

Plan Schuldhulpverlening gemeente Groningen 2024-2028



Voorwoord

Ongeveer één op de vijftien gezinnen in onze gemeente kampt met problematische schulden. Voor vijftienduizend huishoudens is het iedere dag topsport om de eindjes aan elkaar te knopen. Praktisch gezien telt iedere schoolklas één of twee kinderen waarvan de ouders geen geld hebben voor sport, leuke activiteiten en soms is er ook geen geld voor een fatsoenlijke maaltijd en gaan kinderen zonder ontbijt naar school. In ons land zien wij de kloof tussen arm en rijk steeds verder toenemen.

Waar het hebben van problematische schulden in het verleden vaak als een individueel probleem werd gezien, durf ik de stelling aan dat het hebben van problematische schulden een maatschappelijk probleem is. Het is voor veel gezinnen echt enorm hard werken om rond te komen. Ik waardeer de veerkracht van deze gezinnen. Financiële tegenslagen weten onze inwoners in ruime mate op te vangen, maar er is een grens. De grens waar onze inwoners, maar waar ook wij als gemeente tegenaan lopen. Voor onze inwoners met de laagste inkomens is het verlies van een baan of partner veelal het laatste zetje om echt in de financiële problemen terecht te komen.

En dan is er nog de bijstandsnorm die in vrijwel alle gevallen ontoereikend is om van rond te kunnen komen, als men wil meedoen in de samenleving. Wanneer daardoor financiële problemen ontstaan, wordt het ene gat met het andere gevuld en worden de bestaande schulden verhoogd met aanmanings-, incasso- en deurwaarderskosten. Vervolgens lopen de schulden in rap tempo op en durven inwoners vaak uit schaamte pas in een laat stadium om hulp te vragen.

Maar schulden zijn geen onoplosbaar probleem. En wij zijn strijdbaar. Met dit plan wil de gemeente bovengenoemd maatschappelijk probleem te lijf gaan. Wij hebben de ambitie om steeds beter in staat te zijn om te voorkomen dat inwoners in problematische schuldsituaties terechtkomen. Verder willen wij inwoners met dreigende problematische schulden sneller bereiken om hulpverlening in te zetten. Daarnaast ambiëren wij het versterken van de zelfredzaamheid van inwoners gedurende het traject van schuldhulpverlening en willen wij door actievere inzet op nazorg voorkomen dat inwoners opnieuw een beroep moeten doen op schuldhulpverlening.

Om deze ambities te bereiken, werken wij volgens een aantal essentiële uitgangspunten. Zo organiseren wij de schuldhulpverlening dichtbij onze inwoners en gaan daarbij uit van vertrouwen. Verder vinden wij dat schuldhulpverlening een publieke taak is en waarderen wij de initiatieven vanuit de samenleving om inwoners met problematische schulden kosteloos te ondersteunen.

Groningen, 14 november 2023

Eelco Eikenaar

Plan Schuldhelpverlening gemeente Groningen 2024-2028

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1. Wettelijk kader	4
2. Huidige situatie	5
2.1. Samenstelling doelgroep	5
2.2. Dienstverlening	7
2.3. Eenvoud en duidelijkheid voor de inwoner	7
2.4. Landelijk actieplan brede schuldenaanpak	8
2.5. Coalitieakkoord: problematische schulden voorkomen en bestrijden.....	8
2.6. Gemeentelijke brede aanpak armoede en schulden.....	9
3. Visie gemeente Groningen	10
3.1. Ambities	10
4. Hoe zorgen wij voor een integrale schuldhelpverlening	14
4.1. Werkwijze	14
4.2. Preventie	17
4.3. Vroegsignalering (Eerste Hulp bij Geldzaken)	18
4.4. Samenwerking met partijen	19
4.5. Doelgroepen	24
4.6. Schuldregeling	27
4.7. Budgetbeheer en budgetcoaching	28
4.8. Nazorg	28
4.9. Beschermingsbewind	29
4.10. Adviesrecht beschermingsbewind	30
4.11. Werkgeversbenadering	30
4.12. Samenwerking met zorgprofessionals	31
4.13. Pauzeknop	31
4.14. Schuldenfunctionaris Rechtbank	31
4.15. Sociale kredietverlening	32
5. Kwaliteitsborging schuldhelpverlening..	33
6. Financieel kader	35
7. Monitoring en evaluatie	37
8. Uitvoeringsvisie: Hoe voeren wij de actiepunten uit?	38

