

## Beleidskader schuldhulpverlening 2023-2026

## Inhoud

|   |    |
|---|----|
| Inhoud.....   | 2  |
| Voorwoord .....   | 3  |
| Leeswijzer.....   | 4  |
| Samenvatting.....   | 5  |
| 1. Waar staan we nu?.....                                       | 6  |
| 1.1. Inleiding.....   | 6  |
| 1.2. Feiten en cijfers.....                                     | 6  |
| 1.3. Landelijke ontwikkelingen .....                            | 7  |
| 1.4. Terugblik .....  | 7  |
| 2. Waar willen we naar toe? .....                               | 9  |
| 2.1. De mens staat centraal .....                               | 9  |
| 2.2. Ambitie .....  | 9  |
| 3. Wat gaan we doen?.....                                       | 11 |
| 3.1. We zetten in op preventie, vroegsignalering en nazorg..... | 11 |
| 3.2. We verlagen de drempels .....                              | 12 |
| 3.3. We hebben een passend aanbod voor iedereen.....            | 13 |
| 3.4. We verstevigen onze rol .....                              | 15 |
| 4. Monitoring .....   | 17 |
| 5. Financieel kader.....  | 19 |
| Bijlage: gewenst proces.....                                    | 20 |

## Voorwoord

Te veel mensen in Nederland hebben ernstige geldzorgen of problematische schulden. Schulden heb je nooit alleen, het gaat meestal om meer dan alleen geldzorgen. Geldzorgen leiden bijvoorbeeld tot veel stress, verdriet, eenzaamheid en uitsluiting. Mensen met geldzorgen hebben vaker moeite om deel te blijven nemen aan de samenleving. Meedoen aan allerlei activiteiten is steeds moeilijker. Hierdoor ontstaan hardnekkige problemen op andere gebieden, zoals mentale en fysieke gezondheid, onderwijs, wonen, werken, opvoeding en veiligheid. De problemen gaan vaak over van generatie op generatie.

De aanpak van armoede en schulden staat niet alleen landelijk al langere tijd hoog op de agenda. Ook in onze gemeente. Veel professionals en vrijwilligers werken mee aan onze aanpak. Juist nu is het hard nodig om ervoor te zorgen dat er niemand buiten de boot valt. De energiecrisis en de hoge inflatie zorgen bij een grote groep inwoners voor financiële onzekerheid.

Het is belangrijk dat mensen met geldzorgen weten waar ze naar toe kunnen, dat ze zich gezien en gehoord voelen, dat ze op tijd goede hulp krijgen en kunnen rekenen op bestaanszekerheid. Inwoners en ondernemers uit Lochem die zelf niet meer uit hun financiële problemen komen staan niet alleen. Wij helpen hen door het inzetten van brede schuldhulpverlening. Ik ben ervan overtuigd dat dit beleidskader en het komende uitvoeringsplan armoede en schulden ons dichterbij ons doel zullen brengen om het aantal inwoners in armoede en schulden te halveren.

We sluiten met dit nieuwe beleidskader aan bij de kernwaarden van ons collegeprogramma Samen in Lochem. De mens en de bedoeling staan centraal, we leggen verbindingen, zijn slagvaardig en we werken samen met inwoners en samenwerkingspartners aan passende oplossingen. Zo dragen we samen bij aan een vitale inwoner in vitaal Lochem. Schulden heb je namelijk nooit alleen!

Wendy Goodin  
wethouder

## Leeswijzer

Waar staan we nu? Hoofdstuk 1 geeft het startpunt weer voor het nieuwe beleid. In drie paragrafen wordt duidelijk wat de huidige situatie is. We geven inzicht in de omvang van schuldenproblematiek. Dit doen we door de cijfers van Lochem te vergelijken met regiogemeenten en het landelijke beeld. Het onderwerp armoede en schulden is een landelijk speerpunt, vertaald in de 'aanpak geldzorgen, armoede en schulden' en relevante wetgeving. Tot slot kijken we terug op de afgelopen beleidsperiode en bouwen we verder op de stevige basis die er ligt.

In hoofdstuk 2 beschrijven we de visie, ambitie en uitgangspunten voor schuldhulpverlening voor de jaren 2023-2026. Hierdoor krijgt ons beleid richting en focus. Met een mensgerichte aanpak gaan we voor een halvering van het aantal mensen met problematische schulden in 2035. Minder schulden en meer financieel gezonde inwoners met een financieel stabiele situatie. Hoofdstuk 1 en 2 vormen samen de basis voor wat we gaan doen.

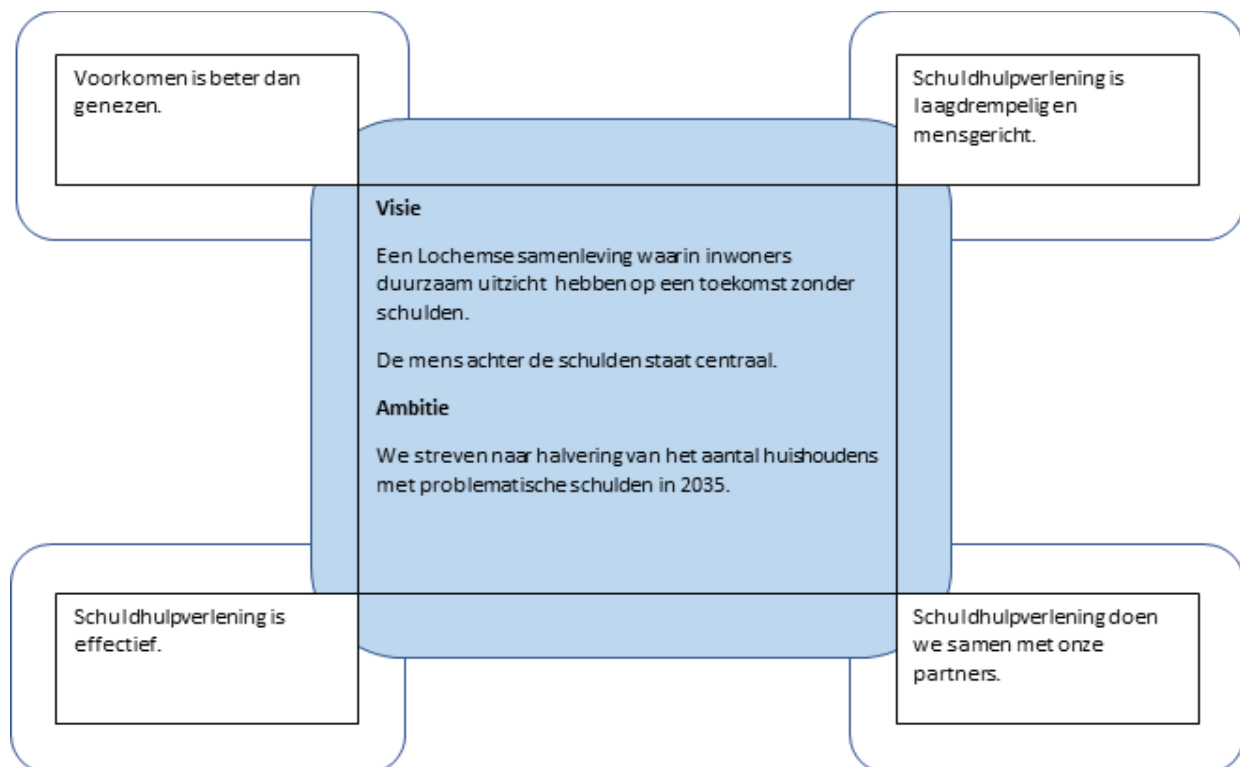
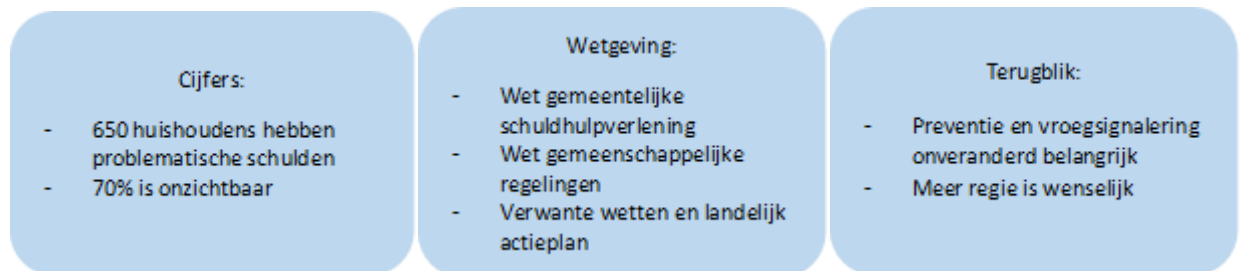
Wat gaan we doen? In hoofdstuk 3 laten we door vier speerpunten van beleid zien waarmee we de komende jaren aan de slag gaan. Het eerste speerpunt beschrijft onze inzet op preventie, vroegsignalering en nazorg. Daarna benadrukken we het belang van het verlagen van drempels door aan te sluiten bij de beleving van inwoners die zich melden en door gerichte communicatie uitingen. Het derde speerpunt gaat in op een passend en integraal aanbod voor iedereen. We hebben speciale aandacht voor gezinnen en ondernemers. Het laatste speerpunt beschrijft de noodzaak van regie op het onderwerp armoede en schulden. Onze inwoners zijn geholpen met goede samenwerking in de keten, regie en een efficiënt werkproces.

