt thuis geen hulp bij geldzaken. Uit landelijk onderzoek blijkt dat zo'n 45% van de jongeren tot 25 jaar niet financieel geletterd is, en 20% noemt de eigen geldsituatie zelfs uitzichtloos.²⁷ Daarom is informatie, advies en ondersteuning bij geldzaken nodig, zodat jongeren financieel (zelf)redzaam worden en geldproblemen voorkomen worden. Dit bestaat uit volgende acties:
 - o Meer aansluiten bij vindplaatsen van jongeren om voorlichting te geven over het voorkomen van schulden (in samenwerking met het jongerenwerk).

²³ De *Uitvoeringsagenda preventie financiële problematiek* wordt opgesteld in het vierde kwartaal 2024 en jaarlijks geactualiseerd.

²⁴ Deze buurten hebben volgens het meest recente NSR-dashboard (derde kwartaal 2023) het grootste risico op financiële problematiek.

²⁵ De mate en manier van verschuiving van deze inzet stemmen we af in overleg met onze uitvoeringspartners.

²⁶ Bij preventie focussen we ons enerzijds op jongeren onder de 18 om hen voor te bereiden op geldzaken, bijvoorbeeld bij het starten van een bijbaan. Daarnaast ligt focus op het 18 worden, en verantwoordelijkheden die hierbij komen kijken.

²⁷ Wijzer in Geldzaken, Onderzoek financiële geletterdheid – jongeren afgezet tegen het Nederlandse publiek, februari 2023.

- Meer voorlichting gericht op jongeren, met name rondom de levensgebeurtenis 18 jaar worden [in samenwerking met de Capelse Jongerenraad].
 - Op basis van een inventarisatie van de stand van zaken van financiële educatie op scholen in het vierde kwartaal 2024, bepalen we in overleg met het onderwijs prioriteiten en acties voor het vervolg.
- Herkomstland buiten Europa

Zoals in onderstaande tabel te zien is, heeft het grootste gedeelte (58%) van de Capellenaren met problematische schulden een herkomst van buiten Europa.

Tabel 1: Herkomst doelgroep met problematische schulden en totaal

Herkomst	Doelgroep met problematische schulden		Totaal Capelle (met en zonder problematische schulden)	
	Procent	Aantal hh	Procent	Aantal hh
Nederlandse achtergrond	34,2%	1.380 hh	61,0%	19.420 hh
Europa	8,1%	330 hh	8,3%	2.650 hh
Buiten Europa	57,7%	2.330 hh	30,7%	9.780 hh

Het is daarom van belang om met preventieactiviteiten beter aan te sluiten bij verschillende culturen en talen om schulden in een eerder stadium te voorkomen door:

- Voor voorlichting gebruik maken van religieuze organisaties en zelforganisaties als intermediair.
 - De vertaalde basisinformatie over het voorkomen van geldzorgen gebruiken bij voorlichtingscampagnes
 - Aanvullende informatie over geldzaken verstrekken bij inschrijving in de gemeente.
 - Tijdens een inburgeringstraject krijgen inburgeraars financiële begeleiding. Echter merken we dat een deel van deze inburgeraars na aantal jaar toch in financiële problematiek terecht komt. We onderzoeken met behulp van de betreffende inwoners, hulpverleners en sleutelfiguren waar dit door komt en hoe we dit dan aanpakken.
- Ouderen
- De uitvoering ziet steeds vaker dat ouderen hulp nodig hebben bij geldzaken. Dit heeft te maken met de toenemende vergrijzing, het langer zelfstandig blijven wonen en de vaker beperkte digitale vaardigheden op hogere leeftijd. Met name na het overlijden van de partner kan het mis gaan op financieel vlak. Het is daarom van belang bij preventie specifiek in te zetten op deze groep door:
- Voorlichting over (hulp bij) geldzaken ter voorbereiding op en bij levensgebeurtenissen, zoals het overlijden van de partner.
 - Aansluiting in de voorlichting bij vindplaatsen, zoals wooncomplexen voor ouderen, huisartsen en Wmo-partners.

2.3.2. Toegang

Wat willen we bereiken?

Afgelopen jaren is het aantal Capellenaren dat zich meldt bij de toegang voor hulp bij geldzaken, geldzorgen en schulden (verder: hulp bij geldzorgen) bijna verdubbeld van 860 meldingen bij Hulp & Advies van Welzijn Capelle in 2019 naar 1.667 meldingen in 2023. Het aantal meldingen voor 2024 is naar verwachting 3.020.²⁸ De toename komt doordat de toegang Hulp & Advies is belegd bij Welzijn Capelle en hierover veel voorlichting is geweest. Ook vormen de wijkwinkels²⁹ een laagdrempelig toegangspunt in de wijken voor vragen van inwoners over geldzorgen. De andere toegangsrouten naar schuldhulpverlening is via de bewindvoerders.

²⁸ Grote verwachte groei komt enerzijds door de huidige inzet, maar ook doordat er sinds 2024 een bredere categorie wordt gehanteerd door Welzijn Capelle. Teruggerekend met de bredere categorie waren er in 2023 2.702 meldingen.

²⁹ De wijkwinkels komen terug bij verschillende onderdelen van de schulddienstverlening. Enerzijds heeft de wijkwinkel een preventieve functie door inwoners te helpen bij aanvragen van regelingen en relatief eenvoudige hulpvragen. Anderzijds zorgt de wijkwinkel voor een laagdrempelige en fysieke toegang voor hulp.

In de periode 2025-2028 willen we ervoor zorgen dat nog meer Capellenaren met geldzorgen de weg naar hulp vinden.

Doel:

- Het aantal Capellenaren dat via Welzijn Capelle en bewindvoerders de weg weet te vinden naar hulp bij geldzorgen stijgt in de periode 2025-2028.

Hoe gaan we dat bereiken? En wat gaan we daarvoor doen?

De toegang voor hulp bij geldzorgen is beschikbaar voor alle Capellenaren, Het is van belang dat we vindbaar en toegankelijk zijn op het moment dat Capellenaren hulp nodig hebben. Met Hulp & Advies en de wijkwinkels bij Welzijn Capelle, en de toegang naar schuldhulpverlening via bewindvoerders is al een voldoende aanbod voor een laagdrempelige toegang. Aanvullend aanbod is daarom niet nodig. Wel richten we ons - net als bij het onderdeel Preventie - voor de toegang extra op bepaalde gebieden en doelgroepen. Zo willen we een hoger bereik realiseren waar dat vooralsnog relatief gezien lager is geweest.

Wijk-/buurtgerichte inzet

We zetten extra in op de wijk Schollebaar Zuid. Zoals eerder genoemd is nodig hier een hoger bereik te realiseren vanwege het grote aantal Capellenaren met schulden in deze wijk. Dit is ook van belang vanwege de gemiddeld grotere mate van problematiek op andere terreinen; minder geldzorgen heeft ook een positief effect op gezondheid en veiligheid. Om dezelfde reden richten we ons ook op enkele kwetsbare buurten in andere wijken met het hoogste percentage risico op schulden, zodat deze inwoners de weg naar hulp bij geldzorgen goed kunnen vinden. Het gaat hierbij om de buurten Reviusbuurt, Schermerhoek en Diepenbuurt.³⁰

In Schollebaar Zuid en de genoemde buurten zetten we de volgende acties in:

- Extra inzet op voorlichting over hulp bij geldzaken, geldzorgen en schulden door middel van onder andere een communicatiecampagne in de wijk/buurt, met gebruikmaking van vindplaatsen als huisartsen en scholen.
- Onderzoeken van mogelijkheden om de toegang via de wijkwinkels nog laagdrempeliger te maken, bijvoorbeeld door openstelling in de avond.
- Meer contact met bewoners door onder andere meer inzet van budgetcoaches en buurtmoeders ten opzichte van vorige periode en aansluiting bij activiteiten van bijvoorbeeld Havensteder waarbij medewerkers al achter de voordeur komen.

Doelgroepgerichte inzet

We focussen bij preventie op de volgende doelgroepen: jongeren, stellen met kinderen, zzp'ers en anderstaligen.

Jongeren

De verhouding van leeftijdsgroepen in onze ondersteuning is ongeveer gelijk aan de verhouding van de doelgroep met problematische schulden. Echter hebben jongeren vaak onzichtbare schulden (bijv. vanwege achteraf betalen en leningen bij familie/vrienden), waardoor zij bij ons minder goed in beeld zijn. Daarnaast stijgt het aantal jongeren met schulden nog altijd.³¹

- o Om jongeren (18+) beter te bereiken sluiten we aan bij vindplaatsen (zoals scholen en jongerencentra) om hen te wijzen op hulp bij geldzorgen en schulden. Verder zetten we een communicatiecampagne gericht op jongeren op via sociale media. Hiervoor werken we samen met de Capelse Jongerenraad.

Stellen met kinderen

Binnen onze ondersteuning bereiken we stellen minder goed dan andere huishoudtypen. Bij stellen met kinderen kan het uitblijven van hulp grote gevolgen hebben op de ontwikkeling en het welzijn van de kinderen. Daarom krijgen huishoudens met kinderen extra aandacht.

³⁰ Deze buurten hebben volgens het dashboard van de Nederlandse Schuldhulprouwe het grootste risico op financiële problematiek.

³¹ Flanderijn, Onderzoek schuldenproblematiek onder jongeren, 7 mei 2024.

- We gaan vindplaatsen zoals huisartsen, CJG en scholen beter benutten om stellen met kinderen beter te bereiken. De Vervolgaanpak Samen voor *alle* kinderen (aanpak kinderarmoede)³² richt zich ook op gezinnen met kinderen. Wij sluiten aan bij de actiepunten uit de Vervolgaanpak, zoals de ouderconsulent in scholen die ouders op weg kan helpen naar hulp bij geldzorgen.
- Ondernemers
De doelgroep ondernemers (met name zzp'ers) met problematische schulden neemt toe. Dit blijkt uit landelijk onderzoek³³, maar ook uit data voor Capelle. Daarnaast zijn er signalen vanuit de uitvoering dat voor ondernemers onvoldoende duidelijk is waar zij terecht kunnen voor hulp.
 - We zorgen voor meer voorlichting aan ondernemers over het voorkomen van financiële problematiek en over hulp bij geldzaken, geldzorgen en schulden. Daarnaast onderzoeken we verbeterpunten in het huidige aanbod (zie verderop bij onderdeel Oplossen).
- Anderstaligen
Bekend is dat geldzorgen, armoede en schulden vaker voorkomen bij mensen met een migratieachtergrond dan mensen zonder migratieachtergrond.³⁴ Deels zijn deze inwoners de Nederlandse taal nog niet voldoende machtig, waardoor de toegang naar hulp lastiger te vinden is. Uit onderzoek en de praktijk blijkt dat we anderstaligen minder goed bereiken.³⁵
 - Om anderstaligen beter te bereiken maken we informatie over het ondersteuningsaanbod ook in andere talen beschikbaar.

Samenwerking met ketenpartners verder versterken

Een element uit de basisdienstverlening is de om samenwerking tussen verschillende hulpverleners te versterken. Hiervoor gaan wij in gesprek gaan met een aantal ketenpartners (bijv. het CJG en zorgpartijen) en hen voorlichting/training geven zodat zij financiële problematiek goed kunnen herkennen en doorverwijzen naar Welzijn Capelle. Bewindvoerders kunnen daarnaast rechtstreeks aanmelden bij schuldhulpverlening. Doorstroom vanuit bewind is een element uit de basisdienstverlening. Door samenwerking te versterken zorgen we voor tijdige aanmelding en aanlevering van stukken en om doorgeleiding naar professionele schuldhulpverlening te bevorderen.

Vanwege verschillende betrokken hulporganisaties bij de schuldenaanpak kan het delen van persoonsgegevens wenselijk zijn. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid onderzoekt de mogelijkheden voor betere uitwisseling van persoonsgegevens en eventuele ondersteuning. Waar van toepassing en wenselijk nemen wij de uitkomst mee in onze uitvoering.

2.3.3. Signalering van schulden

Wat willen we bereiken?

³² BBV Samen voor Alle Kinderen, 4 juni 2024, Djumanr. 1491096.

³³ NVVK, Sterke stijging financiële hulpvraag ondernemers, 13 mei 2024.

³⁴ Autoriteit Financiële Markten (2021). Nederlanders met een migratieachtergrond.

³⁵ Rijksoverheid, Wie bereikt de (Rijks)overheid niet? Literatuurstudie naar inclusieve informatie en dienstverlening van de (Rijks)overheid.

We hebben de signalering van schulden de afgelopen jaren uitgebreid en in 2023 een overkoepelende aanpak signalering schulden ontwikkeld. Hierbij maken we onderscheid tussen drie fasen: vroegsignalering, verzwaring (dreigende energieafsluiting, waterafsluiting en woningontruiming) en crisis (geplande afsluiting of ontruiming). Elke fase heeft een eigen werkwijze zodat we inwoners zo vroeg als mogelijk en zo laat als nodig hulp kunnen bieden. De komende jaren willen we ervoor zorgen dat we via verdere uitbreiding van de aanpak signalering schulden nog meer Capellenaren in beeld krijgen en bereiken.

Samenwerking met schuldeisers

Een vereiste uit de Wgs is om in het beleidsplan aan te geven hoe de samenwerking met schuldeisers, waaronder verhuurders, zorgverzekeraars, energie- en waterbedrijven, wordt vormgegeven. Dit gebeurt met name in dit onderdeel: signalering schulden. Met schuldeisers voor de vaste lasten hebben we convenanten afgesloten waardoor zij signalen van betalingsachterstanden mogen doorgeven aan de gemeente. Op basis van deze signalen doet de gemeente een hulpaanbod aan inwoners met betalingsachterstanden. Mocht de inwoner hulp willen, dan zet de schuldeiser het incassoproces tijdelijk op pauze.

Met de ontwikkeling van de landelijke pauzeknop kunnen we de samenwerking verder vormgeven. Deze pauzeknop zorgt voor een tijdelijke incassostop wanneer een inwoner start met een hulpverleningstraject. En ten slotte zorgt het Convenant lokale overheid voor afspraken met schuldeisers (zie onderdeel Oplossen verderop).

Doel:

Het aantal Capellenaren dat we een hulpaanbod doen en bereiken via de signalering van schulden stijgt in de periode 2025-2028.

Hoe gaan we dat bereiken? En wat gaan we daarvoor doen?

De aanpak signalering van schulden gebeurt op persoonsniveau. Dit houdt in dat we alle Capellenaren met een betalingsachterstand, dreigende afsluiting of ontruiming een hulpaanbod doen. De ernst en hoogte bepaalt de wijze van aanpak. Wijkgerichte en doelgroepgerichte inzet is daarom niet van toepassing. Acties op dit onderdeel gaan daarom om het verbeteren van werkprocessen en verdere uitbreiding van de aanpak.

Effectiviteit vroegsignalering

Het optimaliseren van de werkprocessen in de signalering van schulden is een continu proces. Dit komt onder andere doordat het een relatief nieuwe aanpak is waarbij we al lerenderwijs aanpassingen doen. Aandachtspunt is met name de effectiviteit in de Vroegsignalering. Afgelopen jaren hebben we gemerkt dat de vroegsignalering een beperkt effect heeft. Dit komt doordat inwoners in het stadium van vroegsignalering vaak nog onvoldoende urgentie voelen en/of niet open staan voor hulp. We blijven vroegsignalering uitvoeren op basis van onze wettelijk taak, maar gaan deze niet intensiveren omdat we directer effect zien in latere fasen. Komende periode volgen we goede voorbeelden van andere gemeenten om met de huidige capaciteit een hoger bereik te kunnen realiseren.