1. Inleiding

Voor u ligt het Plan Schuldhulpverlening gemeente Groningen 2024-2028. Dit plan geeft aan hoe wij in de gemeente Groningen de aankomende vier jaar richting geven aan de integrale schuldhulpverlening aan onze inwoners in een financieel kwetsbare situatie. Integrale schuldhulpverlening bestaat uit het voorkomen van schulden, het bieden van hulp bij het vinden van een oplossing voor problematische schulden en nazorg.

Het plan beschrijft onze visie op schuldhulpverlening met daaraan gekoppeld onze ambities en actiepunten. Wij beschrijven het wettelijk kader en het doel van de schuldhulpverlening. Wij geven de huidige situatie weer. Verder komt het landelijk actieplan brede schuldenaanpak aan de orde en onze gemeentelijke aanpak. Het plan gaat vervolgens in op de kwaliteitsborging van de schuldhulpverlening, het financieel kader, de monitoring en evaluatie. Het eindigt met de visie van de uitvoering op het plan.

1.1. Wettelijk kader

Schuldhulpverlening¹ is een wettelijke taak van de gemeente die is vastgelegd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Deze wet is sinds 2012 van kracht. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening verplicht gemeenten om een plan vast te stellen dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van de gemeente. Het plan kent een maximale looptijd van vier jaar en kan tussentijds gewijzigd worden. Het plan bevat de hoofdzaken van het te voeren (integrale) schuldhulpverleningsbeleid en geeft aan op welke wijze de gemeente probeert te voorkomen dat inwoners schulden aangaan die ze niet kunnen betalen.

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. Het maximale aantal weken dat de gemeente nastreeft om de hulpvraag vast te stellen, nadat een inwoner zich tot de gemeente heeft gewend voor hulp;
- d. Hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende kinderen wordt vormgegeven;
- e. Hoe de samenwerking met schuldeisers, waaronder verhuurders van tot bewoning bestemde onroerende zaken, zorgverzekeraars, water- en energiebedrijven, wordt vormgegeven.

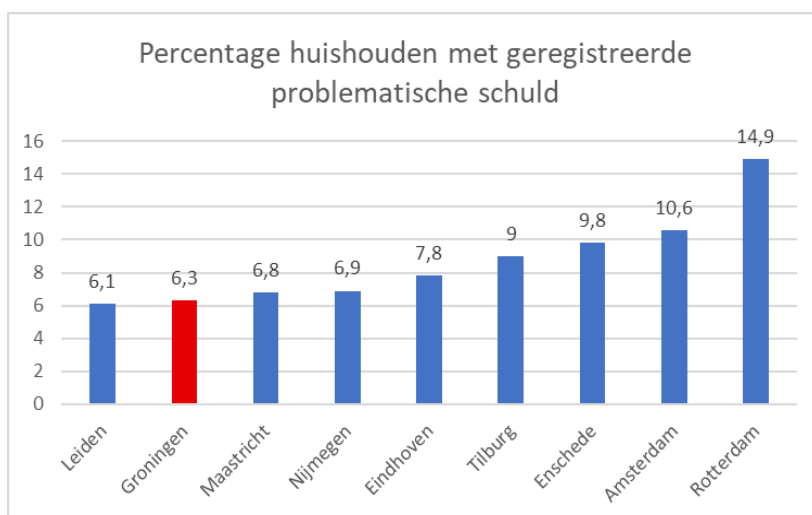
Het begrip schuldhulpverlening wordt in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening omschreven als: *het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg*. Schuldhulpverlening heeft hiermee als doel om inwoners rust en overzicht te geven over hun financiële situatie en zo mogelijk betalen of regelen van aanwezige schulden. Tegelijkertijd gaat het hier om het voorkomen van recidive (terugval).