Meten is weten. In hoofdstuk 4 staan de indicatoren aan de hand waarvan we de resultaten van beleid meten. Het gaat hierbij om maatschappelijke effecten, zoals het verminderen van het aantal huishoudens met problematische schulden. Het gaat ook om prestatie-indicatoren die de doeltreffendheid van de schuldhulpverlening van de Stadsbank Oost Nederland aantonen. Tot slot beschrijven we hoe we aan het eind van de beleidsperiode evalueren en hoe we de kwaliteit van schuldhulpverlening garanderen.

Het laatste hoofdstuk gaat over het financiële kader. Het laat de financiële dekking van schuldhulpverlening zien en geeft een overzicht van het extra geld dat nodig is voor onze beleidsvoornemens.

We starten met een schematische samenvatting van het beleidskader.

## Samenvatting



**Wat gaan we doen?**

- We zetten in op preventie, vroegsignalering en nazorg
- We verlagen de drempels
- We hebben een passend aanbod voor iedereen
- We verstevigen onze rol

**Wat zijn de beoogde effecten?**

- Inwoners vragen eerder hulp bij geldzorgen
- Minder huishoudens met problematische schulden
- Blijve en zelfredzame inwoners

## 1. Waar staan we nu?

In dit hoofdstuk starten we met een inleiding en geven we informatie over landelijke en lokale cijfers. Het geeft inzicht in de omvang van de financiële problematiek in Lochem. Samen met de ontwikkelingen, een terugblik op het gevoerde beleid en de gezamenlijke inspanningen met onze partners zijn de cijfers het vertrekpunt voor het nieuwe beleidskader.

### 1.1. Inleiding

Dit beleidskader actualiseert het beleidskader schulddienstverlening 2018-2021. Kwalitatief vindt een verdere omslag plaats van reactieve naar proactieve schuldhulpverlening, van een meer procesgerichte naar mensgerichte schuldhulpverlening. Kwantitatief zal dit betekenen dat meer inwoners met geldzorgen in beeld komen. Preventie en vroegsignalering zorgen ervoor dat het gebruik van schuldregelingen in de toekomst daalt. Het is niet te voorkomen dat daar een periode van een stijgend beroep op schuldhulpverlening aan vooraf gaat, afgezien van de verwachte toeloop door de gestegen energieprijzen en inflatie.

Het beleidskader geeft invulling aan de plicht van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Deze wet schrijft voor dat de gemeenteraad een kader vaststelt dat richting geeft aan integrale schuldhulpverlening. De gemeenteraad stelt dit plan voor een periode van maximaal vier jaren vast. Het plan beschrijft de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid. Niet alleen het beleid over integrale schuldhulpverlening, maar ook het beleid gericht op het voorkomen dat inwoners verplichtingen aangaan die ze niet kunnen betalen.

Met dit nieuwe kader laten we zien hoe de gemeente Lochem de komende jaren vorm en inhoud wil geven aan haar taken op het gebied van schuldhulpverlening. In het najaar van 2023 volgt één uitvoeringsplan voor het onderwerp armoede en schulden. Hierin worden de concrete plannen voor de komende jaren uitgewerkt. We betrekken de (maatschappelijke) partners, ervaringsdeskundigen en de Adviesraad sociaal domein bij het opstellen van het uitvoeringsplan armoede en schulden.

### 1.2. Feiten en cijfers

In Nederland hebben ongeveer 600.000 huishoudens geregistreerde problematische schulden<sup>1</sup>. Dat is 7,6% van alle huishoudens. Een persoon met problematische schulden kan zijn schulden zelf niet meer oplossen. Hij zit in een situatie waarin hij zijn schulden niet zal kunnen blijven afbetalen of is al gestopt met afbetalen. Een groep van 800.000 huishoudens heeft risicovolle schulden. Deze groep staat regelmatig rood staat en heeft betalingsachterstanden. Als deze groep niets doet, is het heel waarschijnlijk dat de schulden problematisch worden. In totaal gaat het dus om 1,4 miljoen huishoudens voor wie schulden een serieus probleem vormen.

In Lochem hebben ongeveer 650<sup>2</sup> van de in totaal 15.000 huishoudens geregistreerde problematische schulden. Dat is 4,3% van alle huishoudens en aanzienlijk lager dan het landelijk gemiddelde. Omliggende gemeenten Rijssen-Holten, Berkelland en Voorst zitten op vergelijkbaar niveau. Het percentage in Bronckhorst (3,9%) ligt lager. In Deventer (8,4%), Zutphen (7,6%) en Hof van Twente (5,2%) ligt het percentage hoger.

In 2022 waren 198 huishoudens in beeld bij de Stadsbank Oost Nederland (SON). Dit is inclusief 18 personen aan wie bewindvoering is opgelegd. Er is in Lochem dus sprake van een grote groep inwoners uit met problematische schulden die zich niet meldt voor schuldhulpverlening. Dit speelt niet alleen in Lochem. Het is een landelijk probleem. 70% van de huishoudens met problematische schulden is onzichtbaar. Gemiddeld wachten huishoudens vijf tot zeven jaar voordat ze hulp zoeken.

De grootste groep mensen met schulden die zich meldt zijn alleenstaande mannen. Het gaat om mannen van 26-45 jaar, die laagopgeleid en laaggeletterd zijn. Zij hebben vaak geen werk. Daarnaast zijn er veel mensen die na een ingrijpende gebeurtenis (life event) in de schulden komen. Bijvoorbeeld na een echtscheiding, ontslag, overlijden van een partner of kind en door arbeidsongeschiktheid<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> CBS, schuldenproblematiek in beeld (oktober 2021)

<sup>2</sup> CBS, schuldenproblematiek in beeld (oktober 2021)

<sup>3</sup> Movisie, Wat werkt bij aanpak armoede en schulden (2020)

### 1.3. Landelijke ontwikkelingen

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft in 2022 de 'Aanpak geldzorgen, armoede en schulden' geïntroduceerd<sup>4</sup>. De meerjarige aanpak 2022-2025 heeft een sterk integraal karakter en volgt de landelijke 'Brede schuldenaanpak' op. De nieuwe aanpak is gericht op een overheid die werkt voor mensen, gericht op meer preventie van (problematische) schulden en sneller perspectief op een financieel zorgeloze toekomst. Het onderwerp armoede en schulden heeft veel aandacht en leidt tot meerdere aanpassingen in wetgeving.