Verdere uitbreiding aanpak signalering schulden

De uitbreiding van de signalering van schulden bestaat uit de volgende onderdelen

- CAK als extra signaalpartner

Wanneer een inwoner de zorgpremie zes maanden niet heeft betaald, meldt de zorgverzekeraar deze inwoner aan bij het Centraal Administratie Kantoor (CAK) als wanbetaler. Vanaf dat moment moet de inwoner een hogere zorgpremie betalen en vervallen aanvullende verzekeringen. Dit kan zorgen voor verergering van bestaande (schulden)problematiek. In juni 2024 zaten 1.146 Capellenaren in de wanbetalersregeling. Een onbekend aantal personen heeft geen schulddienstverlening. Vanuit het CAK mag de gemeente gegevens

ontvangen over de inwoners in de wanbetalersregeling. We onderzoeken hoe we onze aanpak signalering schulden kunnen uitbreiden met deze signalen. Hierbij maken we onderscheid tussen inwoners die nieuw in de wanbetalersregeling instromen, en inwoners die op dat moment al in de regeling zitten. Vanwege het grote aantal Capellenaren in de regeling, is het noodzakelijk om een prioritering aan te brengen in welke volgorde we de meldingen oppakken. Meeste prioriteit hebben jongeren t/m 27 jaar, omdat we hen niet goed in beeld hebben. Vervolgens de meldingen op volgorde van duur in het CAK-bestand, startend met de inwoners die er het langst in staan

- Mogelijkheden samenwerking Stedin

Netbeheerder Stedin is een belangrijke mogelijke schakel in de signalering van schulden. Stedin weet namelijk bij wie en wanneer de energie wordt afgesloten. We gaan onderzoeken wat de mogelijkheden zijn voor een samenwerking met Stedin als signaalpartner in het voorkomen van energieafsluitingen. Werkwijzen in Amsterdam en Arnhem zijn hierin voorbeeld.³⁶

2.3.4. Oplossen

Wat willen we bereiken?

Sinds 2019 is het aantal Capellenaren met ondersteuning op financieel vlak van Welzijn Capelle, SHV en Budgetmaatjes flink gestegen. Vanwege de grootte van de doelgroep en samenhang met andere problematiek willen we nog meer Capellenaren bereiken. Verwachting is dat door stijging van bekendheid van onze toegang en hulpverlening onder zowel inwoners en ketenpartners, en door onze inzet op de onderdelen preventie, toegang en signalering in de komende periode, het aantal Capellenaren in trajecten bij Welzijn Capelle, SHV en Budgetmaatjes meegroeit.

De komende jaren willen we daarom meer Capellenaren helpen bij het oplossen van schulden en bijbehorende problematiek.

Doel:

- Het percentage Capellenaren met problematische schulden met een traject bij Welzijn Capelle en/of SHV stijgt in de periode 2025-2028.
- Het behalen van de maximale doorlooptijd per procestap en de totale doorlooptijd van aanmelding t/m start van een schuldregeling verkorten.
- Het percentage tussentijdse uitval bij Welzijn Capelle, SHV en Budgetmaatjes daalt.
- Het percentage succesvol³⁷ afgeronde trajecten stijgt bij Welzijn Capelle, SHV en Budgetmaatjes.
- De financiële (zelf)redzaamheid bij zoveel mogelijk cliënten stijgt na een schuldentraject bij Welzijn Capelle.

Hoe gaan we dat bereiken? En wat gaan we daarvoor doen?

Alle Capellenaren met een hulpvraag op gebied van financiële problematiek kunnen zich melden bij Welzijn Capelle, en in geval van ondernemers bij Regionaal Bureau Zelfstandigen te Rotterdam. De ondersteuning bij deze hulpvragen vraagt per individu om maatwerk en we maken hierin geen onderscheid in wijken. Wel is er voor bepaalde doelgroepen een aangepast aanbod omdat het reguliere niet voor alle Capellenaren passend is. Ons aanbod breiden we uit met een aantal nieuwe instrumenten.

Capellebreed

We implementeren de volgende onderdelen:

- Begeleiding tijdens Wsnp-traject (basisdienstverlening)
We leiden een cliënt momenteel al toe naar een Wsnp-traject wanneer een Msnp-traject niet mogelijk is. Aanvullend gaat Welzijn Capelle cliënten begeleiden tijdens een Wsnp-traject.
- Convenant lokale overheid voor efficiëntere schuldhulp en sociale incasso (basisdienstverlening)

³⁶ Netbeheer Nederland, Samenwerking tussen gemeente en Liander voorkomt energieafsluitingen, juni 2023

³⁷ Onder succesvol afgerond verstaan wij het volledig doorlopen van een traject tot en met nazorg.

Het Convenant Lokale Overheid maakt het proces van minnelijke schuldhulpverlening efficiënter en zorgt voor maatschappelijk verantwoord incasseren. Het biedt inwoners schuldrust, sneller financiële stabiliteit en toekomstperspectief. Het bespaart de lokale overheid als schuldeiser tijd en onnodige incassokosten. Het uitgangspunt van het convenant is dat overheidscrediteuren meewerken aan de schuldregeling door incassomaatregelen stop te zetten en bij voorbaat akkoord te gaan met een betalingsvoorstel voor een schuldregeling.

- Maximale doorlooptijden per processtap (basisdienstverlening)

Element uit de basisdienstverlening is het hanteren van maximale doorlooptijden per processtap. Gedeeltelijk doen we dat al. Zoals beschreven in (artikel 4, lid 1 van) de Wgs, moet binnen vier weken na aanmelding van de inwoner een eerste gesprek plaatsvinden. Binnen deze maximale termijn van vier weken willen wij het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld laten plaatsvinden nadat de inwoner zich heeft aangemeld voor schuldhulpverlening of de gemeente een vroegsignaal (als bedoeld in artikel 3 lid 1 onderdeel b van de Wgs) heeft ontvangen, en de inwoner het hulpaanbod heeft geaccepteerd. Vervolgens moet binnen acht weken na het eerste gesprek een beschikking tot schuldhulpverlening of afwijzing ervan afgegeven worden.³⁸

Vanuit de basisdienstverlening volgt een handleiding voor doorlooptijden waarmee we maximale doorlooptijden per processtap gaan invoeren (voor zover nog niet het geval) en nastreven. Met name de fase na de gezamenlijke intake vraagt nadere stroomlijning tussen Welzijn Capelle en SHV, om te zorgen dat een inwoner na intake zo snel mogelijk kan instromen in een schuldregeling.

Doelgroepgerichte inzet

Voor de volgende doelgroepen is er een aangepast aanbod:

- Jongeren

Op dit moment hebben we een pilot met het Jongeren Perspectief Fonds. Vanwege de kosten van de aanpak en tegelijkertijd de bezuinigingsopgave van de gemeente bekijken we mogelijkheden voor voortzetting en alternatieven voor het JPF. Aan de hand van de resultaten van de pilot bepalen we eind 2024 de vervolgaanpak.

- Gezinnen met kinderen

In huishoudens met kinderen hebben de schulden van ouders niet alleen invloed op de ouder(s) zelf, maar ook op de kinderen. De financiële situatie en de stress die schulden met zich meebrengt hebben invloed op het welzijn van het kind.

Schulddienstverlening aan gezinnen met minderjarige kinderen

Vanuit de Wgs is vereist om in het beleidsplan aan te geven hoe de schulddienstverlening aan gezinnen met minderjarige kinderen vormgegeven wordt. Dit komt terug in alle onderdelen van schulddienstverlening. Allereerst bekijken we binnen preventie hoe we stellen met kinderen beter kunnen bereiken en sluiten we aan bij de Vervolgaanpak Samen voor alle Kinderen. Na aanmelding doet H&A een brede uitvraag waarbij gevraagd wordt naar de gezinssituatie. Dit is ook het geval bij signalering van schulden waarbij vooraf duidelijk is of het gaat om een gezin met kinderen. Dit neemt Welzijn Capelle mee in de vervolgaanpak waarbij niet alleen naar de schuldenproblematiek wordt gekeken, maar ook naar problematiek op andere leefdoelgebieden bijvoorbeeld de thuissituatie en gezondheid.

³⁸ Verordening beslistermijn schuldhulpverlening Capelle aan den IJssel 2021.

- Ondernemers

De doelgroep ondernemers (met name zzp'ers) met problematische schulden neemt toe. Dit blijkt uit landelijk onderzoek, maar ook uit data voor Capelle. Daarnaast zijn er signalen vanuit de uitvoering dat zzp'ers niet goed terecht kunnen bij de huidige dienstverlening doordat zakelijke en privéschulden door elkaar heen lopen. Om deze reden loopt inventarisatie naar het huidige aanbod voor hulp aan ondernemers. Knelpunten en eventueel aanvullend of alternatief aanbod worden in kaart gebracht om hulp aan ondernemers te verbeteren

2.3.5. Nazorg

Wat willen we bereiken?

Nazorg maakt standaard onderdeel uit van de schulddienstverlening aan inwoners. Door de inkorting van de schuldregelingen van drie naar anderhalf jaar is de nazorg nog belangrijker geworden, omdat er minder tijd is voor gedragsverandering. Inmiddels zijn er tussen de uitvoeringspartijen afspraken gemaakt voor aangepaste nazorg, waarbij een half jaar voor het eind van het traject de nazorg start. De komende jaren willen we ervoor zorgen dat we het aantal recidiven vermindert.

Doel:

Een vermindering van het aantal recidiven in de periode 2025-2028³⁹

Hoe gaan we dat bereiken? En wat gaan we daarvoor doen?

Nazorg is beschikbaar bij Welzijn Capelle voor alle Capellenaren die een traject volgen bij Welzijn Capelle of Schuldhulpverlening. Daarnaast is nazorg beschikbaar voor inwoners die uitstromen uit bewind, of vanuit trajecten bij ketenpartners. Nazorg vraagt om maatwerk per individu, afhankelijk van onder andere de oorzaak van de schulden. Om deze reden zetten wij bij dit onderdeel niet wijkgericht of doelgroepgericht in, maar ligt de focus binnen dit onderdeel op het optimaliseren van de werkprocessen en een eventueel aanvullend aanbod.

Intensivering van nazorg

Intensivering van de nazorg bestaat uit de volgende onderdelen:

- Nazorg nadrukkelijker onderdeel van een traject

Nazorg moet een nadrukkelijker onderdeel worden van een traject schulddienstverlening. Om hiervoor te zorgen bespreken hulpverleners de nazorg al tijdens de beginfase van het traject, en passen we beschikkingen en plannen van aanpak hierop aan in overleg met de uitvoeringspartners, afdeling communicatie en Juridische Zaken.

- Samenwerking met bewindvoerders

Het is van belang om de samenwerking met bewindvoerders te verbeteren om te zorgen dat Capellenaren die uitstromen uit bewind een nazorgtraject volgen bij Welzijn Capelle als voorbereiding op een situatie waarin de inwoner weer zelf verantwoordelijk is voor de financiële situatie. Op deze manier kunnen we Capellenaren weer (zelf)redzaam leren te zijn. We gaan in gesprek met bewindvoerders om te bespreken hoe we dit kunnen bewerkstelligen. Een samenwerkingsovereenkomst behoort tot de mogelijkheden. De NVVK biedt hiervoor een modelovereenkomst 'Samen de regie' met een bijbehorende handreiking, waarbij gemeente en bewindvoerders samen de regie pakken en de klant voorop staat.

- Onderzoeken werkwijzen nazorg

Er zijn verschillende methodes om nazorg vorm te geven. Plinkr is hier een van en is een bewezen effectieve aanpak voor een nazorgmethode. Plinkr biedt een werkmethode voor lokale hulpverleners inclusief meetinstrumenten. We onderzoeken of Plinkr of een andere meer gestandaardiseerde werkwijze passend is voor Capelle.

³⁹ Kanttekening is dat onbekend is wat de impact van de halvering van de schuldregelingen gaat zijn op terugval.

Hoofdstuk 3: Kwaliteitsborging en verantwoording

Dit hoofdstuk geeft aan hoe we de kwaliteit borgen van de uitvoering van de schulddienstverlening⁴⁰ en op welke wijze we de uitvoering verantwoorden.

3.1. Kwaliteit van de uitvoering

3.1.1. Uitvoeringsdialoog

In opdracht van de gemeente geven Welzijn Capelle, GR IJsselgemeenten/SHV en Samen010/Budgetmaatjes op basis van prestatieafspraken uitvoering aan de schulddienstverlening. Een aantal keer per jaar bespreken de gemeente en deze partijen de resultaten (kwaliteit en kwantiteit), ontwikkelingen, signalen en kansen op het gebied van de schulddienstverlening. De gesprekken hebben de vorm van een dialoog, om gezamenlijk te bepalen waar en hoe de resultaten verder verbeterd kunnen worden. Met bewindvoerders willen we -rekening houdend met de andersoortige relatie- vergelijkbare gesprekken gericht op doorontwikkeling van de brede schuldenaanpak.

3.1.2. Audit NVVK

GR IJsselgemeenten/SHV is sinds 2023 lid van de NVVK, de branchevereniging van de schuldhulpverlening. De NVVK voert driejaarlijks een audit uit bij haar leden, waarbij de kwaliteit wordt getoetst. De eerstvolgende audit voor GR IJsselgemeenten/SHV is in 2026. We gaan na of het NVVK-lidmaatschap ook een optie is voor Welzijn Capelle.

3.1.3. Klanttevredenheid

Belangrijk kwaliteitsaspect van de schulddienstverlening is de ervaring van cliënten. Klanttevredenheidsonderzoeken geven inzicht in de mate van tevredenheid over de dienstverlening. GR IJsselgemeenten voert al dit soort onderzoeken uit met een tweejaarlijks klanttevredenheidsonderzoek. Welzijn Capelle bevraagt cliënten op onderdelen van de schulddienstverlening. Budgetmaatjes bevraagt cliënten na afronding van het traject naar hun ervaringen.

Met de informatie over de cliëntervaringen, in combinatie met cijfers over uitval en recidiven, kunnen we onze aanpak gericht verbeteren. Zodat de verschillende onderdelen zo goed mogelijk aansluiten bij de cliënt en uitval en recidiven verminderen. In 2025 wordt bekeken welke afspraken we kunnen maken over de frequentie en manier van het meten van klanttevredenheid.

3.2. Verantwoording

De gemeente heeft een dienstverleningsovereenkomst (DVO) met Welzijn Capelle⁴¹ en GR IJsselgemeenten waar schulddienstverlening onderdeel van is⁴². Hierin is vastgelegd welke taken zij uitvoeren voor de gemeente en de taakverdeling. Daarnaast zijn er prestatieafspraken en indicatoren vastgelegd. Met de Budgetmaatjes heeft de gemeente een subsidierelatie, met prestatieafspraken.

3.2.1. Welzijn Capelle

Welzijn Capelle stelt elk half jaar een rapportage op waarin zij verantwoorden over de prestatieafspraken voor onder andere het onderdeel Zonder Geldzorgen. Hierover vinden gesprekken plaats zowel ambtelijk als bestuurlijk. Daarnaast stellen zij elk kwartaal een dashboard op zodat de gemeente op de hoogte blijft van de recente ontwikkelingen in o.a. het aantal aanmeldingen en trajecten. In de tweede helft 2024 loopt een traject met Welzijn Capelle voor een nieuwe DVO en prestatieafspraken.⁴³ De beschreven inzet en indicatoren uit dit Beleidsplan worden hierin meegenomen.

⁴⁰ De Wgs geeft aan dat gemeenten in hun beleidsplan moeten aangeven hoe zij de kwaliteit van de schulddienstverlening borgen.

⁴¹ Dienstverleningsovereenkomst Welzijn Capelle, april 2020

⁴² Dienstverleningsovereenkomst IJsselgemeenten 2020

⁴³ Dit heeft mogelijk invloed op de wijze van verantwoording

3.2.2. SHV

GR IJsselgemeenten verantwoordt over de prestatieafspraken via kwartaalrapportages. In deze kwartaalrapportages staat informatie over de caseload, aanmeldingen, geslaagde bemiddelingen en succesvol afgeronde trajecten bij SHV. Ook met GR IJsselgemeenten vinden ambtelijke en bestuurlijke overleggen plaats. Voor GR IJsselgemeenten volgt nog een herijking van de huidige DVO en prestatieafspraken.

3.2.3. Budgetmaatjes

In de subsidieafspraken met Budgetmaatjes zijn prestatieafspraken en indicatoren opgenomen over onder andere het aantal Capellenaren dat wordt ondersteund door een Budgetmaatjes en het aantal succesvol afgeronde trajecten. Budgetmaatjes rapporteert hier elk jaar over. Halfjaarlijks vindt een overleg plaats over de voortgang en rapportage. Naar aanleiding van dit Beleidsplan hernieuwen we de prestatieafspraken en indicatoren met Budgetmaatjes in de loop van 2025.