¹ Zie voor de definitie schuldhulpverlening: artikel 1 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

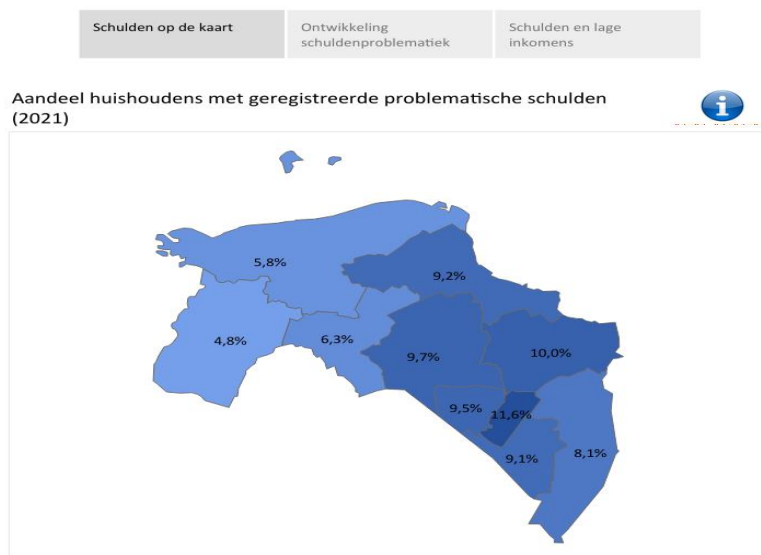
2. Huidige situatie

2.1. Samenstelling doelgroep

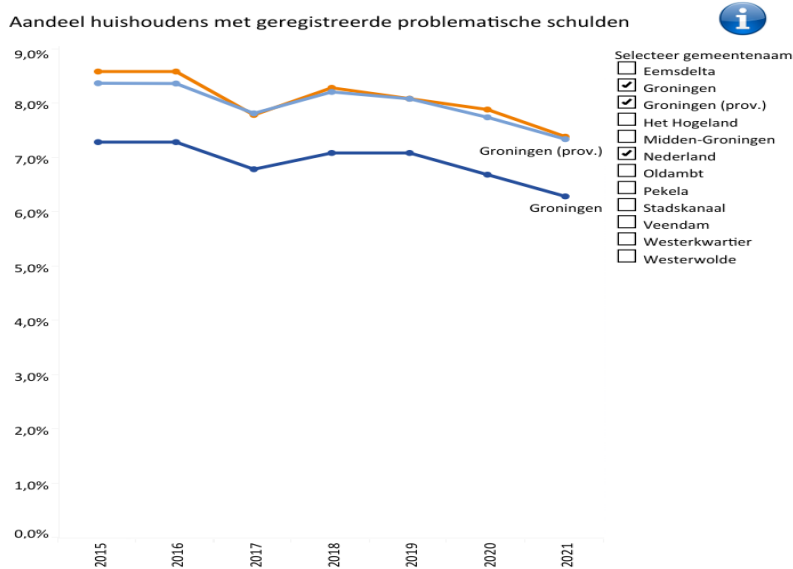
Volgens de laatst beschikbare cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek had eind 2021 ruim zeven procent van de Nederlandse huishoudens te maken met een geregistreeerde problematische schuld. In de gemeente Groningen was dat lager, namelijk zes procent. Ook in vergelijking met andere (studenten)steden hebben wij een redelijk laag percentage.



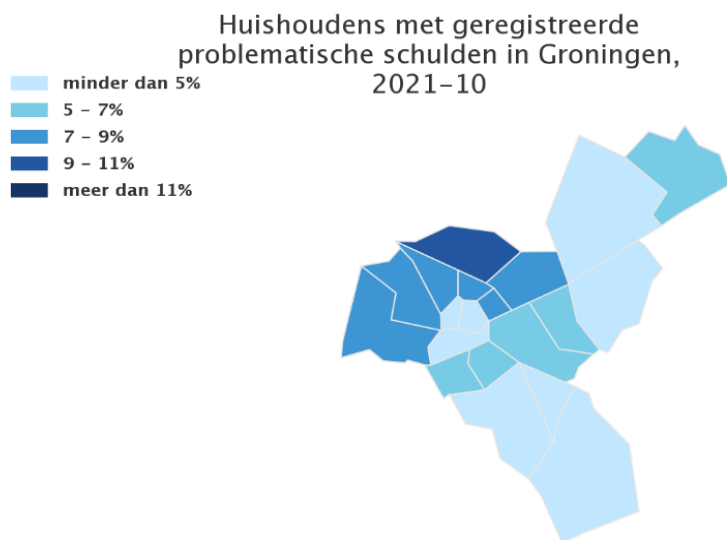
Wij zien de laatste jaren een dalende lijn van het percentage huishoudens met problematische schulden. Het percentage van zes procent voor onze gemeente ligt al jaren onder het landelijke gemiddelde en onder het gemiddelde percentage van onze provincie².