Naast het landelijke actieplan bieden nieuwe wetten direct of indirect kansen om schuldhulpverlening te verbeteren. Vanaf 1 januari 2023 is de Wet kwaliteit incassodienstverlening ingegaan. Iedere incassodienstverlener moet zich registreren en voldoen aan bepaalde kwaliteitseisen. Met betrekking tot privacy is een Wetsvoorstel aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Wams) in voorbereiding. Het doel van deze wet is gemeenten in staat te stellen maatwerk te bieden bij hulpverlening. Meest recent is het wetsvoorstel tot wijziging van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) door het halveren van de aflossingsperiode. Dit zal ook doorwerken in het minnelijke traject. De wet gaat in op 1 juli 2023.

Ook tijdens de periode 'Brede schuldenaanpak' is veel aanpalende wetgeving ingericht. Voorbeelden zijn de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbvv), de Wet Adviesrecht gemeenten bij schuldbewind (WAGS) en de Faillissementswet. Wij en/of onze partners hebben hier in meer of mindere mate direct mee te maken. Hieronder staan twee belangrijke wetten apart benoemd.

#### Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

Voor schuldhulpverlening geldt sinds 1 juli 2012 de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. De belangrijkste verandering van de Wgs vanaf 1 januari 2021 is de wettelijke taak tot vroegsignalering. Op basis van maandelijks signalen van zorgverzekeraars, energiebedrijven, woningverhuurders en drinkwaterbedrijven benaderen gemeenten bewoners met betalingsachterstanden proactief om hen hulp aan te bieden.

#### Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr)

De gemeenschappelijke regeling Stadsbank Oost Nederland moet aangepast worden. De SON is als verbonden partij de uitvoeringsorganisatie van 21 gemeenten in Twente en de Achterhoek. Vanaf 1 juli 2022 is een wijziging van de Wet gemeenschappelijke regelingen in werking. De wet versterkt de positie van gemeenteraden bij besluitvorming en controle in gemeenschappelijke regelingen. De implementatie van de wijziging in de gemeenschappelijke regeling moet 1 juli 2024 klaar zijn.

### 1.4. Terugblik

In de periode van het beleidskader schuldhulpverlening 2018-2021 is veel gebeurd. Ten eerste is er veel energie gestoken in de samenwerking met onze direct betrokken partners in de keten:

- 't Baken, verantwoordelijk voor de taken die samenhangen met de uitvoering van vroegsignalering en het inzetten van flankerende hulp;
- B€L, het budgetadviescentrum van SWL. Het B€L is verantwoordelijk voor taken in het voorliggende veld; informatie, advies en hulp aan inwoners, voorlichting en inzetten en begeleiden van vrijwilligers;
- Stadsbank Oost Nederland (SON), verantwoordelijk voor schuldhulpverlening aan onze inwoners;
- Regionale Organisatie Zelfstandigen (ROZ). Het ROZ is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Bbz-regeling (Bijzondere bijstand zelfstandigen) en schuldhulpverlening aan (ex-)ondernemers.

Sinds het laatste vastgestelde beleidskader zijn nieuwe taken als brede ondersteuning bij de afhandeling van de Toeslagenaffaire en de wettelijke taak vroegsignalering van schulden bij de gemeente ondergebracht. Daarnaast is ook 't Baken in deze periode opgericht. Het onderwerp schuldhulpverlening voor ondernemers ontbrak in het afgelopen beleidskader.

---

<sup>4</sup> Kamerbrief Aanpak geldzorgen armoede en schulden (juli 2022)

We hebben veel informatie opgehaald uit evaluatiegesprekken met bovengenoemde partijen. De bevindingen en conclusies zijn meegenomen bij het opstellen van dit nieuwe beleidskader. De meest opvallende conclusies zijn dat de aandacht voor preventie en vroegsignalering onveranderd belangrijk worden gevonden en dat meer regie op het brede thema schuldhulpverlening gewenst is. Regie op het niveau van onze inwoners, het complete proces en de samenwerking. Dit wordt door interne en externe partijen gevoeld. De nieuwe taak vroegsignalering heeft hier al verbetering in gebracht. De gemeente heeft een duidelijke rol gekregen in het proces. Schuldhulpverlening is een wettelijke taak voor de gemeente, maar tegelijkertijd geen specialisme dat we in eigen huis uitvoeren. Dit maakt dat onze inwoners baat hebben bij goede samenwerking in de keten.



## 2. Waar willen we naar toe?

In dit hoofdstuk beschrijven we onze visie en ambitie op schuldhulpverlening. Daarna beschrijven we de uitgangspunten voor beleid en uitvoering.

### 2.1. De mens staat centraal

De mens staat centraal, niet zijn schulden of het proces. Mensen ervaren het traject schuldhulpverlening vaak als een hindernisbaan met veel drempels. Deze drempels verlagen we door aan te sluiten bij onze inwoners. De mensen in onze gemeente staan centraal. Ook de ondernemers in onze gemeente. Wat is hun verhaal? Waar lopen ze tegenaan? Wat kunnen ze zelf? Waar kunnen wij mee helpen? Hoe bereiken we ze? En hoe bieden wij duurzaam uitzicht op een toekomst zonder schulden?

Iedereen kan in financiële problemen komen. Zeker in deze tijden van hoge inflatie. Steeds meer mensen hebben moeite om inkomsten en uitgaven in balans te houden. Er is een duidelijk verband tussen het hebben van problematische schulden en een zwakkere economische positie. Er is ook een duidelijk verband tussen het ontstaan van schulden en heftige levensgebeurtenissen als het verliezen van een baan, scheiden en overlijden. Daarnaast zijn er persoonlijke factoren die zorgen voor financiële problemen. Financiële problemen komen bovengemiddeld voor bij mensen met een licht verstandelijke beperking en mensen die moeite hebben met lezen en schrijven.

Schulden kunnen veel stress veroorzaken. Door stress verliezen mensen het zicht op de toekomst, ze gaan in het hier en nu leven. Stress verlamt, het heeft effect op het gezinsleven en op het meedoen in de samenleving. Mensen met schulden krijgen daardoor vaak problemen op andere terreinen. De impact van het niet of laat aan de bel trekken kan groot zijn. Denk aan problemen op het werk als iemand zijn aandacht er niet bij heeft en fouten maakt. Veelvoorkomend zijn ook gezondheidsproblemen en relatieproblemen. Vaak voelen mensen zich onzeker, machteloos of eenzaam. Deze zorgen kunnen het oplossen van financiële problemen in de weg staan.

Mensen blijven uit schaamte nog steeds veel te lang rondlopen met hun geldzorgen. Hierdoor veranderen geldzorgen in problematische schulden. Het hebben van schulden is een lastig onderwerp om te bespreken. Naast schaamte is er wantrouwen richting de overheid. Dat maakt dat de stap naar schuldhulpverlening voor veel mensen moeilijk is. Als mensen de stap over de drempel zetten moeten we slagvaardig zijn, snel en mensgericht kunnen reageren en de grootste nood en stress oplossen. Hierdoor ontstaat ruimte om te werken aan andere problemen en weer perspectief op een zorgeloze en zinvolle toekomst te hebben.