Hoofdstuk 4: Monitoring

Om zicht te houden op de ontwikkeling van de problematiek, de beoogde maatschappelijke effecten en doelen met de inzet vanuit het Beleidsplan zijn indicatoren opgesteld. Deze kunnen we monitoren door de cijfers en kwalitatieve data uit onder andere:

- Rapportages van uitvoeringspartners: Welzijn Capelle, SHV en Budgetmaatjes
- Dashboard Vroegsignalering van Divosa
- CBS dashboard: schuldenproblematiek in beeld
- NSR gemeentedashboard
- NVVK rapportages
- KWIZ armoede en schuldenmonitor
- Capelse bewonersenquête

4.1. Meten van Maatschappelijke effecten

Met de inzet vanuit de integrale schulddienstverlening willen we een bijdrage leveren aan de onderstaande maatschappelijke effecten. Aan de hand van een aantal indicatoren maken we de resultaten inzichtelijk.

Maatschappelijk effect	Indicator(en)	Bron	Frequentie van de data
Minder Capellenaren hebben geldzorgen	Percentage huishoudens dat aangeeft (goed) rond te kunnen komen van hun inkomen Aantal en percentage Capellenaren met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum	Bewonersenquête CBS, Armoedemonitor	Tweejaarlijks Jaarlijks tot tweejaarlijks
Minder Capellenaren hebben een hoog risico op schulden	Percentage Capelse huishoudens met een hoog risico op schulden	Nederlandse schuldhulproute	Per kwartaal
Meer Capellenaren zijn zich bewust van het risico dat ze hebben om schulden te krijgen ⁴⁴	Aantal Hulp bij Geldzorgen trajecten bij Welzijn Capelle Aantal Capellenaren met hulpacceptatie in de werkwijze vroegsignalering per jaar	SWC rapportages	Halfjaarlijks
Meer Capellenaren beschikken over basisvaardigheden ⁴⁵ om hun financiën op orde te krijgen en te houden	Aantal cliënten van Welzijn Capelle met verhoogde financiële zelfredzaamheid Aantal Capellenaren die een budgettraining, budgetcoaching of budgetmaatje hebben gehad Aantal Capellenaren die laaggeletterdheid zijn	SWC jaarrapportages SWC/BM rapportages	Jaarlijks SWC: halfjaarlijks BM: jaarlijks n.t.b.

⁴⁴ Indicatoren zijn in beperkte mate op Capels niveau beschikbaar, conclusies zullen deels op basis van aannemelijkheid gedaan worden.

⁴⁵ Onder basisvaardigheden verstaan we: lees-, schrijf- reken- en digitale vaardigheden

		Rapportages Stichting Lezen en Schrijven	
Meer Capellenaren zijn schuldenzorgvrij	<p>Aantal Capellenaren met beginnende schulden</p> <p>Aantal Capellenaren met problematische schulden</p> <p>Aantal Capellenaren met een afgerond traject met SWC/SHV/BM</p> <p>Aantal en percentage cliënten van Welzijn Capelle met verhoogde financiële zelfredzaamheid</p>	<p>Monitor Vroegsignalering</p> <p>CBS</p> <p>SWC/SHV/BM rapportages</p> <p>SWC jaarrapportages</p>	<p>Per kwartaal</p> <p>Jaarlijks tot tweejaarlijks</p> <p>SWC: halfjaarlijks SHV: per kwartaal BM: jaarlijks</p> <p>Halfjaarlijks</p>
Meer Capellenaren blijven schuldenzorgvrij	Aantal recidiven	Rapportages SWC/SHV/BM	SWC: halfjaarlijks SHV: per kwartaal BM: jaarlijks

4.2. Meten van doelen

Voor het meten en monitoring van de doelen van het Beleidsplan zijn onderstaande indicatoren opgesteld. 2024 geldt als basisjaar voor meting en monitoring.

Doelen	Indicatoren
Preventie	
Het aantal en percentage Capellenaren dat we bereiken met preventieve activiteiten stijgt in de periode 2025-2028.	Het aantal en percentage Capellenaren dat we bereiken met een preventieve activiteit [Doorverwijzing/advies via Hulp&Advies, Hulp bij Geldzorgen traject bij Welzijn Capelle, traject bij Budgetmaatjes, wijkwinkelbezoekers].
Toegang	
Het aantal Capellenaren dat via Welzijn Capelle en bewindvoerders de weg weet te vinden naar hulp bij geldzorgen stijgt in de periode 2025-2028.	<p>Aantal Capellenaren dat zich meldt voor hulp bij geldzorgen bij Welzijn Capelle (bij Hulp&Advies en de wijkwinkels).</p> <p>Aantal Capellenaren dat zich via een bewindvoerder meldt bij Schuldhulpverlening.</p>
Signalering	
Het aantal Capellenaren dat we een hulpaanbod doen en bereiken via de signalering van schulden stijgt in de periode 2025-2028.	<p>Het aantal meldingen in fase vroegsignalering, verzwaring en crisis.</p> <p>Het aantal en percentage bereikte inwoners in fase vroegsignalering, verzwaring en crisis.</p>
Oplossen	

<p>Het percentage Capellenaren met problematische schulden met een traject bij Welzijn Capelle en/of SHV stijgt in de periode 2025-2028.</p> <p>Het behalen van de maximale doorlooptijd per processtap en de totale doorlooptijd van aanmelding t/m start van een schuldregeling verkorten.</p> <p>Het percentage tussentijdse uitval bij Welzijn Capelle, SHV en Budgetmaatjes daalt.</p> <p>Het percentage succesvol⁴⁶ afgeronde trajecten stijgt bij Welzijn Capelle, SHV en Budgetmaatjes.</p> <p>De financiële (zelf)redzaamheid bij zoveel mogelijk cliënten stijgt na een schuldentraject bij Welzijn Capelle.</p>	<p>Aantal Capellenaren met een traject bij Welzijn Capelle en SHV ten opzichte van de doelgroep inwoners met problematische schulden.</p> <p>Gemiddelde doorlooptijden per processtap en totale doorlooptijd van aanmelding t/m start van een schuldregeling.</p> <p>Aantal en percentage Capellenaren dat tussentijds uitvalt bij Welzijn Capelle / SHV / Budgetmaatjes.</p> <p>Percentage succesvolle trajecten (helemaal afgeronde trajecten).</p> <p>Percentage cliënten met een gestegen financiële zelfredzaamheid na traject bij Welzijn Capelle.</p>
Nazorg	
<p>Een vermindering van het aantal recidiven van in de periode 2025-2028</p>	<p>Aantal Capellenaren dat zich binnen twee jaar na afronding van een traject opnieuw meldt bij Welzijn Capelle, SHV of Budgetmaatjes.</p>

4.3. Monitoring acties

We monitoren ook de resultaten van de acties uit het beleidsplan. Indicatoren om de resultaten van deze acties te monitoren worden ondergebracht in de DVO en prestatieafspraken met Welzijn Capelle en SHV, en in de subsidieafspraken met Budgetmaatjes.

4.4. Monitoring van werkzame aanpakken en de doelgroep

4.4.1. Kennis van werkzame instrumenten

Om de doelgroep zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen, is inzicht nodig in werkzame instrumenten. Dit is ook een aandachtspunt vanuit het Rijk. Hierin faciliteert het Rijk met onder andere de Routekaart Financiële Zorgen, waar de basisdienstverlening ook onderdeel van is. Kennisbank Schouwers Eronder, de NVVK, Divosa en Schuldenlab zijn organisaties die veel kennis hebben over werkzame elementen. Deze kennis wordt ook vaak aangehaald in de Routekaart.

4.4.2. Kennis van de doelgroep

Voor het vervolg willen we meer inzicht in: welke Capellenaren weten ons wel te vinden en wie (nog) niet. Daarnaast willen we weten hoe Capellenaren bij Welzijn Capelle terecht komen (is dat via zelfmelding, het eigen netwerk of diverse ketenpartners?). Wanneer we weten wie ons wel en niet bereiken, en op welke manier, kunnen we onze inzet indien nodig hierop aanpassen.

⁴⁶ Onder succesvol afgerond verstaan wij het volledig doorlopen van een traject tot en met nazorg.

Hoofdstuk 5: Financiën

Beschikbare budgetten

De financiën voor de schulddienstverlening bestaan uit de budgetten op kostenplaats Brede schuldenaanpak, het budget voor thema Zonder Geldzorgen uitgevoerd door Welzijn Capelle en budget voor Schuldhulpverlening door GR IJsselgemeenten.

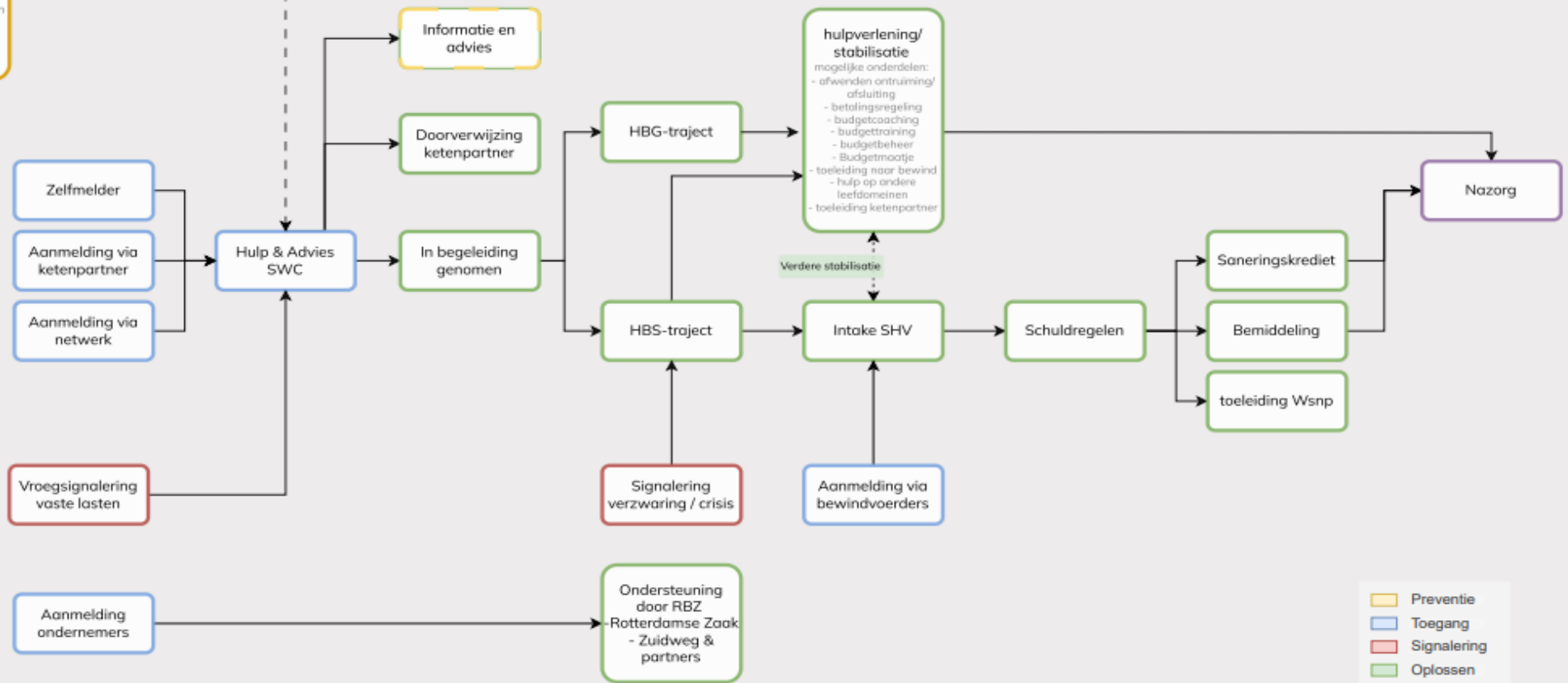
De meerjarenraming voor de kostenplaats Brede schuldenaanpak (6630048) ziet er als volgt uit:

	2025	2026	2027	2028
<i>Beschikbaar budget schuldenaanpak</i>	452.000	452.000	452.000	452.000
<i>Bijdrage vanuit Rijk meicirculaire 2024⁴⁷</i>	207.000	306.000	172.000	176.000
Totaal	659.000	758.000	624.000	628.000

⁴⁷ De Najaarsnota 2024 bevat een voorstel om de extra middelen vanaf 2024 voor armoede en schulden in te zetten voor de versterking van de schulddienstverlening.

Stroomschema Schulddienstverlening

- Preventie:**
- Wijkwinkels
 - Budgetcoaches
 - Budgetmaatjes
 - Voorlichting
 - Budgettraining
 - NSR
 - Betaling vaste lasten uit bijstand
 - Voorlichting en financiële educatie
 - Buurtmoeders



- Preventie
 - Toegang
 - Signalering
 - Oplossen
 - Nazorg
- HBG** Hulp bij geldzorgen
HBS Hulp bij schulden

Bijlage 2: Verstevigde basis en groter bereik - Een terugblik op de schulddienstverlening van 2019-2023

Inhoudsopgave

1. Inleiding		1
1.1. Samenvatting terugblik: Meer Capellenaren geholpen	1	
1.2. Aanleiding: Terugblik periode 2019-2023 als basis voor vervolg	1	
1.3. Startpunt terugblik: Actieplan Schulden aanpakken in Capelle	1	
1.4. Leeswijzer		1
1.5. Voor het vervolg		1
2. Ontwikkeling doelgroep Capellenaren met schulden en in de risicozone	2	
2.1. Ontwikkeling groep Capellenaren met problematische schulden	2	
2.2. Om welke Capellenaren gaat het?		3
3. Ontwikkeling en resultaten onderdelen schulddienstverlening	5	
3.1. Preventie		5
3.2. Toegang		6
3.3. Signalering schulden	7	
3.4.. Oplossen schulden		10
3.5. Nazorg		13
Landelijke ontwikkeling: Basisdienstverlening voor schulddienstverlening	13	
Klanttevredenheid		14
Concluderend		14
Bijlage 1 – Opvolging aanbevelingen Rekenkamerrapport Niet zonder Schuld.	15	
Bijlage 2 – Basisdienstverlening schulddienstverlening		20

1. Inleiding

1.1. Samenvatting terugblik: Meer Capellenaren geholpen

Samengevat hebben we afgelopen jaren goede stappen vooruit gezet in de schuldenaanpak. Zo is één toegang voor hulp bij geldzorgen gerealiseerd en een gezamenlijke intake van Welzijn Capelle en GR IJsselgemeenten/SHV (verder SHV) voor schuldregelingen, de signalering van schulden en de nazorg zijn versterkt en er is een aantal instrumenten (zoals saneringskredieten, budgetbeheer en extra wijkwinkels en budgetcoaches) toegevoegd aan de schulddienstverlening. Hierdoor bereiken we met onze hulp bij schulden flink meer Capellenaren dan in 2019.

1.2. Aanleiding: Terugblik periode 2019-2023 als basis voor vervolg

Als basis voor het nieuwe *Beleidsplan integrale schulddienstverlening 2025-2028* blikken we terug op de ontwikkelingen en resultaten van de schulddienstverlening in periode 2019-2023. Deze terugblik is opgesteld in nauw overleg met onze uitvoeringpartners Welzijn Capelle, SHV en Budgetmaatjes van Samen010 (verder: Budgetmaatjes). Samen met hen zijn we de afgelopen jaren aan de slag geweest om schulden bij Capellenaren zoveel als mogelijk te voorkomen, (vroegtijdig) te signaleren en (blijvend) op te lossen.

1.3. Startpunt terugblik: Actieplan Schulden aanpakken in Capelle

In 2019 heeft de Rekenkamer onderzoek gedaan naar de schulddienstverlening in de gemeente Capelle aan den IJssel⁴⁸. Naar aanleiding daarvan zijn aanbevelingen gedaan om de schulddienstverlening in Capelle te verbeteren. Deze zijn meegenomen in het *Actieplan Schulden aanpakken in Capelle (2019)*⁴⁹. Met dit plan hebben we de afgelopen jaren gewerkt aan de versterking van de brede schuldenaanpak.