² Bron: Sociaal Planbureau Groningen, Armoedemonitor Groningen, <https://sociaalplanbureaugroningen.nl/armoede/schuldenproblematiek>



Het aandeel huishoudens met geregistreerde problematische schulden in de provincie Groningen (7,4%) is in de afgelopen jaren ongeveer gelijk aan dat van Nederland (7,4%).



Als wij kijken naar de verschillende wijken in onze gemeente zien wij dat met name in de noordwestelijke wijken het hoogste percentage huishoudens met schulden. Haren, Glimmen, Meerstad en Ten Boer en omgeving hebben het laagste aantal huishoudens met een geregistreerde problematische schuld.³

³ Bron: CBS Schuldenproblematiek in beeld, <https://dashboards.cbs.nl/v3/SchuldenproblematiekInBeeld>

De inwoners die in 2021 via hulp van onze gemeente een schuldregeling troffen, hadden gemiddeld veertien schuldeisers per dossier met een gemiddelde totale schuld van ongeveer € 21.000,--. In 2022 ging het om veertien schuldeisers en een totale schuld van € 24.450,--. De hoogte van de gemiddelde totale schuld loopt iets op, maar de schuldbedragen in onze gemeente liggen nog ruim onder het landelijke gemiddelde van € 37.359,-- in 2021 en in 2022 € 37.485,--⁴.

2.2. Dienstverlening

Wij voeren als gemeente de schuldhulpverlening (budgetbeheer, -coaching en schuldregeling) uit. De Groningse Kredietbank (GKB) helpt inwoners met financiële problemen met gerichte informatie, advies, bemiddeling, een cursus of crisisinterventie. En als inwoners worden geïndiceerd voor een schuldregeling (schuldbemiddeling of saneringskrediet), budgetbeheer, duurzame financiële dienstverlening, budget-coaching of beschermingsbewind, worden ze doorgeleid naar de backoffice van de GKB.

Een greep uit de activiteiten:

- Ondersteunen van jongeren met (dreigende) schulden door de inzet van euro-coaches.
- Organiseren van preventie-activiteiten samen met scholen, vrijwilligers, relevante schuldeisers en maatschappelijke instellingen.
- Proberen schulden bij inwoners te voorkomen en hun financiële vaardigheid te bevorderen.
- Stimuleren van financiële educatie in het onderwijs (in brede zin: van basis- tot universitair onderwijs).
- Uitvoeren van de nieuwe wettelijke taak vroegsignalering van betalingsachterstanden. - Aansluiten met schuldhulpverlening bij de wijk- en gebiedsgerichte aanpak.
- Uitvoeren van beschermingsbewind. Wij bieden het beschermingsbewind door de gemeente kosteloos aan, aan onze inwoners met een minimuminkomen. Wij hebben hierdoor de mogelijkheid om tijdig de noodzaak van beschermingsbewind te beoordelen en bij inwoners die ondersteuning nodig hadden het best passende instrument inzetten.

2.3. Eenvoud en duidelijkheid voor de inwoner

Schuldhulpverlening aan inwoners in financiële nood is, zoals gezegd, complex geregeld, waarin de samenhang en rolverdeling tussen partijen niet altijd helder is voor de inwoner. Daarbij komt dat de schuldhulpverlening meestal met incidentele middelen wordt gefinancierd, wat structurele oplossingen in de weg staat. Schuldhulpverlening in Nederland is namelijk niet de verantwoordelijkheid van één partij of één juridisch traject.