Al deze zaken hebben gemeen dat het belangrijk is om de mens achter de schulden te zien. Daar ligt de sleutel tot de oplossing voor de schuldenproblematiek. Natuurlijk beschikken de betrokken medewerkers over kennis van zaken en zijn de processen op orde. Onze dienstverlening is echter pas effectief als we weten wat er speelt bij onze inwoners en het plan van aanpak op maat is en rekening houdt met de situatie en (on)mogelijkheden van de inwoner.

### 2.2. Ambitie

We streven naar een halvering van het aantal huishoudens met problematische schulden in 2035. Dit draagt bij aan onze doelstelling op armoede, om het aantal mensen in armoede te halveren in 2035. We willen met onze preventieve activiteiten zorgen dat de geldzorgen van onze inwoners niet uitmonden in problematische schulden. Het handelen aan de voorkant leidt tot minder schulden en meer financieel gezonde inwoners met een financieel stabiele situatie. Het voeren van inkomenspolitiek is voorbehouden aan de landelijke overheid. Wij streven binnen onze mogelijkheden naar een situatie met voldoende geld voor primaire levensbehoeften en financiële rust. Door het ervaren van financiële rust kunnen mensen weer kunnen participeren en hebben ze het gevoel dat ze ertoe doen.

Hieronder staan onze uitgangspunten voor het nieuwe beleid. Zij vormen de basis voor de uitwerking in het volgende hoofdstuk:

- Voorkomen is beter dan genezen. We zetten in op preventie, vroegsignalering en nazorg. We willen financiële problemen voorkomen of zo vroeg mogelijk aanpakken;
- Schuldhulpverlening is laagdrempelig, mensgericht en op maat. We verlagen de drempels. De stap om hulp te vragen is groot. Als een inwoner over de drempel komt nemen we de tijd voor het verhaal achter de problemen en het winnen van vertrouwen door een stress-sensitieve benadering;
- Schuldhulpverlening is effectief. We hebben een passend en compleet aanbod voor iedereen. Maatwerk draagt bij aan de effectiviteit en duurzaamheid van de oplossing;
- Schuldhulpverlening is een gezamenlijke verantwoordelijkheid, maar we verstevigen onze rol. De gemeente faciliteert, stimuleert en regisseert. Door samen verantwoordelijkheid in de uitvoering te nemen dragen we bij aan een vitale Lochemse samenleving!

### 3. Wat gaan we doen?

We hebben een visie, ambitie en uitgangspunten van beleid. We laten zien hoe we de komende jaren aan de slag gaan om onze ambitie te halen. En hoe we aansluiting vinden bij de mens achter de schulden. We doen dit aan de hand van de vier uitgangspunten. Daarbij kijken we naar wat goed gaat en zetten dat voort. Waar nodig pakken we nieuwe dingen op of gaan we ze slimmer doen. Hoe we de acties gaan uitvoeren nemen we mee in het uitvoeringsplan armoede en schulden.

#### 3.1. We zetten in op preventie, vroegsignalering en nazorg

Schuldhelpverlening is meer dan alleen het regelen van schulden. Preventie blijft een heel belangrijk onderdeel van schuldhelpverlening. Preventie bestaat uit voorlichting, vroegsignalering en nazorg. Het is een mix van maatregelen die erop gericht zijn dat inwoners financieel vaardig blijven of worden, waarbij mensen hun financiën op orde houden en, zij ook na beëindiging van hulp niet terugvallen in oud gedrag.

##### Preventie

We willen dat mensen de hulp(verlening) zien, vinden en bereiken. We willen gevraagd en ongevraagd informatie verstrekken en we willen dat onze communicatie voor iedereen te begrijpen is. Hiervoor maken we gebruik van landelijke middelen en een lokale aanpak.

##### Landelijk: Aansluiten op de Nederlandse SchuldhelpRoute

Soms is het door schaamte en taboe moeilijk de stap naar de gemeente te zetten. Het is dan makkelijker om anoniem en online hulp te zoeken. De Nederlandse SchuldhelpRoute is laagdrempelig. De route heeft als doel mensen met geldzorgen eerder te vinden, te bereiken en te verwijzen naar passende hulp in hun eigen gemeente. Meer dan 150 gemeenten maken gebruik van deze route. Ook steeds meer bedrijven hebben een verwijzing op hun site of in bijvoorbeeld hun betalingsherinneringen staan. Hulp vinden kan offline via 'hulp bij geldzorgen 0800-8115' of online via het startpunt Geldfit.nl. Voor jongeren en ondernemers zijn er specifieke routes. Door het beantwoorden van vragen krijgen mensen direct inzicht in hun financiële situatie. Daarnaast ontvangen ze direct een passend aanbod of doorverwijzing.

Er zijn 4 afslagen op de schuldhelproute, afhankelijk van de ernst van de situatie:

- Afslag 1: de afslag naar zelfhulp, online tools en tips om zelf een betalingsregeling aan te gaan;
- Afslag 2: de afslag naar een digitale vrijwilliger. Via de FiKks app werkt de inwoner samen met een persoonlijke buddy aan een oplossing voor zijn geldzorgen;
- Afslag 3: de afslag naar een lokale vrijwilliger. Lochemse inwoners krijgen een doorverwijzing naar het B€L;
- Afslag 4: de afslag naar gemeentelijke schuldhelpverlening, dus voor onze inwoners een doorverwijzing naar de SON.

Naast het bereik van een grote groep mensen heeft deelname aan de NSR als bijkomend voordeel dat we gebruik kunnen maken van landelijk campagnemateriaal, toegang tot de postcode preventie aanpak en een dashboard voor monitoring van resultaten. De informatie die we hierdoor krijgen gebruiken we voor onze lokale aanpak.

##### Lokaal: Gecoördineerde aanpak preventie armoede en schulden

Armoede en schulden spelen in de hele samenleving. Samen met signalerende partijen komen we in de gemeente Lochem tot een gecoördineerde aanpak preventie armoede en schulden. We zorgen dat de aanpak dekkend, laagdrempelig en passend is en aansluit bij verschillende doelgroepen. Denk aan jongeren, statushouders, ouderen en mensen met een beperking. De aanpak krijgt een plaats in de uitvoeringsagenda armoede en schulden.

##### Vroegsignalering

Door stijgende inflatie komen steeds meer huishoudens in financiële problemen. We kunnen daardoor een toestroom verwachten aan mensen met geldzorgen of problematische schulden. Om in een vroeg stadium hulp aan te kunnen bieden is het belangrijk dat we blijven investeren in het proces van vroegsignalering. Vroegsignalering is het vroegtijdig opsporen van mensen met betalingsachterstanden, om vervolgens proactief hulp aan te bieden.

De gemeente is sinds 2021 wettelijk verplicht een gesprek over hulp bij schulden aan te bieden binnen vier weken na ontvangst van signalen van betalingsachterstanden van vaste lasten (huur, water, energie en zorgverzekering). Maandelijks komen de signalen van betalingsachterstanden via een online portaal bij ons binnen. Sociaal werkers van 't Baken kijken samen met het B&L en de SON of de betreffende inwoner bekend is en welke benadering passend is. Een aanbod voor een gesprek kan via een brief, digitaal, telefonisch of via een huisbezoek. Inwoners kunnen gebruik maken van het aanbod, maar we kunnen hen niet verplichten.