1.4. Leeswijzer

De terugblik start met een beeld van de ontwikkeling van de doelgroep. Daarna blikken we per onderdeel van de schulddienstverlening (Preventie, Toegang, Signalering, Oplossen en Nazorg) terug. Dit gebeurt op basis van de aanbevelingen uit het Rekenkamerrapport, de actiepunten uit het Actieplan en de extra actiepunten die de afgelopen periode tussentijds zijn toegevoegd om in te spelen op belangrijke ontwikkelingen. Vervolgens zijn de belangrijkste ontwikkelingen en aandachtspunten voor het vervolg benoemd. Bijlage 1 bevat een uitgebreider overzicht over de opvolging van de aanbevelingen uit het Rekenkamerrapport

1.5. Voor het vervolg

Belangrijke onderwerpen voor het vervolg zijn de schulddienstverlening voor ondernemers en de samenwerking met andere ketenpartners, waaronder de bewindvoerders, Wmo en het CJG. Ook meer inzicht in de effectiviteit van onze inzet en de mogelijkheden voor een groter bereik blijven aandachtspunten: doen we de juiste dingen om Capellenaren te helpen?

⁴⁸ Rekenkamerrapport 'Niet zonder schuld, onderzoek naar schulddienstverlening,' juni 2019, Djumanummer 74946.

⁴⁹ BBV Actieplan Schulden aanpakken in Capelle, 10-09-2019, Djumanummer: 72644

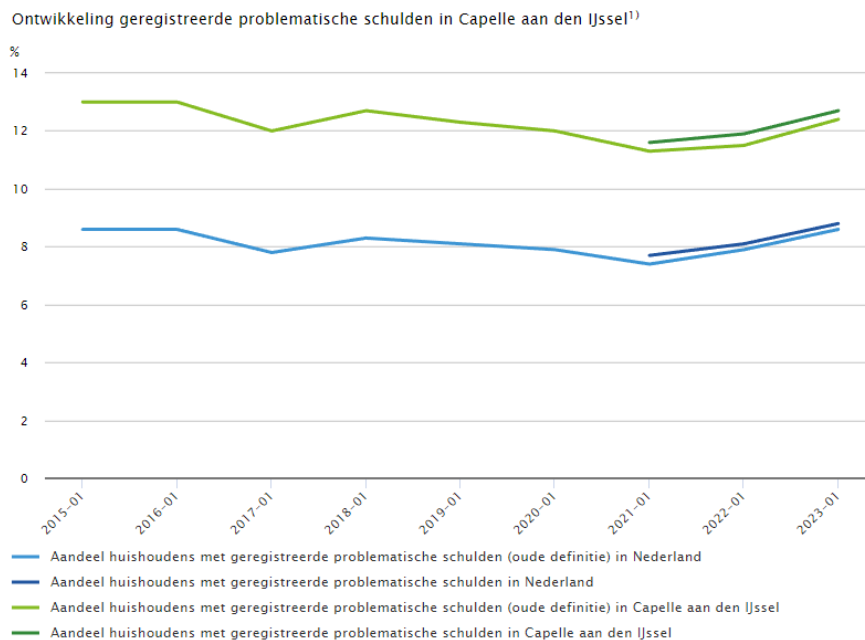
2. Ontwikkeling doelgroep Capellenaren met schulden en in de risicozone

2.1 Ontwikkeling groep Capellenaren met problematische schulden

> Eerst daling, daarna toename huishoudens met problematische schulden

Onderstaande figuur 1 toont de ontwikkeling van het aandeel huishoudens met problematische schulden over de afgelopen jaren. Tussen 2019 en 2023 hebben we twee belangrijke ontwikkelingen waargenomen. Tot 2021 was er sprake van een daling en vanaf 2021 is de problematiek juist weer gestegen. Volgens de laatste cijfers van het CBS⁵⁰ van januari 2023 zijn er 4.030 huishoudens in Capelle met problematische schulden⁵¹. Dit is 12,7% van alle Capelse huishoudens. Het percentage huishoudens met problematische schulden in Capelle ligt boven het landelijk gemiddelde van 8,8%.

De stijgende trend geldt voor zowel Capelle als op landelijk niveau. Dit kan verklaard worden door de toename van het aantal personen met een openstaande schuld bij de Belastingdienst. Gedurende 2022 is de Belastingdienst weer gestart met het invorderen van achterstallige belastingsschulden, na de opschorting van de inning in verband met de coronacrisis.



Figuur 2: Ontwikkeling percentage huishoudens met problematische schulden

> Toename huishoudens met risico op schulden

Daarnaast is er een groep Capellenaren met een groot risico op schulden. Volgens het dashboard van de Nederlandse Schuldhulprouwe (NSR) zit 50% van de Capelse huishoudens in de hoogste categorie van risico op schulden (Q3 2023).⁵² Ook dit cijfer is gestegen. In 2016 was dit nog 44%.⁵³ Hiermee staat Capelle op plek 15 van gemeenten met het hoogste percentage van een groot risico op schulden.

2.2. Om welke Capellenaren gaat het?

> Kleine wijzigingen in achtergrondkenmerken, opvallende stijging bij huishoudens met inkomen als zelfstandige de belangrijkste inkomensbron

⁵⁰ CBS Schuldenproblematiek in beeld, januari 2023.

⁵¹ Geregistreerde problematische schulden: Volgt WSNP-traject/ bij BKR geregistreerd minnelijk traject - Heeft een bij BKR geregistreerde betalingsachterstand. - Is in het Centraal Curatele en Bewindregister (CCBR) opgenomen op grond van verkwaliging en/of problematische schulden. - Betalingsachterstanden van de zorgpremie, Wet Mulder-boete bij het CJIB, Belastingdienst of DUO.

⁵² De categorie zorgelijk betaalgedrag bedraagt de risiconiveaus 8 tot en met 10 (op een schaal van 1-10). De risiconiveaus zijn samengesteld door combinatie van achtergrondkenmerken (bijv. sociaaleconomische kenmerken, maar ook lifestyle kenmerken) en de data van de Nederlandse Schuldhulprouwe. Deze categorie loopt op basis hiervan het meeste risico op schulden.

⁵³ Nederlandse Schuldhulprouwe, Dashboard Postcode Preventie Aanpak.

In onderstaande tabel is de ontwikkeling in de achtergrondkenmerken van de doelgroep in Capelle te zien door een vergelijking van 2020 met die van 2023.

Tabel 2: Achtergrondkenmerken doelgroep Capelse huishoudens met problematische schulden⁵⁴⁵⁵

	Huishoudens met problematische schulden 01-2020 ⁵⁶		Huishoudens met problematische schulden 01-2023 ⁵⁷		Totaal huishoudens (met en zonder problematische schulden) 01-2023	
Type huishouden						
Alleenstaand	32,4%	1.210 hh	31,8%	1.280 hh	39,8%	12.660 hh
Eenoudergezin	27,4%	1.020 hh	25,8%	1.040 hh	10,9%	3.480 hh
Paar zonder kinderen	12,7%	480 hh	12,4%	500 hh	26,2%	8.330 hh
Paar met kinderen	26,1%	980 hh	28,5%	1.150 hh	22,6%	7.180 hh
Overig	1,4%	50 hh	1,5%	60 hh	0,6%	190 hh
Leeftijd						
16-25	3,1%	120 hh	2,4%	100 hh	2,8%	890 hh
25-35	22,9%	860 hh	20,4%	820 hh	13,8%	4.380 hh
35-45	23,8%	890 hh	25,2%	1.020 hh	15,7%	5.000 hh
45-55	21,3%	800 hh	20,9%	840 hh	16,6%	5.280 hh
55-65	17,7%	660 hh	19,0%	770 hh	19,3%	6.160 hh
65+	11,3%	420 hh	12,1%	490 hh	31,8%	10.140 hh
Herkomst⁵⁸						
Nederlandse achtergrond	37,2%	1390 hh	34,2%	1.380 hh	61,0%	19.420 hh
Westerse migratieachtergrond	12,4%	460 hh				
Europa			8,1%	330 hh	8,3%	2.650 hh
Niet-westerse migratieachtergrond	50,3%	1880 hh				
Buiten Europa			57,7%	2.330 hh	30,7%	9.780 hh
Belangrijkste inkomensbron⁵⁹						
Loon als werknemer	45,5%	1700 hh	42,5%	1.700 hh	46,6%	14.800 hh
WW-uitkering	2,0%	<100 hh	1,9%	<100 hh	1,1%	350 hh
Arbeidsongeschiktheid s- of ziekwetuitkering	7,0%	300 hh	5,7%	200 hh	3,5%	1.100 hh
Studenten/scholieren	2,2%	<100 hh	1,7%	<100 hh	1,8%	570 hh
Loon/winst als zelfstandige	9,7%	400 hh	16,7%	700 hh	8,8%	2.800 hh
Bijstandsuitkering	17,8%	700 hh	15,9%	500 hh	6,0%	1.900 hh
Pensioenuitkering	9,7%	400 hh	8,7%	400 hh	28,0%	8.900 hh
Overig zonder inkomen	6,1%	200 hh	2,1%	200 hh	2,5%	800 hh
Onbekend	-	-	0,8%	<100 hh	1,7%	530 hh

Bevindingen ontwikkeling doelgroep

⁵⁴ Per huishouden is één persoon geselecteerd over wiens persoonskenmerken wordt gerapporteerd. Binnen huishoudens met een instromer in problematische schulden is de instromer geselecteerd (of in het geval van meerdere instromers één van de instromers). Binnen huishoudens zonder instromers is random één huishoudlid geselecteerd.

⁵⁵ In verband met mogelijke onthulling zijn absolute aantallen afgerond op tientallen. Absolute aantallen onder de 10 en percentages die zijn gebaseerd op absolute aantallen onder de 10 worden niet weergegeven.

⁵⁶ CBS, dashboard schuldenproblematiek in beeld, 01-2020.

⁵⁷ CBS, dashboard schuldenproblematiek in beeld, 01-2023. Definitie problematische schulden is tussentijds gewijzigd.

⁵⁸ De categorieën van het achtergrondkenmerk Herkomst zijn tussentijds gewijzigd, daarom zijn er lege velden te zien.

⁵⁹ Wanneer het inkomens- of vermogensgegevens betreft, zijn absolute aantallen afgerond op honderdtallen.

Bovenstaande tabel maakt duidelijk dat er met name kleine wijzigingen zijn. Deze zijn hieronder per categorie toegelicht.

Huishoudtype

De verdeling in huishoudtypes binnen de doelgroep inwoners met problematische schulden ziet er als volgt uit: De alleenstaanden vormen de grootste groep binnen de doelgroep met problematische schulden (31,8%). Dit is onveranderd ten opzichte van 2020 en in lijn met de verdeling van heel Capelle. De groep stellen met kinderen is licht gestegen en daarmee de tweede grootste groep geworden (28,5%). Daarna volgen de eenoudergezinnen (25,8) en tot slot de stellen zonder kinderen (12,4%).

Leeftijd

Binnen de inwoners met problematische schulden is de leeftijdsgroep 35-45 jarigen het grootst (23,8%). De leeftijdsgroepen 25-35, 45-55 en 55-65 jaar volgen daarna met alleen een percentage rond de 20%. Het aandeel 35-45 jarigen en het aandeel 55+'ers met problematische schulden is licht gestegen sinds 2019 ten opzichte van de jongere leeftijdsgroepen. Echter laten andere onderzoeken zien dat schuldenproblematiek onder jongeren juist toeneemt. Dit is te verklaren doordat schulden bij jongeren vaak 'onzichtbare' schulden hebben naar alternatieve niet-geregistreerde leenvormen.⁶⁰ Dit zijn bijvoorbeeld apps voor achteraf betalen.

Herkomst

De verdeling in herkomst is als volgt: 57,7% van de huishoudens met problematische schulden heeft een herkomst buiten Europa. Dit percentage is licht gestegen. 34,2% heeft een Nederlandse herkomst en 8,1% een herkomst binnen Europa.

Inkomensbron

De verdeling van belangrijkste inkomensbron binnen de doelgroep problematische schulden is grotendeels ongeveer gelijk gebleven. De grootste groep heeft een inkomen uit loon als werknemer (42,5%). Een stijging is te zien bij het aandeel huishoudens waarvan het inkomen als zelfstandige de belangrijkste inkomensbron is. Dit aandeel is gestegen van 9,7% naar 16,7%. In Capelle zien uitvoeringspartners deze ontwikkeling ook.

⁶⁰ Stichting Bureau Krediet Registratie, BKR rapportage 2023, februari 2024.

3. Ontwikkeling en resultaten schulddienstverlening Capelle

Dit hoofdstuk geeft voor de vijf onderdelen – preventie, toegang, signalering, oplossen en nazorg - van de schulddienstverlening op hoofdlijnen de inzet in de afgelopen jaren aan met bijbehorende resultaten. Ook zijn de onderwerpen voor het vervolg benoemd.

3.1. . Preventie

Uitvoering: meer preventie collectief en individueel aanbod

Om te zorgen dat minder mensen in schulden komen, is de afgelopen jaren extra ingezet op preventie. Onderdeel hiervan is voorlichting en educatie, zowel gericht op Capellenaren als hulpverleners. Dit bestond uit de volgende onderdelen:

- Voorlichting en educatie: De gemeente heeft een voorlichtingscampagne ontwikkeld voor hulp bij geldzorgen en het voorkomen daarvan. Deze wordt meerdere keren per jaar herhaald. Dit was een aanbeveling uit het Rekenkamerrapport. Ook is de gemeente sinds 2022 aangesloten bij de Nederlandse Schuldhulproute (NSR). Dit digitale platform is een extra middel om Capellenaren de weg te wijzen naar hulp bij geldzorgen. Verder organiseert de gemeente samen met de maatschappelijke partners jaarlijks de Week van het Geld, gericht op het bevorderen van verstandig omgaan met geld.
- Vergroten financiële vaardigheden: De afgelopen periode is de opzet van de budgettraining meer toegesneden op de deelnemers, met trainingen voor verschillende doelgroepen. Via de aanpak laaggeletterdheid is gewerkt aan de bredere versterking van basisvaardigheden
- Wijkwinkels: Het aantal wijkwinkels uitgebreid en zijn de openingstijden verruimd. Hier kunnen Capellenaren in de buurt terecht bij vragen over hulp bij financiën.
- Budgetcoaches: Sinds 2023 zijn budgetcoaches onderdeel van de wijkteams waardoor eerder en op toegankelijker wijze bewoners met (dreigende) financiële problematiek worden geholpen. Daarnaast zorgen de budgetcoaches actief voor het informeren en ondersteunen van de wijknetwerkpartners, zodat ook zij de bewoners met geldzorgen beter kunnen helpen.
- Budgetmaatjes: Dit zijn vrijwilligers die wekelijks bij Capellenaren thuis komen om hen te helpen met financiële zaken en lastige brieven. Dit traject duurt maximaal twee jaar totdat de hulpvrager weer financieel zelfredzaam is.
- betaling van vaste lasten uit de bijstandsuitkering: Dit is een belangrijk preventief instrument. Doordat vaste lasten worden doorbetaald kan hier geen achterstand op ontstaan.

Resultaten: toename bereik inwoners met preventieve activiteiten

Het bereik en de resultaten van preventie zijn beperkt meetbaar doordat inzet plaatsvindt op collectief niveau, en niet te meten is in hoeverre de betreffende activiteit financiële problematiek bij individuele Capellenaren heeft voorkomen. Het moet dus deels als aannemelijk worden verondersteld. Dat geldt bijvoorbeeld voor voorlichting en educatie. Voor een aantal instrumenten zijn wel cijfers beschikbaar:

- De extra voorlichting over het voorkomen van en hulp bij geldzorgen lijkt een verklaring voor de toename van de aanmeldingen voor hulp bij geldzorgen bij Welzijn Capelle (naast de toename van de schuldenproblematiek als andere verklaring). Daarnaast blijkt dit ook uit een toename in het aantal financiële hulpvragen bij de Wijkwinkels sinds 2020

Tabel 3: Aanmeldingen financiële hulpvragen bij Welzijn Capelle en wijkwinkels

	2019	2020	2021	2022	2023
Aanmeldingen SWC	860	804	722	1.394	1.667
Aantal (financiële) hulpvragen wijkwinkels	-	2.317	1.707	2.464	3.213

- De gemeente Capelle is in september 2022 aangesloten bij de NSR. In de anderhalf jaar daarna hebben Capellenaren de Geldfit-website 8.528 keer bezocht.⁶¹ Daarnaast hebben 108 Capellenaren naar het landelijk telefoonnummer gebeld. Vanaf mei 2023 is ook het aantal meetbare vervolgstappen inzichtelijk. Vervolgstappen variëren van zelfhulp via online tools (bijv. de potjescheck) tot aan de verwijzing naar professionele hulp. In totaal zijn sinds mei 2023 1.633 meetbare vervolgstappen gezet.
- Meer trajecten Budgetmaatjes:

Tabel 4: Trajecten Budgetmaatjes

	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal inwoners ondersteund door een Budgetmaatje	56	78	84	94	97

- In 2023 zijn voor 216 huishoudens de vaste lasten uit de uitkering betaald. Dit aantal is afgelopen jaren ongeveer hetzelfde gebleven.