Zo is er:

- de *Wet gemeentelijke schuldhulpverlening* met een bestuursrechtelijke invalshoek;
- de *Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen* (WSNP/Faillissementswet) als onderdeel van het Insolventierecht;
- Beschermingsbewind op grond van Schulden en Verkwisting als onderdeel van het *Burgerlijk Wetboek*;
- Ook de *Wet op het consumentenkrediet* heeft nog een aantal artikelen die schuldbemiddeling betreffen
- en zijn er nog specifieke afzonderlijke regelingen, zoals het smal- en breed moratorium.

Dit alles bij elkaar is erg verwarrend voor de inwoner, maar ook voor alle andere betrokken partijen. Zo is het dan ook niet zo vanzelfsprekend dat inwoners de weg naar de GKB weten te vinden. Daarbij ervaren inwoners ook nog obstakels voordat zij hulp vragen. Soms is voor inwoners onduidelijk wat

⁴ Bron: NVVK jaarverslag 2022, <https://jaarverslag.nvvk.nl/2022/cijfers>

de GKB voor hen kan doen. Daarnaast bestaat soms bij inwoners onzekerheid over het te verwachten traject, de tijdsduur en de onzekere uitkomst van het traject. Wij pleiten daarom voor eenvoud voor de inwoner. Dus: één wet, één loket, één route met een duidelijk overzichtelijke looptijd en één regisseur en contactpersoon. In onze communicatie richting de inwoners gaan wij dit ook veelvuldig en helder onder de aandacht brengen.

2.4. Landelijk actieplan brede schuldenaanpak

Voor de uitvoering van de gemeentelijke schuldhelpverlening zijn wij afhankelijk van de landelijke aanpak, wetgeving en jurisprudentie. In 2018 presenteerde het Rijk het Actieplan brede schuldenaanpak.⁵ Het actieplan beschrijft het kader van het rijksbeleid op dit dossier.

Op 12 juli 2022 lanceerde het kabinet de landelijke Aanpak geldzorgen, armoede en schulden. Te veel mensen in Nederland kampen met ernstige geldzorgen, problematische schulden of leven rond de armoedegrens, met hardnekkige en wijdverspreide problematiek ten gevolg. Met de aanpak wilde het kabinet ervoor zorgen dat minder mensen te maken krijgen met geldzorgen, armoede en schulden en dat ze, als ze in de knel komen, betere hulp krijgen en zich gezien en gehoord voelen. Zo krijgen mensen de ruimte om mee te doen in de samenleving en om zichzelf te ontwikkelen en kan de vicieuze cirkel van (kansen)armoede doorbroken worden.

De meerjarige Aanpak geldzorgen, armoede en schulden heeft als doel te komen tot:

- Een halvering van het aantal kinderen dat opgroeit in armoede in 2025 ten opzichte van 2015.
- Een halvering van het totaal aantal personen in armoede.
- Een halvering van het aantal huishoudens in de problematische schulden in 2030 ten opzichte van 2015.

Op 8 juni 2023 verscheen de eerste voortgangsrapportage van de landelijke aanpak.⁶

Wij onderschrijven bovengenoemde doelen. Tegelijkertijd vragen wij ons wel af in hoeverre deze doelen ook realistisch zijn. In het uitvoeringsprogramma brede aanpak armoede en schulden van het college wordt verder ingegaan op acties waarmee een bijdrage wordt geleverd aan het realiseren van deze doelen.

2.5. Coalitieakkoord: problematische schulden voorkomen en bestrijden

In het coalitieakkoord 2022-2026 van het college staat al aangegeven dat bestaanszekerheid wordt geboden door fors te investeren in de bestrijding van armoede en van schuldenproblematiek. Er is een aanpak geformuleerd voor het voorkomen en bestrijden van problematische schulden. Dit is als volgt verwoord:

- a) Voorkomen is beter dan genezen. Zo verstevigen wij onze inzet op vroegsignalering. Wij willen meer aanwezig zijn in de wijken, de gebieden en de dorpen.
- b) Verder willen wij voor inwoners die al schulden hebben, een pauzeknop introduceren, zodat inwoners even op adem kunnen komen en wij samen een plan van aanpak kunnen maken voor de toekomst.
- c) Wij willen jongeren perspectief bieden door schulden te verlagen in ruil voor het volgen van onderwijs.
- d) Wij vinden dat schulden geen verdienmodel mogen zijn. Wij blijven ons inzetten voor minder marktwerking in de schuldhelpverlening.