We richten ons op de volgende acties:

- We versterken de vroegsignalering door samen met het B&L, de SON en de woningcorporaties nadere procesafspraken te maken en periodiek afstemming te zoeken. We betrekken Viverion en Jsseldal Wonen omdat de urgentie bij huurschulden groot is. Niet alleen door het risico op huisuitzetting, maar ook omdat achter een huurschuld vaak andere schulden of problemen schuilgaan. Consulenten van de woningcorporaties kennen de huurders en de problemen die daar spelen. Het is belangrijk hierin samen op te trekken en zoveel mogelijk inwoners te bereiken voor de betalingsachterstanden problematisch worden. In de procesafspraken vroegsignalering nemen we de doelgroepen huishoudens met kinderen en jongeren apart op als doelgroep.
- We breiden de wettelijke taak tot vroegsignalering op basis van betalingsachterstanden uit. Dit doen we met een aanpak gericht op wanbetalers zorgverzekering. Toegang tot de zorg moet voor iedereen mogelijk blijven. Het is heel ongewenst dat mensen zorg gaan mijden of geen toegang hebben tot noodzakelijke zorg. Ondanks het feit dat steeds meer zorgverzekeraars betalingsachterstanden melden hebben we te maken met 130 wanbetalers<sup>5</sup> eind 2021. Wanbetalers zijn personen die minimaal 6 maanden geen premie voor hun basisverzekering hebben betaald, zijn aangemeld bij het Centraal Administratiekantoor (CAK) en in het bestuursrechtelijke premieregime zitten. Het is moeilijk om op eigen houtje uit deze regeling te komen. We gebruiken gegevens over premieachterstanden binnen de kaders van de AVG. We onderzoeken welke uitstroomregelingen we in kunnen zetten om wanbetalers uit te laten stromen uit het premieregime en weer aanvullend verzekerd te krijgen.

### **Nazorg**

Het is onze ambitie om mensen na een schuldenregeling duurzaam uit de schulden te houden. Nazorg is daarbij voorzorg. Nazorg heeft een preventieve werking als het gaat om herhaling van de schuldenproblemen. Nazorg is onderdeel van het traject van de SON. We gaan nazorg intensiveren. We maken hierover (proces)afspraken met de SON en het B&L. Dit hoort bij de implementatie en doorontwikkeling van de nieuwe werkwijze van de SON. De start van dit traject was begin 2023. Tijdens de periode van schuldregeling kijkt de klantregisseur van de SON al of mensen voldoende zelfredzaam zijn. Zo kunnen we tijdig afspraken maken over wat er extra nodig is om terugval te voorkomen. Dit kan budgetbeheer of één op één coaching zijn, maar ook ondersteuning vanuit een app of een vrijwilliger. Na het afronden van de schuldregeling proberen we vinger aan de pols te houden om terugval te voorkomen. We kunnen dit contact of medewerking niet afdwingen. Door het centraal te stellen van de mens hopen we het vertrouwen van de inwoner te winnen, waardoor het makkelijker is om in contact te blijven.

### **3.2. We verlagen de drempels**

Het zetten van de stap naar hulp is een grote stap. De drempel is hoog. Als mensen voor de eerste keer op gesprek komen hebben ze vaak al een lange en vervelende periode achter de rug. Een periode waarin ze erop vertrouwen dat hun geldzorgen nog te managen zijn. Een periode waarin ze nog kunnen schuiven met rekeningen en het ene gat met het andere vullen. Waarin ze nog kunnen lenen in hun eigen netwerk en via online winkelen nog aan spullen kunnen komen. Totdat het vertrouwen de situatie onder controle te hebben helemaal weg is. De stap naar hulp overwint de persoonlijke schande en schaamte. Helaas komen wij samen met onze partners vaak op dat moment pas in beeld.

#### **De mens staat centraal**

Inwoners met geldzorgen kunnen zich op verschillende manieren melden: bij het B&L, 't Baken of direct bij de SON of het ROZ. Voor medewerkers van het B&L, ROZ en 't Baken is mensgericht werken al meer vanzelfsprekend. Er wordt al langere tijd gewerkt aan het bieden maatwerk, hulp die goed aansluit bij de persoon in kwestie en zijn eigen omgeving. Een mooi voorbeeld van mensgericht maatwerk bieden is het

---

<sup>5</sup> Zorgverzekeringslijn, peildatum december 2021

bespreken van bijzondere casuïstiek in multidisciplinaire teams in 't Baken, naast de vak- en competentiegerichte ontwikkelmogelijkheden voor medewerkers.

De dienstverlening van de SON was meer product- en resultaatgericht. Ook dit gaat veranderen in klant- en resultaatgerichte dienstverlening, door de implementatie van een nieuwe werkwijze in de eerste helft van 2023. We investeren in een aanpak op maat door de gezamenlijke dienstverlening beter en samen in te richten. Deze nieuwe werkwijze, de Klantreis '23 heeft een gezamenlijk doel: grip op het leven met duurzaam resultaat.

Wat verandert bij de SON?

- In de opstartfase krijgen klantregisseurs meer tijd voor aansluiting bij de inwoner. Inwoners ontvangen voor het gesprek geen lijsten meer met gegevens die ze moeten aanleveren. De klantregisseur krijgt, door een betere aansluiting bij de inwoner meer inzicht in de oorzaak van de schulden en kan het oplossend vermogen van de inwoner beoordelen. Er wordt direct gehandeld wanneer er zich een acute situatie voordoet.
- Gedurende het traject van schuldhulpverlening monitort de klantregisseur doorlopend de doelen uit het plan van aanpak. Er is tussentijdse afstemming met de gemeente. Op deze manier kan sneller op- en afgeschaald worden.
- Er komt meer aandacht voor hoe de inwoner uitstroomt uit het traject. We maken afspraken met de SON over nazorg en het voorkomen van herhaling van problematische schulden (in de wet recidive genoemd).

Het resultaat voor inwoners is van grote waarde, ze ervaren weer grip op het leven. Dit komt door meer aandacht voor hun persoonlijke situatie, een duidelijk plan van aanpak, overzicht over de financiële situatie en meer orde in het dagelijks leven. Door eigen inspanningen krijgt de inwoner steeds meer grip op de situatie en bouwt hij aan duurzaam zelfvertrouwen. Het resultaat binnen de gemeente is een meer passende gezamenlijke dienstverlening, minder vervolgtrajecten voor de inwoners en minder maatschappelijke kosten voor de gemeente en andere organisaties.

### **Communicatie**

Om onze schuldhulpverlening, preventie en vroegsignalering zo goed mogelijk in te zetten, is communicatie een belangrijk instrument. Schuldhulpverlening zonder drempels vraagt om een aanpak die inspeelt op de beleving van mensen met (een vergroot risico op) schulden. Drempels verlagen is tegelijkertijd een proces van een lange adem. Samen met het team communicatie maken we een plan voor de komende jaren. We nemen het bestaande communicatieplan armoede hierin mee. Dit om er zeker van te zijn dat we regelmatig communiceren en aan kunnen sluiten bij actuele thema's.

We baseren onze communicatie op de volgende uitgangspunten:

- We verdiepen ons in de verschillende doelgroepen die grote kans maken om in schulden te komen. Wat zijn de kenmerken van de personen in de groep? Wat is hun motivatie, vaardigheid, weerstand? We zoeken het juiste middel voor de juiste persoon op het juiste moment met als doel de bewustwording te vergroten;
- We sluiten aan bij en maken gebruik van de tweejaarlijkse landelijke campagnes van Geldfit.nl. Deze campagnes zijn gericht op het doorbreken van het taboe op schulden;
- Informatie is beschikbaar op plaatsen waar mensen komen, om mensen de weg te wijzen en ze te informeren waar ze terecht kunnen voor hulp;
- We houden in onze communicatie rekening met laaggeletterdheid door aanpassing van het taalniveau en het gebruik maken van bijvoorbeeld infographics;
- We richten ons apart op partijen die mensen met grotere kans op schulden kunnen signaleren, zoals banken, werkgevers, notarissen, scholen, woningbouwverenigingen, etc.. Hoe kunnen zij mensen benaderen, informeren, bewust maken en de weg wijzen?