Onderwerpen voor vervolg: meer kennis van doelgroep en werkzame instrumenten

Aandachtspunt voor het vervolg is om nog meer inzicht te krijgen in de Capellenaren met problematische schulden: welke Capellenaren weten ons wel te vinden en wie (nog) niet? Daarnaast willen we weten hoe Capellenaren bij Welzijn Capelle terecht komen (is dat via zelfmelding, het eigen netwerk of diverse ketenpartners?). Wanneer we weten wie we wel en niet bereiken, en op welke manier, kunnen we onze inzet indien nodig hierop aanpassen. Behalve meer inzicht in de doelgroep en cliënten is ook meer inzicht nodig in werkzame instrumenten. Dit is ook een aandachtspunt vanuit het Rijk.

3.2.. Toegang

Uitvoering: één toegang voor hulp bij schulden en gezamenlijke intake schuldregeling

Een aanbeveling uit het Rekenkamerrapport was om het toegangsproces voor hulp bij schulden te verbeteren en één toegang te hanteren. Dit is gerealiseerd door de toegang voor hulp bij schulden in 2019 te beleggen bij Welzijn Capelle. Voorheen konden Capellenaren zich zowel bij SHV als bij Welzijn Capelle melden. Dit gaf onduidelijkheid bij Capellenaren en de maatschappelijke partners.

Capellenaren kunnen zich telefonisch of digitaal aanmelden bij het hulp- en adviespunt van Welzijn Capelle. Daarnaast bieden de Wijkwinkels een fysiek toegangspunt in de wijk. Na aanmelding is een brede intake om de hulpvraag in beeld te brengen. Cliënten waarvoor meer nodig is dan een gesprek of verwijzing krijgen een hulptraject met een plan van aanpak. Dit kan bestaan uit hulp bij het oplossen van schulden, maar ook hulp bij problematiek op andere gebieden.

Sinds augustus 2022 doen Welzijn Capelle en SHV samen de intake met cliënten die een schuldregeling van SHV nodig hebben. Dit zorgt voor een effectiever aanpak: de schuldhulpverlener weet wat nodig is om de schuldregeling te laten slagen; de hulpverlener van Welzijn Capelle weet wat nodig is aan aanvullende

⁶¹ Vanaf mei 2023 is de meetmethode van de NSR aangepast waardoor niet de totaalcijfers van 2023 weergegeven worden.

ondersteuning. Volgens de uitvoeringspartners ervaren zowel cliënten als hulpverleners de gezamenlijke intake als prettig.

Cliënten bij bewindvoerders worden rechtstreeks door hun bewindvoerder aangemeld bij SHV, omdat de bewindvoerder (i.p.v. Welzijn Capelle) voor de stabilisatie⁶² en aanlevering van stukken zorgt. Als een cliënt hulp nodig heeft op andere gebieden dan geldzaken, stemt SHV af met Welzijn Capelle.

Resultaten: aantal aanmeldingen bij toegang en hulptrajecten meer dan verdubbeld

- Het aantal aanmeldingen bij Welzijn Capelle is in de periode 2019-2023 meer dan verdubbeld, zoals te zien in onderstaande tabel. Dit komt door enerzijds doordat Capellenaren de weg naar hulp beter weten te vinden en anderzijds door de groeiende schuldenproblematiek.

Tabel 5: Aanmeldingen financiële hulpvragen bij Welzijn Capelle

	2019	2020	2021	2022	2023
Aanmeldingen SWC⁶³	860	804	722	1.394	1.667

- Daarnaast waren er in 2023 107 aanmeldingen van bewindvoerders bij SHV.

Onderwerpen voor vervolg: stroomlijning proces na gezamenlijke intake schuldregeling, samenwerking ketenpartners en toegang voor ZZP'ers

De fase na de gezamenlijke intake voor een schuldregeling vraagt nadere stroomlijning tussen Welzijn Capelle en SHV, om te zorgen dat een inwoner zo snel mogelijk kan instromen in een schuldregeling. Daarnaast is winst te behalen in de samenwerking met andere partijen bij aanmelding (en het vervolgtraject), bijvoorbeeld het CJG. Ten slotte is de toegang voor hulp voor ZZP'ers een aandachtspunt. Voor hen kan het lastig zijn om passende hulp te vinden doordat privéschulden en zakelijke schulden door elkaar heen lopen en vaak ook de administratie niet op orde is. Het komt voor dat ze daardoor niet geholpen kunnen worden door het Regionaal Bureau Zelfstandigen, en ook niet door Welzijn Capelle, terwijl de drempel om hulp te vragen al hoog is.

3.3.. Signalering schulden

Uitvoering: uitbreiding aanpak signalering schulden

Afgelopen jaren zijn er veel ontwikkelingen geweest op het gebied van de signalering van schulden, zowel landelijk als lokaal. Sinds 2021 is vroegsignalering van betalingsachterstanden vaste lasten (huur, energie, water en zorgverzekering) een wettelijke taak voor alle gemeenten. De vaste lasten partners⁶⁴ leveren maandelijks meldingen van betalingsachterstanden van hun klanten aan. Gemeenten moeten deze inwoners een (vrijwillig) hulpaanbod doen, maar mogen zelf bepalen hoe zij de melding behandelen.

De gemeente Capelle voerde voor 2019 al vroegsignalering uit. Aanbeveling van de Rekenkamer was om dit verder inhoud te geven. Samen met Welzijn Capelle en Budgetmaatjes hebben we veel geïnvesteerd de Werkwijze vroegsignalering, door uitbreiding van het aantal meldingspartners en de implementatie van een speciaal registratiesysteem dat zowel de meldingen als de opvolging van de acties richting de inwoners bevat. Afhankelijk van de zwaarte van de meldingen volgt een bijbehorende actie (kaart/email/telefonisch contact/ huisbezoek). Maandelijks krijgt de gemeente ongeveer 200-300 meldingen van betalingsachterstanden (2023 totaal: 2.949 meldingen). Welzijn Capelle en Budgetmaatjes pakken maandelijks de ernstigste meldingen⁶⁵ op met persoonlijk contact (telefonisch contact en/of huisbezoek, in 2023 in totaal 600 meldingen).

In 2023 hebben we een verbrede aanpak signalering schulden opgezet. Hierbij is onderscheid tussen drie fasen: vroegsignalering, verzwaaring (dreigende energieafsluiting, waterafsluiting en woningontuiming) en crisis

⁶² Stabilisatie heeft als doel de inkomsten en uitgaven van de klant in evenwicht te brengen. Als stabilisatie bereikt is kan een betalingsregeling, herfinanciering of schuldregeling worden opgezet. Een tweede doel is om de hulpvrager schuldenrust te bieden.

⁶³ Cijfers uit jaarrapportages Welzijn Capelle.

⁶⁴ Verhuurders, waterleveranciers, energiemaatschappijen en zorgverzekeraars

⁶⁵ De ernstigste meldingen zijn de huishoudens waarbij twee of meer betalingsachterstanden tegelijkertijd zijn, aangevuld met de hoogste betalingsachterstanden (variërend tussen enkele honderden euro's tot duizenden euro's achterstand).

(geplande afsluiting of ontruiming). Elke fase heeft een eigen werkwijze, zodat we inwoners zo vroeg als mogelijk en zo laat als nodig hulp kunnen bieden.

Verder spelen de budgetcoaches een belangrijke rol in de signalering van schulden. Zij adviseren andere partners over het signaleren van financiële problematiek en doorverwijzing. Dit zorgt voor een breed netwerk van medewerkers van verschillende partners (huisartsen, scholen, CJG, Havensteder etc) die alert zijn op signalen en de weg naar hulp wijzen.

Resultaten: toename bereik en hulpacceptatie, flinke afname woningontruimingen

- In 2023 ontvingen we in totaal 2.949 meldingen betalingsachterstanden vaste lasten. In totaal zijn 6.470 contactpogingen gedaan. Dit is vergelijkbaar met onderzochte gemeenten die gemiddeld 2-3 contactpogingen doen.⁶⁶ Hierdoor hebben we in 2023 359 extra inwoners bereikt. Van dit bereik hebben we 52% (186 inwoners) verder geholpen. Dit ligt boven het landelijk gemiddelde van 35%.
- In onderstaande tabel voor de periode 2021-2023 staat het aantal meldingen dat Welzijn Capelle en Budgetmaatjes hebben opgepakt met persoonlijk contact. Het aantal bereikte inwoners is bijna verdubbeld en het aantal inwoners die hulp accepteerden is nog meer toegenomen.

Tabel 6: Resultaten vroegsignalering

	2021 ⁶⁷	2022	2023
Totaal aantal opgepakte meldingen door SWC/BM	300	340	600
Totaal aantal bereikt	178	188	359
Totaal aantal hulpacceptatie	7	69	186

- Van inwoners die een kaart of email ontvangen, krijgen we weinig directe reacties. Echter is er ook een effect dat niet terug te zien is in de cijfers. Zo kan een vrijwillig hulpaanbod als een seintje werken waardoor inwoners zelf of met hulp uit de omgeving aan de slag gaan met de betalingsachterstand. Daarnaast komt het ook voor dat inwoners eerst een hulpaanbod afslaan, maar daarna toch terugkomen voor hulp.
- Het aantal dreigende en geplande woningontruimingen is flink afgenomen vergeleken met 2019. In de

Casus vroegsignalering

Medewerker Welzijn Capelle: *Ik behandelde een melding van een achterstand van de energienota. Ik ging op huisbezoek. Mevrouw was verrast en ook wel blij dat ik langskwam. Hun inkomen was achteruit gegaan. Maar ze hadden hun uitgaven daar (nog) niet op aangepast. Ze vonden het ook lastig om contact met ons op te nemen, omdat ze niet wisten wat wij voor ze konden betekenen. Ze hebben zelf een betalingsregeling getroffen met de energiemaatschappij. Ze wilden daarnaast graag hulp bij het budgetteren. Daarvoor kregen ze hulp bij Welzijn Capelle. Na drie gesprekken hadden zij weer een goed overzicht van hun inkomsten en uitgaven. Daarmee was er weer balans in hun financiën.'*

coronaperiode is tijdelijk gestopt met woningontruimingen. De afgelopen jaren zijn per jaar 10 of minder woningontruimingen doorgezet. Hierbij gaat het deels om ontruimingen wegens overlast of inwoners die zelf al vertrokken waren.

⁶⁶ De Nationale Ombudsman, hoe eerder hoe beter, vroegsignalering van schulden door gemeenten, 28 februari 2024

⁶⁷ In 2021 werd vroegsignalering een wettelijke taak en is het RIS-systeem ingevoerd. Dit gebeurde gedurende 2021 waardoor cijfers over hulpacceptatie en bereik van begin 2021 niet compleet zijn.

Tabel 7: Dreigende woningontzuimingen

	2019	2020	2021	2022 ⁶⁸	2023
Dreigende woningontzuiming (fase verzwaring)	180	58	61	83	58

Tabel 8: Geplande woningontzuimingen

	2019	2020	2021	2022	2023
Geplande woningontzuimingen (fase crisis)	135	28	29	56	65
Daadwerkelijke woningontzuimingen	20	4	9	10	5
Voorkomen woningontzuimingen	115	24	20	46	60

- Vanaf april 2023 ontvangen we ook dreigende afsluitingen van energie. Dit waren er in 2023 275.⁶⁹ Deze meldingen zijn opgepakt door de procesregisseur van de gemeente en door Welzijn Capelle. Er is nog geen inzicht in het aantal bereikte inwoners en geaccepteerde hulp. Dit volgt vanaf 2024. Vanaf 2024 ontvangen we ook meldingen dreigende afsluitingen van water. Het voorkomen van dreigende ontzuiming of afsluiting voorkomt verergering van problematiek; zoals gezinnen die thuisloos raken, of geen (warm) water meer hebben.

Onderwerpen voor vervolg: mogelijkheden verdere verbetering vroegsignalering

Aandachtspunt is de verhouding tussen de inzet van capaciteit en middelen tegenover het bereikte resultaat in de werkwijze vroegsignalering. In de fase van beginnende betalingsachterstanden geven veel inwoners aan de achterstanden zelf te willen oplossen of ze voelen nog geen urgentie. Ook bereiken we nog steeds veel inwoners niet. Een recent onderzoek van de Nationale Ombudsman ziet ook een beperkt bereik.⁷⁰ Dit komt onder meer omdat het een nieuwe werkwijze is, waarbij het nog passen en meten is voor meer resultaat. Onderzoek toont aan dat huisbezoek en telefonisch contact de beste contactmethoden zijn.⁷¹ Aan de hand van goede voorbeelden van andere gemeenten kijken we naar mogelijkheden om het bereik en hulpacceptatie nog verder te verhogen, waarbij kosten en baten in samenhang worden afgewogen.

3.4. Oplossen schulden

Uitvoering: uitbreiding hulpaanbod en toetreding tot NVVK⁷²

Uitgangspunt in de praktijk is dat cliënten met schulden zoveel mogelijk door één vaste casusregisseur worden geholpen. Dit was ook een aanbeveling uit het Rekenkamerrapport. Een warme doorverwijzing naar Schuldhulpverlening is daarbij een standaard onderdeel van de werkwijze. Welzijn Capelle, SHV en Budgetmaatjes hebben gezamenlijk stapsgewijs de werkprocessen beter op elkaar afgestemd. Een belangrijke ontwikkeling is ook de toetreding van SHV bij de NVVK sinds januari 2024. Dit houdt in dat SHV aan kwaliteitseisen voor schuldhulpverlening voldoet.

⁶⁸ Vanaf 2022 zijn er buiten Havensteder ook andere woningcorporaties meldingen van dreigende woningontzuimingen en geplande woningontzuimingen gaan doorgeven aan de gemeente

⁶⁹ Kanttekening bij dit aantal is dat door de nieuwe werkwijze een aantal foutieve meldingen door schuldeisers zijn doorgegeven waarbij geen sprake was van een dreigende afsluiting. Daardoor is dit aantal niet geheel accuraat.

⁷⁰ De Nationale Ombudsman, hoe eerder hoe beter, vroegsignalering van schulden door gemeenten, 28-02-2024

⁷¹ Divosa Monitor Jaarrapportage vroegsignalering 2022, april 2023

⁷² De NVVK is de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet. Dit is de branchevereniging voor schuldhulp en financiële dienstverlening.

De afgelopen periode is, deels op aanbeveling van de Rekenkamer, een aantal instrumenten toegevoegd aan het aanbod schulddienstverlening:

- Budgetbeheer. Dit is een vorm van financieel beheer tussen betaling van vaste lasten uit de bijstand aan de ene kant en bewindvoering aan de andere kant. Budgetbeheer kan rust geven voor een cliënt zonder dat deze het financieel beheer volledig uit handen hoeft te geven.
- Convenant met bewindvoerders: Om de hoge kosten voor de gemeente voor bewindvoering te verlagen en de ketenaanpak schulden te bevorderen, is in 2020 een convenant afgesloten met een aantal bewindvoerders. Door uiteenlopende verwachtingen leidde dit niet tot de gewenste resultaten en is het convenant beëindigd.
- Saneringskredieten: Met saneringskredieten worden alle schuldeisers in één keer aan het begin van het traject afgelost door de Kredietbank. Dit creëert schuldenrust voor de inwoner, omdat er nog maar één schuldeiser is (de Kredietbank). In lijn met de landelijke ontwikkeling is ook in Capelle een verschuiving te zien van minnelijke trajecten naar saneringskredieten
- Verder is in 2023 een pilot gestart met het Jongeren Perspectieffonds voor jongeren met problematische schulden.⁷³

Inkorting termijn schuldregelingen

Belangrijke landelijke ontwikkeling is de inkorting van de termijn van de schuldregelingen van drie naar anderhalf jaar per 1 juni 2023. De inkorting is bedoeld om de drempel naar schuldhelpverlening te verlagen en inwoners sneller perspectief te bieden op een schuldenvrije toekomst. De gemeente Capelle heeft een overgangsregeling ingesteld voor inwoners waarvoor tussen de aankondiging van de wetwijziging en de ingang van de wetwijziging een voorstel voor een schuldregeling is gedaan. Landelijk onderzoek wijst uit dat het aantal schuldregelingen in het vierde kwartaal 2023 weer is toegenomen sinds de inkorting, na een periode van daling van het aantal schuldregelingen. Ook in Capelle is het aantal schuldregelingen afgelopen periode gestegen. Vraagpunt is nog wel of de stijging komt doordat meer inwoners een aanvraag hebben gedaan, of dat een inhaalslag is gedaan na een periode waarin minder regelingen tot stand kwamen. Dit zal komende tijd duidelijk worden. We blijven de voortgang volgen.