### **3.3. We hebben een passend aanbod voor iedereen**

We streven naar lichte ondersteuning als het kan, zware ondersteuning als het nodig is. De ondersteuning sluit altijd aan bij de hulpvraag of situatie van de inwoner, zoals we hulp op maat nastreven binnen de gemeente. Dit betekent in de eerste plaats dat we door het inzetten en verder ontwikkelen van algemene voorzieningen als de Nederlandse SchuldhulpRoute zo veel mogelijk willen voorkomen dat een (dure) schuldregeling nodig is. In deze paragraaf belichten twee specifieke doelgroepen die in de Wgs worden

genoemd. Wat gaan we daarvoor doen? We beginnen met het versterken van de integrale aanpak. Dit is noodzakelijk om passend aanbod in te kunnen blijven zetten.

### **Versterken integrale aanpak**

Succesvolle samenwerking tussen 't Baken, de SON, het B&L en het ROZ leidt tot een passend en aanbod dat versneld kan worden ingezet. Vanzelfsprekend blijven we gedurende het traject in gesprek met mensen die schulden hebben (of hebben gehad) en leren van hun ervaringen.

Het verkorten van de aflossingstermijn in de Wsnp naar 18 maanden gaat in per 1 juli 2023. De SON zal hier vanaf 1 juli 2023 ook op voorsorteren in het minnelijke traject (Msnp), conform het advies van de Nederlandse Vereniging voor VolksKrediet (NVVK). Het verkorten van de schuldregelingen heeft veel effect op de processen eromheen. Ineens is er geen 36 maanden, maar slechts 18 maanden tijd om de inwoner te helpen bij het vinden van een oplossing voor zijn bredere problematiek en het bieden van toekomstperspectief. Het snel naar een goed en integraal plan van aanpak komen met een passend tempo en passende hulp levert de meeste winst op. Zo voorkomen we direct dat er nog hulp nodig is nadat de schulden zijn opgelost. De ervaring leert, dat mensen dan zo snel mogelijk uit beeld willen verdwijnen en niet meer op ondersteuning zitten te wachten.

Het snel en volledig in beeld brengen van de inwoner vraagt aandacht. De nieuwe werkwijze van de SON draagt hier zeker aan bij. Samen met de betrokken professionals werken we toe naar een integrale aanpak van de problemen. Het doel hiervan is niet alleen de schulden op te lossen, maar ook beter te kijken naar de oorzaken en gevolgen van schulden op het leven van mensen. De aanpak gaat van brede intake op meerdere leefgebieden, tot inzet van passende ondersteuning naar nazorg. In de fase van aanmelding en intake moeten onderwerpen als onafhankelijke cliëntondersteuning en aanpak laaggeletterdheid een vaste plaats krijgen. Het doel blijft om ook bij een kortere aflostermijn te streven naar duurzame uitstroom. Een eenvoudige weergave van het gewenste proces is opgenomen in de bijlage.

### **Huishoudens met minderjarige kinderen**

We willen dat Lochemse kinderen gezond en veilig opgroeien. Ze moeten hun talenten kunnen ontplooiën en volwaardig mee kunnen doen in de samenleving. Kinderen hebben geen invloed op de financiële situatie van hun ouders en mogen daar niet de dupe van worden. We willen voorkomen dat ouders de gevolgen van schulden aan hen overdragen en zo intergenerationele armoede tegengaan. Volgens artikel 2 van de Wgs moet de gemeenteraad bepalen hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met minderjarige kinderen eruit ziet.

Voor gezinnen gaan we, samen met mensen die hier ervaring mee hebben, op zoek naar meerdere manieren van ondersteuning. We blijven we in ieder geval een aantal specifieke maatregelen inzetten:

- Kinderen in gezinnen die door schuldhulpverlening een besteedbaar inkomen onder de bijstandsnorm hebben kunnen gebruik maken van minimaregelingen;
- Extra aandacht voor vroegsignalering bij gezinnen met kinderen;
- Gezinsbegeleiding kan onderdeel uitmaken van de aanpak;
- Voorrang bij eventuele wachttijden schuldhulpverlening.

### **Ondernemers**

Het ROZ verzorgt schuldhulpverlening aan ondernemers en ex-ondernemers. De diensten van het ROZ zijn gericht op het in de lucht houden van in potentie goede bedrijven en het voorkomen van persoonlijke faillissementen en grote financiële drama's. De meest voorkomende vormen van succesvolle dienstverlening zijn: directe crisisinterventie, regeling of sanering van de schuldensituatie en het voorkomen van een ernstige schuldensituatie door informatie en advies.

Het spreekt voor zich dat de kans op een succesvol traject het grootst is als een ondernemer zich vroeg meldt. Het ROZ onderneemt de komende jaren actie om ondernemers met schulden sneller te bereiken. Het ROZ richt zich niet alleen op de ondernemers zelf, maar ook op partners en intermediairs als banken en accountants. Lochemse ondernemers in zwaar weer kunnen veel baat hebben bij tijdige hulp. Toch hebben zich in 2022 slechts 3 ondernemers gemeld. We willen het ROZ blijven helpen hun bereik te vergroten. In onze periodieke overleggen met het ROZ bespreken we wat we vanuit Lochem kunnen doen om dit doel te behalen.

Zelfstandig ondernemers kunnen zich rechtstreeks melden bij het ROZ, maar ook via 't Baken of onze MKB-manager. Naast deze dienstverlening aan ondernemers op het vlak van schuldhulpverlening hebben we in de Economische Agenda (2023) onze ambities en activiteiten beschreven om het ondernemersklimaat in Lochem verder te ontwikkelen.

### 3.4. We verstevigen onze rol

Het aanbieden van schuldhulpverlening is een gemeentelijke taak. 't Baken, het B&L, de SON en het ROZ zijn verantwoordelijk voor de uitvoering. Collega's van de betrokken partijen weten elkaar goed en snel te vinden. Dit komt vooral omdat de budgetbeheerder en klantregisseur van de SON iedere donderdag in Lochem zijn. Er is periodiek overleg over vroegsignalering van betalingsachterstanden van inwoners. We horen de wens naar meer regie op het proces en de wens naar overzicht. We pakken deze rol door het aantrekken van een aanjager en regisseur, door het ondersteunen van gerichte samenwerking met partners en door duidelijke en efficiënte processen.

#### Aanjager/regisseur armoede en schulden

Uit evaluatiegesprekken over de afgelopen beleidsperiode is naar voren gekomen dat er zowel intern als extern behoefte is aan meer regie op het traject schuldhulpverlening. Dit signaal nemen we serieus door een aanjager/regisseur armoede en schulden aan te stellen. Met de komst van deze centrale functie kan een Adviesteam worden gestart, waarin de nieuwe aanmeldingen worden besproken. Op deze manier kan direct flankerende ondersteuning worden ingezet door 't Baken of het B&L. De aanjager optimaliseert werkprocessen, gaat aan de slag met acties uit het uitvoeringsplan armoede en schulden en houdt overzicht. Krijgen en houden mensen de juiste hulp en wordt nazorg geboden? Is de juiste hulp aanwezig? Het is een verbinder die nieuwe partijen kan benaderen en actief aandacht vraagt voor het signaleren van armoede en schulden. Het resultaat is een beter sluitend netwerk, met als doel te zorgen dat inwoners van de gemeente Lochem de aandacht krijgen die ze nodig hebben.