Resultaten: meer Capellenaren met schulden geholpen

- Sinds 2019 is het aantal Capellenaren met ondersteuning op financieel vlak van Welzijn Capelle, SHV en Budgetmaatjes flink gestegen. Dit is ook te zien in onderstaande tabel 8. Een groot deel van de inwoners kan na aanmelding gelijk verder geholpen worden, doordat zij gelijk antwoord hebben op hun vragen, door verwijzing naar de wijkwinkels of met doorverwijzing naar een ketenpartner. Mensen waarvoor meer nodig is, worden in begeleiding genomen bij Welzijn Capelle en krijgen waar nodig een plan van aanpak. Indien zal een inwoner via Welzijn Capelle of via een bewindvoerder bij SHV terecht komen voor een (minnelijke) schuldregeling. In geval een minnelijke regeling niet lukt, leidt SHV de inwoner toe naar een wettelijk schuldsaneringstraject (Wsnp).⁷⁴

Tabel 8: Cijfers ondersteuning bij schulden

	2019	2020	2021	2022	2023
Welzijn Capelle					
Aanmeldingen	860	804	722	1394	1667

⁷³ BBV 1009409, 10 januari 2023. Het JPF is gericht op jongeren die niet in aanmerking komen voor een reguliere schuldregeling. Met het JPF werken zij aan een schuldenvrije toekomst en ontwikkeling op andere gebieden, zoals (mentale) gezondheid en een sociaal netwerk.

⁷⁴ Een rechter bepaalt of een inwoner wordt toegelaten tot een Wsnp-traject. Tijdens dit traject krijgt de inwoner een Wsnp-bewindvoerder. Van deze bewindvoerder krijgt de inwoner maandelijks een deel van het inkomen voor vaste rekeningen en boodschappen. Met de rest lost de bewindvoerder zoveel mogelijk schulden af voor een periode van 1,5 jaar.

In begeleiding genomen	409	355	358	597	948
Plan van aanpak gemaakt	-	207	243	493	514
SHV					
Aanmeldingen schuldhulpverlening	299	220 ⁷⁵	120	117	175
Geslaagde bemiddelingen	-	-	82	45	64
Succesvol afgeronde trajecten⁷⁶	-	-	77	44	29

- Welzijn Capelle heeft budgetbeheertrajecten ingekocht. In tabel 9 is het aantal lopende trajecten te zien. Wanneer Welzijn Capelle niet de casusregie heeft, kan budgetbeheer vergoed worden uit de bijzondere bijstand.

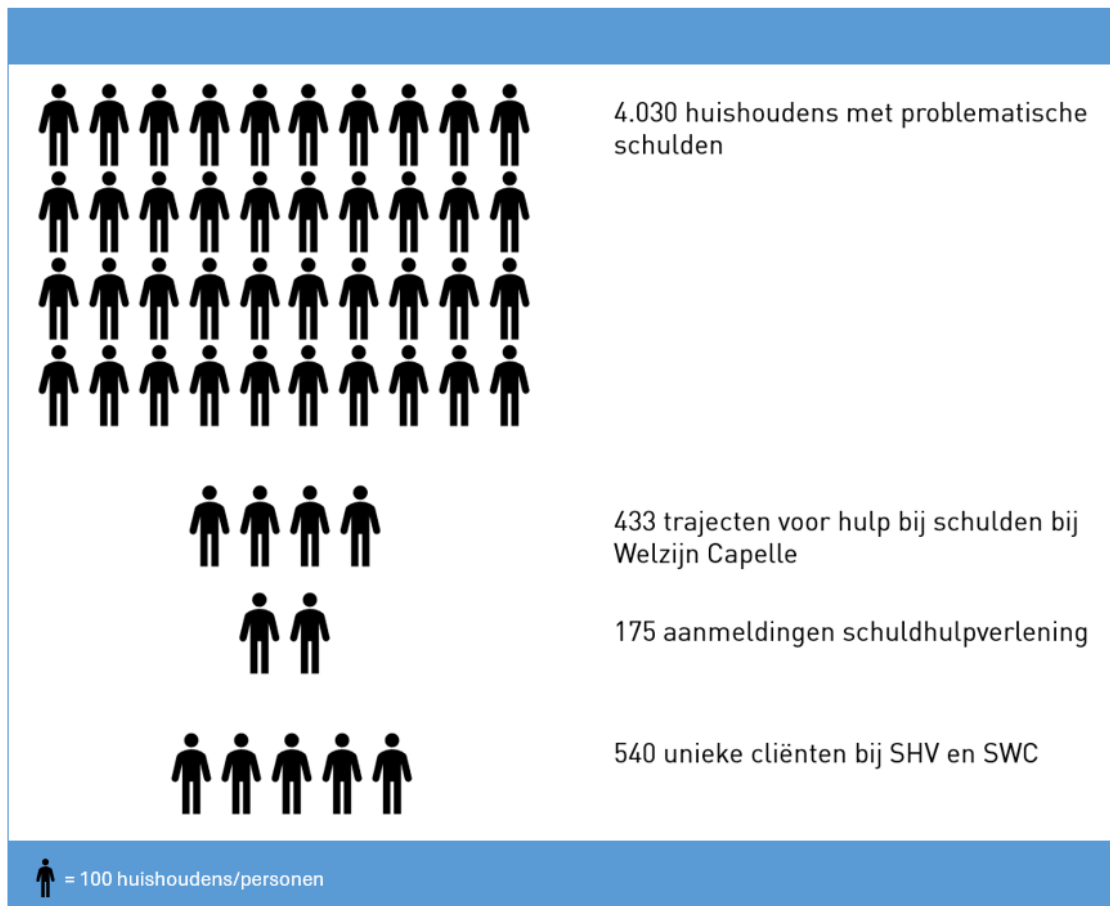
Tabel 9: Lopende trajecten budgetbeheer

	2021	2022	2023
Lopende trajecten budgetbeheer vanuit SWC	19	10	17

- In onderstaande figuur is het bereik van inwoners met problematische schulden in beeld gebracht voor 2023. In totaal hebben we 540 unieke cliënten uit de doelgroep problematische schulden geholpen in 2023. Hiernaast kreeg een deel van de Capellenaren met problematische schulden hulp krijgt van het eigen netwerk, of via een andere organisatie (bijv. Wmo begeleiding). Ten slotte is er een onbekende groep inwoners die (nog) geen hulp wil ontvangen.

⁷⁵ Tot 2021 konden inwoners zich ook nog rechtstreeks bij SHV melden.

⁷⁶ Succesvol afgeronde traject hebben een looptijd van ong. 3 jaar gehad. Deze cijfers hebben dus betrekking op de geslaagde bemiddelingen van 3 jaar eerder.



Figuur 3: Bereik doelgroep problematische schulden⁷⁷

Onderwerpen voor vervolg: Begeleiding na toeleiding Wsnp en samenwerking met bewindvoerders, inzicht in effect van de ondersteuning

Op dit moment begeleidt SHV een inwoner toe naar een Wsnp-traject in het geval een minnelijke schuldregeling niet mogelijk is. Bij start van het Wsnp-traject stopt begeleiding vanuit de gemeente. Onderwerp voor het vervolg is daarom het volgen van de cliënt tijdens een Wsnp-traject. De samenwerking met bewindvoerders hierbij, en bij reguliere bewindvoering is punt van aandacht voor het vervolg. Dit om te zorgen dat ook deze cliënten voldoende financieel redzaam worden na (mogelijke) uitstroom.

3.5.. Nazorg

Uitvoering: versterking afspraken nazorg

Aanbeveling uit het Rekenkamerrapport was het versterken van de nazorg. Nazorg is de ondersteuning na afloop van een schuldregeling voor cliënten die nog een vorm van hulp nodig hebben om terugval te voorkomen. Om te voorkomen dat Capellenaren die ondersteuning hebben gehad bij schuldenregelingen en/of het versterken van de financiële vaardigheden terugvallen na afloop van een traject, werd met een deel van de cliënten bij de afronding een 'nazorgovereenkomst' opgesteld waarin inwoner en ondersteuner afspreken of en zo ja op welke wijze zij contact onderhouden. Door inkorting van de schuldregelingen van drie naar anderhalf jaar is nazorg nog belangrijker geworden, omdat tijdens het traject minder tijd is voor gedragsverandering. Daarom zijn in 2023 vernieuwde afspraken gemaakt rondom nazorg om begeleiding en nazorg nog beter in te regelen. Dit gebeurt met name voor Capellenaren die een nazorgtraject volgen als ze bijvoorbeeld een SHV-traject hebben doorlopen, of uit bewind stromen.

⁷⁷ Het gaat in deze figuur om het aantal trajecten voor hulp bij schulden bij Welzijn Capelle. Dit getal ligt lager dan het totaal aantal inwoners in begeleiding genomen en plannen van aanpak omdat hierbij trajecten zitten van inwoners waarbij schulden nog niet problematisch zijn (zogenaamde Hulp bij Geldzorgen trajecten).

Resultaten: stijging aantal nazorgovereenkomsten

- In onderstaande tabel is het aantal nazorgovereenkomsten bij Welzijn Capelle te zien. Daarnaast is nazorg een regulier onderdeel van trajecten bij Welzijn Capelle.

Tabel 10: Aantal nazorgovereenkomsten

	2021	2022	2023
Aantal nazorgovereenkomsten bij Welzijn Capelle	32	69	99

- Door de overgang naar een ander registratiesysteem is er bij Welzijn Capelle geen zicht op het aantal recidiven in 2022 en 2023. Vanaf halverwege 2024 zijn wel weer cijfers beschikbaar. Bij SHV waren er in 2023 21 recidiven. Dit zijn inwoners die binnen 3 jaar voorafgaand aan aanmelding al eerder een SHV-traject zijn gestart.

Aandachtspunt voor vervolg: nazorg aantrekkelijker maken voor cliënten en inzicht in recidive

Een lastig punt bij de nazorg is het vrijwillige karakter. Aandachtspunt blijft daarom hoe we nazorg aantrekkelijker kunnen maken voor de cliënt. Daarnaast is een onderwerp voor vervolg om inzicht te krijgen in de begeleiding en nazorg van inwoners die zich aanmelden bij SHV, maar waarvoor geen geslaagde schuldregeling is afgesloten. Ten slotte is meer inzicht in recidive van belang: welk percentage inwoners valt terug en om welke reden.

Landelijke ontwikkeling: Basisdienstverlening voor schulddienstverlening

In 2022 heeft het kabinet de meerjarige aanpak geldzorgen, armoede en schulden opgesteld. Doel van deze aanpak is onder andere halvering van et aantal huishoudens in problematische schulden in 2030. Om dit doel te bereiken heeft de minister de Tweede Kamer eind 2023 geïnformeerd⁷⁸ over een verbeterplan voor de schuldhulpverlening ten aanzien van het bereik, de kwaliteit en de wijze waarop begeleiding en nazorg wordt vormgegeven. Het verbeterplan bestaat uit onder andere een basisdienstverlening. Capelle is lid van de bestuurlijke commissie Participatie, schuldhulpverlening en integratie van de VNG, en heeft zo een bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van de basisdienstverlening

De basisdienstverlening bestaat uit een aantal elementen die ervoor moeten zorgen dat de verschillen in het aanbod tussen gemeenten kleiner worden, en meer inwoners (betere) hulp bij schulden krijgen. In bijlage 2 staan deze elementen op rij met daarbij de huidige situatie in Capelle. Een aantal onderdelen is al praktijk of kan op korte termijn worden ingevoerd. Voor andere onderdelen is landelijk aanvullend onderzoek of verdere ontwikkeling nodig. In de loop van 2024 stellen de betrokken partijen (SZW, NVVK, VNG en Divosa) een plan van aanpak voor gemeenten op. Op dit moment nog niet bekend wat de planning is voor implementatie van de basisdienstverlening en of dit al dan niet verplichtend karakter zijn. Voor het nieuwe Beleidsplan integrale schulddienstverlening houden wij rekening met de elementen van de basisdienstverlening. De elementen van de basisdienstverlening zijn ook onderdeel van de Routekaart Financiële Zorgen die is opgesteld door de VNG. In de routekaart worden per fase in het hulpproces aangegeven welke informatie en initiatieven er bestaan. De routekaart kan helpen om een keuze te maken uit het grote aanbod.

Klanttevredenheid

Belangrijk aspect van de gehele schulddienstverlening is de ervaring van cliënten. Door middel van klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) krijgen we informatie over de bevindingen en ervaringen van cliënten. GR IJsselgemeenten voert tweejaarlijks KTO's uit. Uit het laatste KTO van GR IJsselgemeenten uit 2023 beoordeelden cliënten schuldhulpverlening met een 7,9. Cliënten zijn met name positief over de duidelijkheid van besluiten en afspraken tijdens een traject. Zij geven aan dacht de hulpverlening een positieve invloed op hun leven heeft

⁷⁸ Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Kamerbrief Basisdienstverlening voor schuldhulpverlening, 16 november 2023.

(gehad). Verbeterpunt is het contact met SHV. Er is volgens cliënten te weinig contact en het contact wordt niet altijd als positief ervaren. Welzijn Capelle vraagt op onderdelen naar de tevredenheid van hulpverlening. Zo werd de budgettraining in 2023 gewaardeerd met een 8+. Deze cijfers geven aan dat de cliënten tevreden zijn met de dienstverlening. Tegelijkertijd zijn er over monitoring van klanttevredenheid geen duidelijke afspraken. Aandachtspunt voor vervolg is om de monitoring van klanttevredenheid meer structureel te borgen en te bespreken welke onderdelen wenselijk zijn om te meten.

Concluderend

We hebben de jaren goede stappen vooruit gezet in de schuldenaanpak. Zo is één toegang voor hulp bij geldzorgen gerealiseerd en een gezamenlijke intake van Welzijn Capelle en SHV voor schuldregelingen, de signalering van schulden en de nazorg zijn versterkt en er is een aantal instrumenten (zoals saneringskredieten, budgetbeheer en extra wijkwinkels en budgetcoaches) toegevoegd aan de schulddienstverlening. Hierdoor bereiken we met onze hulp flink meer Capellenaren dan in 2019. Echter bereiken we een groot deel van de doelgroep nog niet. Belangrijke aandachtspunten voor het vervolg zijn de effectiviteit en efficiency van onze inzet voor een nog groter bereik van de doelgroep, de schulddienstverlening voor ondernemers en de samenwerking tussen verschillende ketenpartners, waaronder de bewindvoerders, Wmo en het CJG.

Bijlage 1 – opvolging aanbevelingen Rekenkamerrapport Niet zonder schuld (2019).

Aanbevelingen RK	Resultaten globaal
1. Verbeter het bereik van de schulddienstverlening door:	
a. onderzoek te doen naar de doelgroep van schulddienstverlening om beter inzicht te krijgen in de grootte en samenstelling van deze groep	<p>Inzicht in grootte doelgroep inwoners met problematische schulden (dashboard CBS) en risico op schulden per wijk (dashboard CBS) en buurt (dashboard NSR) is beschikbaar.</p> <p>Globaal inzicht in de achtergrondkenmerken (dashboard CBS en dashboard NSR).</p> <p>Aandachtspunt: meer inzicht achtergrondkenmerken cliënten Welzijn Capelle/SHV/Budgetmaatjes (wijk/buurt, inkomensbron, huishoudsamenstelling, leeftijd, migratieachtergrond/afkomst)</p> <p>In 2024 volgt het Capels dashboard armoede en schulden, met meer inzicht in de achtergrondkenmerken.</p>
b. een direct op de doelgroep gerichte campagne te ontwikkelen om schulddienstverlening bekend te maken	<p>Communicatiecampagne ontwikkeld die ong. 4 keer per jaar herhaald wordt.</p> <p>Aannemelijk is dat dit heeft geleid tot verhoging van het aantal aanmeldingen bij Welzijn Capelle.</p>
c. vroegsignalering te verbeteren door meer organisaties, zoals het UWV en de gemeente Capelle a/d IJssel zelf, signalen over betalingsachterstanden te laten doorgeven	<p>Vroegsignalering is een wettelijke verplichting voor gemeenten. Momenteel ontvangt de gemeente achterstanden vanuit energieleveranciers, waterleveranciers en verhuurders. Wettelijk verplicht.</p> <p>Wettelijk is het niet mogelijk om achterstanden te ontvangen van meer organisaties zoals het UWV en de gemeente zelf. Landelijk draaien er pilots met hypotheekachterstanden en eigen bijdragen Wet maatschappelijke ondersteuning en Wet langdurige zorg.</p> <p>Momenteel wordt landelijk uitgezocht of het CAK (bronbestand met inwoners die 6 maanden geen premie betaalt hebben) wettelijk gezien gecombineerd mag worden met de vroegsignalering.</p> <p>Aandachtspunt: afweging capaciteit, inzet en resultaat.</p>
d. te zorgen voor een adequate aanpak van deze signalen door de huishoudens actief en meerdere malen te benaderen voor schulddienstverlening	<p>Met de verbrede aanpak signalering schulden benaderen we huishoudens met betalingsachterstanden meerdere malen proactief. In de aanpak signalering schulden maken we</p>

	onderscheid in drie fasen (vroegsignalering, verzwarend en crisis). Per fase is er een apart werkproces.
2. Zet systematischer in op preventie van schuldenproblematiek, door:	
a. de verbetering van vroegsignalering (zie aanbeveling 1)	Zie 1c + vernieuwde afspraken Vroegsignalering gemaakt à nieuwe, aansprekendere kaart i.p.v. brief, van 25 naar 55 meldingen die maandelijks worden opgepakt d.m.v. telefonisch contact/huisbezoek.
b. grootschaliger en meer gerichte financiële educatie, met name bij niet-bijstandsgerechtigden	De budgettrainingen van Welzijn Capelle zijn vernieuwd en hebben een groter bereik. Aangepast naar verschillende doelgroepen. Daarnaast neemt Capelle jaarlijks deel aan de Week van het Geld, met veel voorlichting over geldzaken en een activiteitenprogramma voor jong en oud georganiseerd i.s.m. verschillende partners. Verder is er de inzet vanuit de wijkwinkels en de budgetcoaches en als onderdeel van financiële hulptrajecten. Plus de voorlichting aan professionals en vrijwilligers over financiële regelingen en voorzieningen rondom geldzorgen. Aandachtspunt: samenwerking met scholen
c. het inzetten van budgetbeheer bij huishoudens die in een problematische schuldensituatie dreigen te geraken	Vanuit het Actieplan Schulden aanpakken in Capelle heeft Welzijn Capelle trajecten budgetbeheer ingekocht voor inwoners, daarnaast kan budgetbeheer vergoed worden uit de bijzondere bijstand wanneer een andere hulpverleningsorganisatie dan Welzijn Capelle casusregie heeft. GR IJsselgemeenten gaat een eigen afdeling budgetbeheer opzetten voor alle SHV-cliënten. Daarnaast betaalt GR IJsselgemeenten voor een deel van de bijstandcliënten de vaste lasten uit de uitkering. Ook bij inwoners onder bewind worden de uitgaven beheerd en betaald door de bewindvoerder.
3. Verbeter het toegangsproces van de schulddienstverlening door te zorgen voor een gelijkwaardige en goede toegang voor elke cliënt. Werk hiervoor bijvoorbeeld met de	Toegang van de schulddienstverlening is naar aanleiding hiervan belegd bij Welzijn Capelle. Welzijn Capelle doet een brede uitvraag bij aanmelding. Op basis daarvan komt een cliënt op de casusverdeling of verwijst Welzijn Capelle door.

principes 'gestandaardiseerd maatwerk' en klantprofielen.	
4. Zorg voor een integrale schulddienstverlening, door:	
a. Het principe van één toegang te hanteren, waarbij de schuldenaar eerst door een hulpverlener wordt gezien die de hulpvraag van de cliënt in kaart kan brengen	De toegang is belegd bij Welzijn Capelle. Hulp & Advies doet een brede uitvraag om de hulpvraag in kaart te brengen.
b. Casusregie toe te passen, waarbij de schuldenaar in principe één vaste hulpverlener heeft.	Na aanmelding bij Welzijn Capelle krijgt de inwoner een casusregisseur toegewezen van Welzijn Capelle. De inwoner heeft wel te maken met verschillende hulpverleners bij verwijzing naar andere organisaties. Aandachtspunt: zo min mogelijk hetzelfde verhaal te hoeven doen.
c. het verplichten van een warme doorverwijzing tussen GR IJsselgemeenten sociale Zaken en Stichting Welzijn Capelle en naar andere ketenpartners.	SHV en Welzijn Capelle doen een gezamenlijke intake wanneer een inwoner naar schuldhulpverlening gaat. Naar andere ketenpartners wordt indien mogelijk (i.v.m. privacy) warm doorverwezen.
d. het organiseren van een systeem waarin beide partijen werken en van elke cliënt een gezamenlijk dossier opbouwen.	SHV en Welzijn Capelle hebben geen gezamenlijk systeem. Na de gezamenlijke intake voor schuldhulpverlening heeft Welzijn Capelle geen inzicht meer in het dossier. SHV neemt het dan over. Elkaar op de hoogte houden kan nog beter.
e. zicht te houden op de cliënt door deze ook bij 'uitstroom naar de Wsnp te volgen.	Toeleiding naar Wsnp gebeurt door SHV. Volgens SHV vervalt daarna de juridische grondslag om de cliënt te begeleiden vanuit SHV. Naar verwachting biedt de nieuwe basisdienstverlening handvatten. Aandachtspunt hoe we begeleiding en nazorg Wsnp kunnen vormgeven. Dit is landelijk ook een aandachtspunt.
5. Versterk de nazorg van de huishoudens die met een schone lei weten uit te stromen, teneinde recidive te voorkomen. Beperk daarbij de nazorg niet tot een enkel gesprek vlak na beëindiging, maar houd deze voor langere tijd aan.	Nazorg is nadrukkelijker onderdeel geworden van een traject bij SHV, mede vanwege de inkorting van de termijn van een schuldregeling van 36 naar 18 maanden. Voor afronding traject vindt een gezamenlijk gesprek plaats met IJsselgemeenten, Welzijn Capelle en de cliënt om te bespreken hoe recidive te voorkomen en nazorg in te richten. Nazorg blijft vrijwillig, dus zal niet altijd plaatsvinden. Bij een financieel traject zonder SHV is nazorg onderdeel van het plan van aanpak. Aandachtspunt: nazorg na bewindvoering.

6. Verbeter de sturing op de uitvoering van schulddienstverlening door GR IJsselgemeenten en Stichting Welzijn Capelle. Zorg hiertoe voor:	
a. Adequate prestatie-indicatoren en monitoringsafspraken met en voor GR IJsselgemeenten en Stichting Welzijn Capelle	Traject hiervoor loopt nog.
b. Klanttevredenheidsonderzoeken en focusgroepen waarmee de ervaringen en behoeften van cliënten inzichtelijk worden gemaakt	GR IJsselgemeenten voert klanttevredenheidsonderzoeken uit. Nagaan van ervaringen van cliënten is bij Welzijn Capelle vooral in de ondersteuning ingebed. In de gesprekken van zowel Hulp & Advies en de hulpverleners wordt getoetst of iemand goed of voldoende geholpen is. Tevens zijn de gesprekken in een begeleidingstraject met verschillende meetinstrumenten Financiële Redzaamheid Matrix en de Welzijnsmatrix hier een moment voor. Welzijn Capelle publiceert met regelmaat ervaringsverhalen (via Storytelling) om enerzijds de klantreis te beschrijven, drempel te verlagen, herkenning te vinden en de rol van de ondersteuning op te halen. Aandachtspunt: klantreizen beter inzichtelijk maken.
c. Een actieve beoordeling van de prestaties van GR IJsselgemeenten en Stichting Welzijn Capelle en het zo nodig interveniëren in beleid en bedrijfsvoering van beide organisaties	Met zowel Welzijn Capelle als GR IJsselgemeenten worden gesprekken gevoerd n.a.v. de (half)jaarrapportages en kwartaalrapportages. Aandachtspunt: aanpassing prestatieafspraken nodig
d. Het leveren van alle cijfers voor de benchmark Armoede en Schulden	Gemeente Capelle is gestopt met de jaarlijkse benchmark, maar dat is beëindigd vanwege de multi-interpretabele vragen waardoor de resultaten weinig bruikbaar waren. Daarnaast was het een grote tijdsinvestering.

Bijlage 2 – Basisdienstverlening schulddienstverlening

In onderstaand schema staan de elementen van de basisdienstverlening beschreven zoals die voor alle gemeenten moeten gaan gelden. Deels kunnen de elementen gelijk geïmplementeerd worden en deels is aanvullend onderzoek of verdere ontwikkeling nodig voordat het element geïmplementeerd kan worden. Per element staat ook de huidige situatie voor Capelle beschreven.

Onderdeel	Elementen Basisdienstverlening	Toelichting	Situatie Capelle	Termijn in te zetten (planning Rijk)
Op zoek	Landelijk aanmeldpunt SHV	Onderzoek naar een landelijk aanmeldpunt waar inwoner zichzelf kan melden naast de gemeenteloketten om vindbaarheid verder te vergroten en doorverwijzing te versimpelen. Inwoners kennen niet altijd de weg naar de gemeente voor schuldhulpverlening. Een landelijk meldpunt zou de vindbaarheid van de gemeentelijke ondersteuning kunnen vergroten en mogelijk ook de (warme) doorverwijzing kunnen verbeteren. Het ministerie van SZW onderzoekt de mogelijke locatie van het meldpunt waarbij bestaande of nog te ontwikkelen producten zoals de Landelijke Pauzeknop worden meegenomen.	n.v.t.	Lange termijn >1jaar

In beeld	<p>Samenwerking hulpverleners – delen van persoonsgegevens om samenwerking tussen verschillende hulpverleners te versterken en om doorgeleiding naar professionele schuldhulpverlening te bevorderen</p>	<p>Een inwoner meldt zich soms eerst bij vrijwilligers, huisartsen of wijkteams. Indien doorgeleiding naar schuldhulpverlening nodig is, kan het delen van persoonsgegevens wenselijk zijn. Het ministerie SZW onderzoekt met partijen wat binnen de huidige wet- en regelgeving, de Wgs en de AVG, mogelijk is. Gemeenten worden geïnformeerd over de huidige randvoorwaarden voor het gebruik van een bekendheidscheck en warme doorverwijzing. Verder wordt verkend of de implementatie van deze twee mogelijkheden verder ondersteund moet worden.</p>	<p>Welzijn Capelle heeft een registratiesysteem voor zowel vrijwilligers als professioneel hulpverleners op verschillende domeinen van ondersteuning. Hierdoor kunnen persoonsgegevens veilig worden gedeeld en sluit verschillende hulpverlening goed op elkaar aansluiten.</p> <p>SHV, Welzijn Capelle en Budgetmaatjes gebruiken momenteel verschillende registratiesystemen. Ook externe partijen zoals bewindvoerders gebruiken verschillende systemen. We moeten nagaan of de verschillende registratiesystemen voldoende op elkaar aansluiten, of dat dit knelpunten oplevert in de doorgeleiding van de inwoner tussen partijen.</p> <p>Landelijk worden mogelijkheden verkend voor betere doorgeleiding tussen verschillende hulpverleners</p>	<p>Lange termijn >1jaar</p>

<p>In contact</p>	<p>Faciliteren aanmelding zonder drempels voor burger met problematische schulden (zonder veel papierwerk)⁷⁹</p>	<p>Met een aanmeldproces zonder drempels ontzorgen we inwoners en voorkomen we dat zij zich niet (kunnen) aanmelden of gaandeweg uitvallen. Concreet houdt dit in dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inwoners zich vormvrij kunnen aanmelden: minimaal fysiek, telefonisch en digitaal (bijv. via e-mail). • We inwoners bij het aanmeldgesprek niet vragen om papieren. • Inwoners met alle financiële zorgen, groot en klein, bij hun gemeenten terecht kunnen voor ondersteuning. <p>In de Wgs en Besluit gemeentelijke schuldhelpverlening (Bgs) staat dat gemeenten de taak hebben om inwoners te ontzorgen bij de informatieverstrekking. Daarvoor dienen zij te beschikken over gegevens rond inkomen, vaste lasten, vermogen en vorderingen. Op dit moment hebben gemeenten nog geen toegang tot alle benodigde gegevens. Daardoor zijn zij genoodzaakt om alsnog een beroep te doen op de inwoner. Het ministerie heeft aangegeven het ontsluiten van gegevens voor de</p>	<p>Aanmelding bij Welzijn Capelle is laagdrempelig. Bij Hulp & Advies van Welzijn Capelle kunnen inwoners met grote en kleine vragen terecht. Daarnaast kunnen inwoners ook binnenlopen bij de Wijkwinkels. Dit kan beiden zonder papierwerk. Welzijn Capelle zorgt (d.m.v. gezamenlijke intake met SHV) voor een laagdrempelige aanmelding bij SHV. Bij SHV is sprake van meer papierwerk. De hulpverlener van Welzijn Capelle en de hulpvrager verzamelen dit samen.</p>	<p>Al ingezet</p> <p>Lange termijn >1jaar</p>
--------------------------	---	---	--	--

⁷⁹ Implementatie nodig op korte termijn, maar vereist meer werk van hulpverlener. Daarnaast wordt aan ontwikkeling van de nodige faciliteiten gewerkt.