#### Duidelijke afspraken

Als iemand de weg naar schuldhulpverlening heeft gevonden is het belangrijk dat hij niet ontmoedigd wordt tijdens het aanvraagproces, of zelfs afhaakt. De wet dwingt de gemeente tot maximale toegankelijkheid en transparantie. Wij maken de volgende keuzes met betrekking tot het aanvraagproces:

- *Tussen de melding bij de SON en het eerste gesprek zit een periode van maximaal 4 weken. In crisissituaties vindt binnen 3 werkdagen een gesprek plaats.* Binnen 3 dagen na een reguliere melding neemt de SON contact op met de inwoner om een afspraak te plannen. Gestreefd wordt naar een afspraak binnen 2 weken. Tijdens het eerste gesprek sluit de klantregisseur aan bij de inwoner. Wat is de hulpvraag? Wat is het verhaal achter de vraag? Daarnaast krijgt de inwoners informatie over het proces van schuldhulpverlening. Deze nieuwe werkwijze moet afhaken in de eerste fase voorkomen.
- *Tussen het eerste gesprek en een besluit tot schuldhulpverlening zit maximaal 8 weken.* Het besluit bestaat uit een weigering of een toelating in de vorm van een beschikking en plan van aanpak. Vaak vindt er een tweede gesprek plaats. Wanneer er sprake is van achterliggende problematiek wordt in overleg met 't Baken gestuurd op een integrale aanpak.
- *Informatie die nodig is om tot een besluit te komen wordt door de SON ontsloten.* De aanvrager heeft in deze fase voor besluitvorming geen inlichtingen- en medewerkingsplicht. We kiezen ervoor het hybride pakket van de SON in 2024 uit te breiden met (digitaal) informatie verzamelen en het maken van een schuldenoverzicht. Voor de meer complexe casussen blijft het B&L in beeld om de aanvrager te helpen bij het ordenen van alle informatie.
- *Weigering van schuldhulpverlening kan bij verwijtbare fraude en recidive.* De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening biedt één absolute weigeringsgrond, namelijk als de inwoner geen verblijfsstatus heeft. De gemeente kan schuldhulpverlening weigeren bij fraude of recidive. Schuldhulpverlening bij fraude is niet wenselijk als er sprake is geweest van opzet of grove schuld. In lijn met fraude kan schuldhulpverlening geweigerd worden als sprake is geweest van een verwijtbare beëindiging van een opgestart traject. We kijken hierbij niet verder terug dan één jaar. Maatwerk is daarbij ons uitgangspunt. Wanneer iemand hulp nodig heeft en gemotiveerd is, hoeven fraude en recidive geen belemmering te zijn.

### **Efficiënt schulden regelen**

We sluiten als gemeente aan bij twee landelijke initiatieven van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK). Deze initiatieven maken het regelen van schulden een stuk makkelijker, sneller en efficiënter voor schuldeisers en schuldhulpverleners. Mensen met schulden weten hierdoor sneller waar ze aan toe zijn en de kans op uitval wordt kleiner. In de uitvoering zijn veel minder handmatige, administratieve handelingen nodig. Daardoor is er minder ruimte voor fouten. De SON is als schuldhulpverlener al aangesloten. Het bespaart uitvoeringskosten bij de SON en de gemeentelijke uitkeringsadministratie.

Het gaat om de volgende initiatieven, die in elkaars verlengde liggen:

- *Het schuldenknooppunt*. Het schuldenknooppunt is een digitale voorziening voor gestandaardiseerd berichtenverkeer tussen schuldhulpverleners en schuldeisers.
- *Collectief schuldregelen*. Schuldeisers geven vooraf akkoord op betalingsvoorstellen en handelen dossiers collectief af.



## 4. Monitoring

We meten of ons beleid succesvol is en waar we bij kunnen sturen. We maken onderscheid tussen maatschappelijke effecten die we willen bereiken en prestatie-indicatoren binnen de dienstverlening van de SON. Niet alles is uit te drukken in cijfers of meetbare resultaten. Kwantitatieve gegevens nemen we jaarlijks op in de Raadsmonitor. Aan de hand van deze kwantitatieve gegevens vertellen we over de voortgang van onze beleidsvoornemens.

### Maatschappelijke effecten

1. Het aandeel huishoudens met problematische schulden neemt deze beleidsperiode af van 4,3% naar 3,8%. Dit percentage wordt gemeten door het CBS. Het totaal aan maatregelen in deze beleidsnota moet er toe leiden dat er minder huishoudens zijn met problematische schulden. Het invoeren van maatregelen heeft aanlooptijd nodig. We streven uiteindelijk naar een halvering van het percentage in 2035. We nemen het percentage uit de CBS-statistiek als uitgangspunt.
2. Het aantal mensen in de regeling wanbetalers neemt na inrichting van het proces ieder jaar af met 50%. Daarnaast proberen we via vroegsignalering instroom in deze regeling te voorkomen.

### Prestatie indicatoren

Met de inzet van de vernieuwde dienstverlening benoemt de SON nieuwe prestatievelden. Nieuwe prestatie indicatoren worden in de loop van 2023 afgesproken. Deze gaan over klanttevredenheid, minder uitval tijdens de dienstverlening, kortere trajecten, het oplossen van schulden en geslaagde uitstroom. Tot de nieuwe indicatoren bekend zijn, werken we met onderstaande tabel.

| Prestatie indicatoren   | 2021   | 2022 |
|---|--------|------|
| Percentage klanten dat binnen 4 weken (3 dagen bij een crisissituatie) op het eerste gesprek is geweest.              | 90%    | 95%  |
| Percentage succesvol afgeronde crisisinterventies   | n.v.t. | 100% |
| Percentage minnelijke trajecten waarbij akkoord is bereikt met de schuldeisers  | 38%    | 50%  |
| Percentage klanten dat door middel van budgetbeheer binnen termijn van 3 jaar zelfstandig eigen financiën kan beheren | 47%    | 62%  |
| Percentage succesvol afgeronde minnelijke schuldregelingen  | 100%   | 100% |
| Recidive: percentage klanten dat na een tussentijdse beëindiging van een minnelijke regeling binnen 1 jaar terugkomt  | 0%     | 0%   |
| Recidive: percentage klanten dat na succesvol afronden van een minnelijke regeling binnen 3 jaar terugkomt            | 0%     | 0%   |

Tabel 1 Prestatie indicatoren SON

### Evaluatie

Dit beleidskader heeft een looptijd van 4 jaar, tot 2027. Voordat we een nieuw beleidskader opstellen, zal in het najaar van 2025 een evaluatie plaatsvinden om te kijken of we goed invulling hebben gegeven aan onze ambitie en speerpunten. Zo kunnen we bepalen of en waar we moeten bijsturen.

We gaan het beleid op onderstaande vier punten evalueren:

1. Wat heeft de beleidsnota opgeleverd?
2. Hoe verhoudt zich dat tot onze ambitie, maatschappelijke effecten en prestatie indicatoren?
3. Wie zijn betrokken bij de verschillende fasen in het proces? Wat was hun bijdrage en wat zijn hun ervaringen?
4. Wat zijn de conclusies die we kunnen trekken voor de toekomst?

### **Borging kwaliteit**

- We blijven periodiek in gesprek met onze partners en ervaringsdeskundigen over praktijkervaringen, onze samenwerking, de processen en behaalde resultaten. Waar nodig passen we afspraken aan.
- De SON voert haar dienstverlening uit op basis van de gedragscodes schuldhulpverlening en sociale kredietverlening van de NVVK. De SON is aangesloten bij Sociale Banken Nederland (SBN) en bij de Stichting Bureau Krediet registratie (BKR). De SON meet ieder jaar de klanttevredenheid van inwoners die gebruik maken van haar dienstverlening.
- Wij zijn als gemeente verplicht om zorgvuldig met de privacy van inwoners om te gaan. We verwerken persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG). Een wettelijke grondslag en een gerechtvaardigd doel is noodzakelijk voor de verwerking en uitwisseling van persoonsgegevens tussen de gemeente en andere organisaties. De wijziging van de Wgs 2021 maakt het verwerken en uitwisselen mogelijk.

## 5. Financieel kader

In de vorige hoofdstukken hebben we het voorgestelde beleidskader beschreven. We hebben nieuwe activiteiten benoemd. De financiële gevolgen van deze nieuwe activiteiten lichten we in dit hoofdstuk toe.

In het beleidskader 2018-2021 was het uitgangspunt dat de kosten voor schuldhulpverlening op termijn zouden kunnen dalen. Dat is zeker het streven, maar we hebben dit punt nog niet bereikt. De uitgaven voor schuldhulpverlening zijn de afgelopen jaren toegenomen en nemen de komende jaren verder toe.

| Begroting           | 2023      | 2024      | 2025      | 2026      |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Schuldhulpverlening | € 284.000 | € 284.000 | € 284.000 | € 284.000 |
| B€L (subsidie SWL)  | € 126.000 | € 126.000 | € 126.000 | € 126.000 |

De extra uitgaven voor de volgende onderdelen zijn opgenomen in de Kadernota 2024:

- Het uitbreiden van activiteiten in het kader van preventie en zichtbaarheid door deelname aan de Nationale SchuldhulpRoute (NSR) en Geldfit;
- Uitbreiding van het hybride pakket van de klantreis van de SON;
- Het borgen van de regie op de activiteiten en het proces rondom schuldhulpverlening en armoede, door het aanstellen van een aanjager armoede en schulden;
- Aansluiten op het Schuldenknooppunt en collectief schuldregelen om schulden sneller te kunnen regelen.

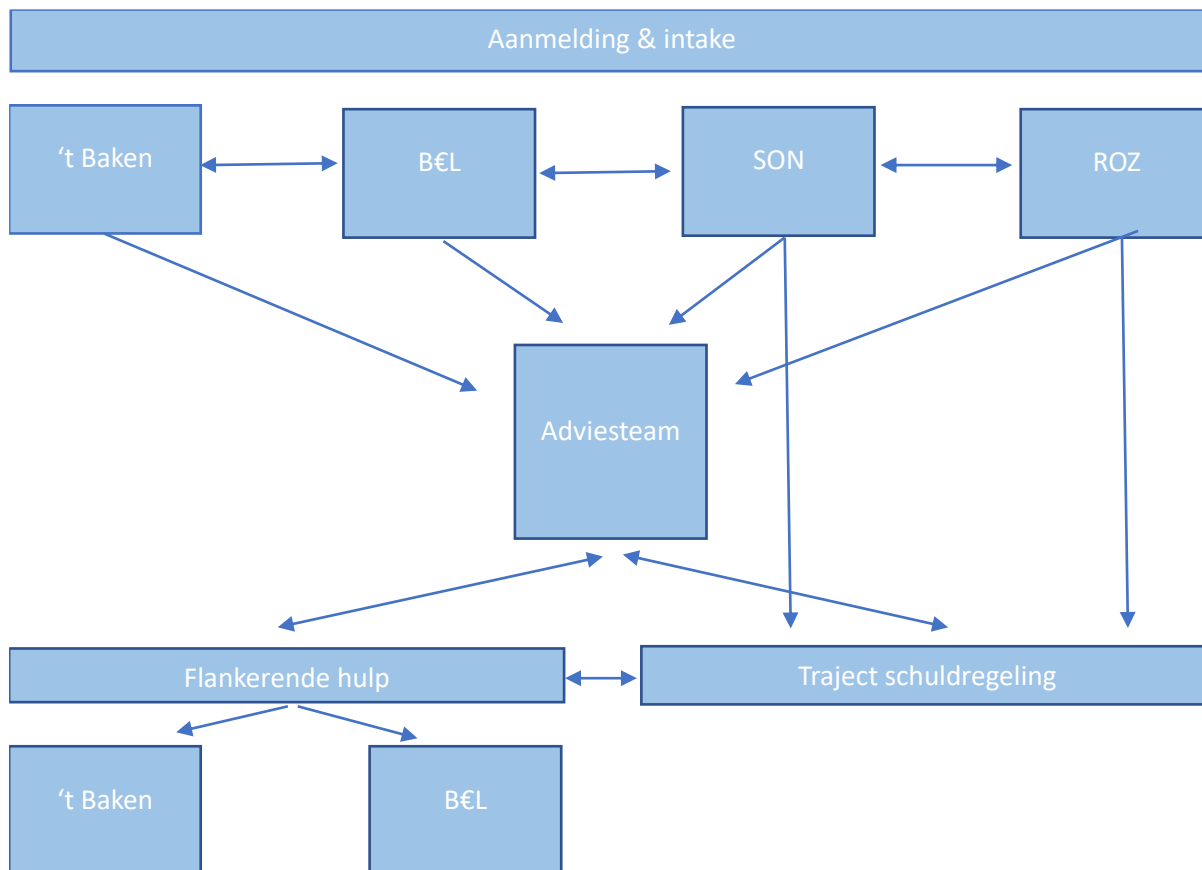
| Nieuw beleid                      | 2023    | 2024     | 2025     | 2026    |
|-----------------------------------|---------|----------|----------|---------|
| NSR / Geldfit / Schuldenknooppunt | € 3.500 | € 7.000  | € 7.000  | € 7.000 |
| Uitbreiding klantreis SON         | -       | € 6.000  | € 6.000  | € 6.000 |
| Regisseur armoede en schulden     | -       | € 56.000 | € 56.000 | -       |
| Werkbudget                        | -       | € 10.000 | € 10.000 |         |

### Risico's

Er zijn een paar risico's die invloed kunnen hebben op de benodigde middelen:

- We besteden meer aandacht aan vroegsignalering. Het resultaat hiervan kan een stijging van het aantal aanvragen schuldhulpverlening zijn;
- We verwachten dat het aantal hulpvragen door de sterke inflatie en de hoge energieprijzen zal stijgen. Het is onzeker wat dit voor Lochem zal betekenen en op welke termijn.

## Bijlage: gewenst proces



### Aanmelding & intake

Aanmeldingen kunnen bij verschillende partijen binnenkomen: 't Baken, het B&E, de SON en het ROZ. Om de snelheid in de trajecten te houden verwijzen 't Baken en het B&E direct door naar de SON en het ROZ als het duidelijk is dat er een schulddregeling opgestart moet worden. De SON en het ROZ doen een intake voor schuldhulpverlening.

### Regie

Met de komst van een aanjager/regisseur armoede en schulden ontstaat ruimte voor meer regie op het proces. Het periodieke overleg vroegsignalering wordt uitgebreid. In het 'Adviesteam' worden vroegsignalering, nieuwe aanmeldingen, casuïstiek en uitstroom geagendeerd. Er wordt een brede intake afgenomen, zodat aanvullende ondersteuning of flankerende hulp kan worden ingezet naast de schulddregeling die loopt bij de SON of het ROZ. Naast nieuwe meldingen is er aandacht voor duurzame uitstroom door afstemming over nazorg.

In het uitvoeringsplan armoede en schulden wordt het gewenste proces verder vormgegeven. Hierin worden de ervaringen met de werkwijze van het crisisfonds meegenomen.