		<p>uitvoering van de Wgs belangrijk te vinden en heeft aangegeven op basis van een opgestelde actielijst met elkaar in gesprek te gaan.</p>		
In gesprek	<p>Gebruiken bewezen instrument voor systematische intake en triage bij problematische schulden, zodat het individuele verhaal in beeld komt en er op maat van de inwoner gewerkt kan worden</p>	<p>Bij een systematische intake worden methodische gesprekken gevoerd met de inwoner. Daarbij worden steeds dezelfde onderwerpen besproken. De intake wordt ondersteund met een instrument. Het instrument geeft een waarde aan de huidige situatie van de inwoner rond financiële vaardigheden, competenties, basisvaardigheden en leefgebieden. Samen geven methodische intake en instrument een uitgebreid beeld van de situatie van de inwoner. Op basis daarvan kan ondersteuning en financiële begeleiding op maat geboden worden.</p> <p>Het is aan de gemeente welk instrument en welke methodiek gebruikt wordt. Voor de methodische intake en het instrument worden aanbevelingen gedaan in de handreiking financiële begeleiding (volgt in 2024)</p>	<p>Welzijn Capelle doet een brede uitvraag en levert aan de hand daarvan maatwerk voor begeleiding.</p> <p>Verder onderzoek/ontwikkeling nodig naar welk bewezen instrument hiervoor gebruikt kan worden.</p>	<p>Middellange termijn < 1 jaar</p>

	<p>Hebben hulpaanbod toegespitst op specifieke groepen (bijv. ondernemers, jongeren, huizenbezitters, andere culturele achtergrond) met problematische schulden</p>	<p>Bij het opstellen van het Plan van aanpak wordt maatwerk ingezet. Dit maatwerk maakt het mogelijk om verschillende doelgroepen te bedienen. Daarnaast is het instrument dat de gemeente kiest om de intake te ondersteunen inzetbaar bij verschillende doelgroepen. Een andere optie is dat gemeenten verschillende (aanvullende) producten gebruiken voor de verschillende doelgroepen. De inwoner kan ondersteuning op maat krijgen voor het gehele traject.</p> <p>Er zijn/volgen handreikingen en routekaarten voor verschillende doelgroepen.</p>	<p>We hebben een hulpaanbod specifiek voor jongeren. Ook voor ondernemers hebben we een aangepast hulpaanbod. We onderzoeken mogelijkheden voor aangepast aanbod voor andere doelgroepen.</p>	<p>Middellange termijn < 1 jaar</p>
	<p>Hanteren maximale doorlooptijden (ook schuldeisers) per processtap</p>	<p>Zowel gemeenten als schuldeisende partijen hanteren de afgesproken maximale doorlooptijden per processtap voor zover deze op dit moment zijn vastgesteld. De al vastgestelde doorlooptijden zijn zowel bij gemeenten als schuldeisers bekend. Hierdoor doorloopt de inwoner het schuldhulpverleningstraject zo snel als mogelijk. Aanvullende doorlooptijden voor inwoners, gemeenten en schuldeisers worden ontwikkeld.</p> <p>Handleiding voor doorlooptijden volgt in 2024</p> <p>Het ministerie van SZW werkt momenteel aan het wetsvoorstel Wet schuldregelen. In deze wet is een</p>	<p>We hanteren voor verschillende processtappen maximale doorlooptijden (bijv. 4 weken voor contactpoging vroegsignalering)</p> <p>Concreet moet worden welke maximale doorlooptijden gelden voor welke processtap.</p>	<p>Middellange termijn < 1 jaar</p>

		reactietermijn opgenomen. Verder is ook opgenomen dat, mits alle schuldeisers akkoord zijn, er binnen 120 dagen een buitengerechtelijke schuldregeling tot stand komt. Het wetsvoorstel gaat Q3 of Q4 2024 in consultatie		Lange termijn >1jaar
	Starten begeleiding vanaf eerste gesprek	Het allereerste contact met inwoners is essentieel. Hierbij staat verbinding met de inwoner en bieden van maatwerk centraal. Door begeleiding te bieden vanaf het eerste gesprek, maken gemeenten verbinding met inwoners en voorkomen we dat inwoners uitvallen tijdens deze fase. In dit eerste contact zorgen de boodschap over maatwerk bij het schuldhulpverleningstraject en de bejegening voor laagdrempelige toegang.	Bij een eerste gesprek bij Welzijn Capelle wordt gelijk een brede uitvraag gedaan zodat de begeleiding hierop aangepast kan worden. Momenteel is er nog een wachtlijst dus begeleiding kan op zich laten wachten na een eerste gesprek.	Direct inzetbaar
Rust & overzicht	Beschikking met plan van aanpak op basis van triage via bewezen aanpak voor alle hulpvragers waarvoor na 1 ^e gesprek meer dan enkel advies nodig is, zodat inwoner vanuit rust het proces in kan stappen.	Plan van aanpak bevat: <ul style="list-style-type: none"> • begeleiding- en nazorgplan o.b.v. intrinsieke doelstelling en breed toekomstperspectief hulpvrager, vanaf start hulptraject en indien noodzakelijk inzet budgetcoaching, budgetbeheer of schuldenbewind door professionals. • Procesoverzicht met volgende contactmomenten aangepast op hulpvrager. 	Inwoners krijgen een plan van aanpak bij een traject voor financiële problematiek. Hierin is begeleiding en nazorg opgenomen. Welzijn Capelle en SHV bieden budgetcoaching, budgetbeheer, schuldregelingen en doorgeleiding naar schuldenbewind. Een procesoverzicht met volgende contactmomenten is onderdeel van het plan van aanpak. Mogelijk aanpassing/uitbreiding n.a.v. handreiking	Al ingezet Middellange termijn < 1 jaar

		<p>Handreiking financiële begeleiding volgt in 2024</p>		
	<p>Zijn aangesloten op VISH (verwijsindex schuldhulpverlening deurwaarders doorgeven of iemand schuldhulp krijgt) en landelijke schuldenpauzeknop *</p>	<p>De Verwijsindex Schuldhulpverlening (VISH) zorgt voor snelle schuldrust bij inwoners met schulden. (Gerechts-)deurwaarders raadplegen het systeem voor het uitbrengen van een dagvaarding. Daarin zien ze of de inwoner schuldhulpverlening krijgt. Zij informeren hun klant (de schuldeiser) dat er schuldhulpverlening is aangevraagd en adviseren om af te zien van verdere stappen. Gemeenten geven via VISH op een veilige manier aan deurwaarders door dat een inwoner een schuldhulpverleningstraject ontvangt. Gemeenten en door hun gemandateerde organisaties voor schuldhulpverlening kunnen (gratis) deelnemen</p> <p>Door het zo vroeg mogelijk afgeven van een signaal van betalingsonmacht richting schuldeisende partijen kunnen deze een incassostop realiseren. Hierdoor krijgt de inwoner schuldenrust, worden onnodige incassokosten voorkomen en kan een effectief ondersteuningstraject uitgevoerd worden. De Landelijke Pauzeknop gaat bestaan uit</p>	<p>SHV sluit in 2024 aan bij VISH.</p> <p>Landelijke pauzeknop is in ontwikkeling. De gemeente Capelle sluit aan wanneer mogelijk.</p>	<p>Direct inzetbaar</p> <p>Lange termijn >1jaar</p>

		meerdere momenten waarop een signaal afgegeven kan worden. Het eerste signaal zal geactiveerd worden door de hulpvrager, nog voordat een hulpverleningstraject is gestart. Afhankelijk van de lokale inrichting worden vervolgsignalen afgegeven resulterend in schuldenrust voor de inwoner.		
	Bieden een begeleidingstraject aan. Onderdeel hiervan is financiële begeleiding op maat (coaching, training, ondersteuning, budgetbeheer, bewind) waarbij wordt gekeken wat iemand nodig heeft.	Met een begeleidingstraject wordt samen met de inwoner gewerkt aan financiële gezondheid. Zo kunnen inwoners na afronding van het traject zo goed mogelijk zelf verder en voorkomen we terugval. Nadat het Plan van aanpak is opgesteld, wordt financiële begeleiding opgestart. Voor het financieel begeleiden wordt een begeleidingsplan opgesteld. Dit wordt onderdeel van het Plan van aanpak	Welzijn Capelle past maatwerk toe dat kan bestaan uit o.a. budgetcoaching, budgetbeheer, budgettraining en andere ondersteuning. Aanmelding bij bewind is ook een optie.	Al ingezet
Plaatje compleet & perspectief	Zijn aangesloten op Schuldenknooppunt (platform voor gegevensuitwisseling in de schuldhulp), zodat de ontzorgingsplicht wordt vervuld en zo snel mogelijk naar een schuldenovereenkomst gewerkt kan worden.	Het Schuldenknooppunt is de standaard in de schuldenketen voor digitale uitwisseling van gestandaardiseerde berichten. Het zorgt voor een efficiënte en veilige manier van gegevensuitwisseling. Voor zowel financiële hulpverleners als schuldeisers staat een set standaardberichten klaar. Deze zijn in onderling overleg opgesteld. Het Schuldenknooppunt verbindt en versnelt.	GR IJsselgemeenten sluit in 2024 aan bij Schuldenknooppunt	Direct inzetbaar

	Bieden saneringskrediet aan met aflostermijn van 18 maanden en afloscapaciteit berekend o.b.v. VTLB	Door het standaard aanbieden van een saneringskrediet krijgt de inwoner meer rust en overzicht en ontvangen alle schuldeisers direct bij de start van het traject het af te lossen bedrag. Het Vtlb wordt aangehouden voor de berekening van de afloscapaciteit en, als dat bedrag 0 is, wordt € 0,00 schuldregeling aangeboden. Een oplossing voor de schulden gaat gepaard met passende financiële begeleiding	SHV biedt saneringskredieten met een aflostermijn van 18 maanden. Afloscapaciteit berekenen zij o.b.v. VTLB.	Al ingezet
Met vertrouwen de toekomst tegemoet	Evaluëren en herzien plan van aanpak met evt. aangepast aanbod begeleiding en nazorg a.d.h.v. meetinstrument*	De financiële begeleiding wordt periodiek geëvalueerd. Op basis van de evaluatie wordt bezien of het Plan van aanpak aangepast moet worden. Het begeleidingsplan wordt, indien nodig, na elke evaluatie aangepast Handreiking financiële begeleiding volgt in 2024.	Welzijn Capelle gebruikt een instrument om de financiële (zelf)redzaamheid van een inwoner te toetsen. Dit instrument is een korte vragenlijst waarin de financiële (zelf)redzaamheid in kaart wordt gebracht. Dit wordt meegenomen in de ondersteuning. Mogelijk aanpassing/aanvulling n.a.v. handreiking.	Al ingezet Middellange termijn < 1 jaar
	Nemen bij terugval altijd persoonlijk contact op met de hulpvrager*	In de financiële begeleiding is een periode van 'volgen' opgenomen. In die periode is maandelijks contact met de inwoner. Ook wordt de inwoner begeleid in zelfmanagement en het voorkomen van terugval. Na de periode van 'volgen' volgt een moment van nazorg met persoonlijk contact. Bij terugval wordt ook het oorspronkelijke begeleidingsplan geëvalueerd, aangepast en wordt opnieuw bekeken welke begeleiding voor de inwoner het meest passend is.	Wanneer een inwoners tijdens een schuldenhulpverleningstraject terugvalt neemt de hulpverlener contact op met de inwoner. Daarnaast hebben we een (vrijwillig) nazorgtraject met contactmomenten met de inwoner. Mogelijk aanpassing/aanvulling n.a.v. handreiking.	Al ingezet Middellange termijn < 1 jaar

		Handreiking financiële begeleiding volgt in 2024		
	Toetsen vroegsignalen op afgeronde schuldtrajecten in eerste zes maanden na afronding traject*	<p>Als er vroegsignalen binnenkomen (Wgs), dan toetsen we of de inwoner in de voorafgaande zes maanden een afgerond schuldhulpverleningstraject had. Dit houdt in dat er bij de toets processen of producten – inclusief nazorg of budgetbeheer/beschermingsbewind - openstaan. Zo ja, dan neemt de schuldhulpverlener die het traject met de inwoner doorliep, contact op met de inwoner. Zo nee, dan wordt het reguliere proces voor vroegsignalering gevolgd.</p> <p>Momenteel wordt onderzocht welke mogelijkheden hiervoor zijn</p>	Verder onderzoek/ontwikkeling nodig op dit onderwerp op een automatische check mogelijk te maken.	Middellange termijn < 1 jaar
	Bieden begeleidingstraject aan inwoners die Wsnp-traject gaat volgen afgestemd met de schuldbewindvoerder.	Dit element betreft de inwoners die gemeenten al in beeld hebben wanneer zij een Wsnp-traject gaan volgen. Gemeenten ondersteunen inwoners bij de aanvraag en het doorlopen van het Wsnp-traject om zo uitval te voorkomen. Dit kan onder andere bestaan uit begeleiding bij het aanleveren van stukken voor de aanvraag, het	SHV biedt begeleiding in het voortraject (zoals opstellen en indienen verzoekschrift en het voorbereiden van de klant op de zitting). Er vindt geen standaard begeleiding plaats tijdens of na het Wsnp-traject.	Direct inzetbaar

		<p>voorbereiden op de zitting en meegaan naar een toelatingszitting. Daarnaast wordt tijdens het gehele Wsnp-traject financiële begeleiding geboden, soortgelijk aan de begeleiding in de minnelijke schuldregeling (Msnp).</p> <p>Dit element betreft het bieden van begeleiding aan inwoners die in de Wsnp zijn toegelaten zonder dat zij bij de gemeente bekend zijn als hulpvrager, bijvoorbeeld als gevolg van een eerder uitgesproken faillissement. Ministerie van SZW en partijen verkennen de mogelijkheden om deze groep inwoners in beeld te brengen bij gemeenten.</p>		<p>Lange termijn >1jaar</p>
Algemeen	Tekenen Convenant Lokale Overheid en volgen op. Helpt gemeenten met efficiënter minnelijk traject.	Het Convenant Lokale Overheid maakt het proces van minnelijke schuldhulpverlening efficiënter en zorgt voor maatschappelijk verantwoord incasseren. Het biedt inwoners schuldrust, sneller financiële stabiliteit en toekomstperspectief. Het bespaart de lokale overheid als schuldeiser tijd en onnodige incassokosten. Het uitgangspunt van het convenant is dat overheidscrediteuren meewerken aan de schuldregeling door incassomaatregelen stop te zetten en bij voorbaat akkoord te gaan met een betalingsvoorstel voor een schuldregeling.	Nog geen convenant Lokale Overheid in Capelle.	Direct inzetbaar

	Datadelen op Armoede en Schulden	<p>De VNG, Divosa, NVVK en CBS werken samen om de verzameling van data over financiële hulpverlening te vereenvoudigen. Het doel is om data te standaardiseren door definities gelijk te trekken, te optimaliseren door alleen uit te vragen wat nodig is en te flexibiliseren door de data voor meerdere doelen te gebruiken.</p> <p>De verwachting is dat DDAS in 2025 in een eerste vorm kan worden gebruikt door gemeenten.</p>	In afwachting van landelijke ontwikkeling.	Lange termijn >1jaar
	Doorstroom schuldenbewind	<p>We zien dat de doorstroom van schuldenbewind naar schuldhulpverlening beperkt is, waardoor het risico bestaat dat inwoners langer dan nodig onder bewind blijven staan, dan wel met schuldenproblemen blijven zitten. Er is onderzoek gedaan naar de beloning- en financieringssystematiek van schuldenbewind. In de kabinetsreactie op dit onderzoek is aangegeven dat de gevolgen van het vervallen van de grondslag schuldenbewind in kaart zullen worden gebracht. Daarnaast wordt er op verschillende vlakken ingezet op een verbetering van de samenwerking tussen de schuldhulpverlening en bewindvoerders, bijvoorbeeld door middel van samenwerkingsconvenanten.</p>	Afgelopen jaren is de samenwerking tussen hulpverlening bij Welzijn Capelle, SHV en bewindvoerders verbeterd. Doorstroom vanuit bewind blijft een aandachtspunt.	Lange termijn >1jaar

Bijlage 3: Geraadpleegde literatuur

- Autoriteit Financiële Markten (2021). Nederlanders met een migratieachtergrond.
- CBS, schuldenproblematiek in beeld, januari 2023
- De Nationale Ombudsman, hoe eerder hoe beter, vroegsignalering van schulden door gemeenten, 28 februari 2024.
- Divosa en NVVK, Monitor Schuldhulpverlening in onzekere tijden' van Divosa en de NVVK, maart 2024.
- Divosa Monitor Jaarrapportage vroegsignalering 2022, april 2023.
- Flanderijn, Onderzoek schuldenproblematiek onder jongeren, 7 mei 2024.
- Hogeschool van Amsterdam, Financiële dienstverlening toen, nu en straks, mei 2024
- Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) Problematische schulden, Naar een beter werkende schuldenketen, juni 2024.
- M. Odekerken, Verwey-Jonker Instituut en M. Van de Bunt, Bureau Bartels. Wat werkt bij het eerder bereiken van mensen met schulden? Mei 2024.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Kamerbrief Basisdienstverlening voor schuldhulpverlening, 16 november 2023.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Kamerbrief Stand van zaken implementatieplan Aanpak Geldzorgen, Armoede en Schulden, 3 februari 2023
- Mr. André Moerman en Prof. Dr. Nadja Jungmann, Schulden klein houden en perspectief bieden, oktober 2023.
- Nederlandse Schuld hulproute, Dashboard Postcode Preventie Aanpak
- NVVK, meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening: een nieuw perspectief, april 2022
- NVVK, Sterke stijging financiële hulpvraag ondernemers, 13 mei 2024.
- Raad van Volksgezondheid & Samenleving, Van schuld naar schone lei, 2022
- Rijksoverheid, Wie bereikt de (Rijks)overheid niet? Literatuurstudie naar inclusieve informatie en dienstverlening van de (Rijks)overheid.
- Stichting Bureau Krediet Registratie, BKR rapportage 2023, februari 2024.
- Wijzer in Geldzaken, Onderzoek financiële geletterdheid – jongeren afgezet tegen het Nederlandse publiek, februari 2023.