Als raad omarmen wij deze aanpak.

⁵ Actieplan brede schuldenaanpak:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2018/05/23/actieplan-brede-schuldenaanpak>

⁶ Eerste voortgangsrapportage Aanpak geldzorgen, armoede en schulden:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2023/06/08/bijlage-1-eerste-voortgangsrapportage-aanpak-geldzorgen-armoede-en-schulden>

In dit plan gaan wij op de hiervoor genoemde facetten nader in.

2.6. Gemeentelijke brede aanpak armoede en schulden

De komende periode gaat de gemeente aan de slag met een brede armoede- en schuldenaanpak die bijdraagt aan de versterking van de bestaanszekerheid van onze inwoners en die (langdurige) armoede doorbreekt. Voor een deel gaat het om (aanvullende) maatregelen op het gebied van inkomensondersteuning en schuldhulpverlening en voor een deel om aanpassingen en intensiveringen van de wijze waarop wij nu al ondersteuning bieden: dichtbij, duidelijk en samenhangend. Wij zetten in op goede communicatie en een beter bereik van onze inwoners. Dat betekent dat wij naast (inkomens-)maatregelen investeren in de omvang, kwaliteit en de samenhang van de dienstverlening, aansluitend bij de maatregelen van de sociale basis. Wij doen dat op basis van drie lijnen:

- (1) een fatsoenlijk inkomen voor onze inwoners,
- (2) het voorkomen en bestrijden van financiële problemen en schulden en
- (3) het doorbreken van (langdurige) armoede.

Een laag of onzeker inkomen, hoge of onvoorspelbare uitgaven, ingewikkelde wet- en regelgeving of andere vormen van bestaansonzekerheid kunnen leiden tot financiële problemen en problematische schulden. Die gaan wij zoveel mogelijk voorkomen door onze voorzieningen zo eenvoudig mogelijk te maken en mensen het vertrouwen te geven dat ze bij problemen een beroep op ons kunnen doen. Daarnaast zijn wij er voor inwoners op het moment dat mogelijke problemen ontstaan. Wij hebben er daarom al eerder voor gekozen om de extra inzet voor vroegsignalering structureel te maken. De komende periode gaan wij onder meer werken aan:

- Een intensivering van de financiële dienstverlening in de wijken. Wij hebben gezien dat de dienstverlening aan inwoners effectiever wordt wanneer de inzet van deskundigen op het gebied van inkomen en schulden in de wijken wordt geïntensiveerd. De drempel om ondersteuning te vragen is in de wijken lager en de samenhang in de dienstverlening kan beter worden geboden.
- Een schuldenaanpak waarmee mensen (nog) sneller de rust krijgen om aan perspectief te werken en hun schulden sneller op te lossen.

3. Visie op schuldhulpverlening

Schuldhulpverlening is een vak. Het is een vak waarin onze inwoners centraal staan.

Schuldhulpverlening is niet een activiteit die zomaar naast het andere werk gedaan kan worden of waarmee flink geld verdiend moet kunnen worden. Schuldhulpverlening is een sociaal beroep en het kenmerk van sociale beroepen is dat men iets voor een ander wil betekenen. Wij vinden dat de uitvoering van schuldhulpverlening een publieke taak is die het beste dichtbij de inwoner door de gemeente uitgevoerd kan worden. De gemeente Groningen voert de schuldhulpverlening dan ook als gemeente zelf uit. De Groningse Kredietbank (hierna GKB)⁷ is hiervoor sinds jaar en dag verantwoordelijk.

Schuldhulpverlening doet de gemeente indien gewenst dichtbij onze inwoners in de wijken. Bovendien kijken wij verder dan alleen naar de financiële situatie. Armoede en schulden zijn namelijk vaak niet alleen een geldprobleem. Daarom inventariseert de gemeente ook welke andere problemen een rol spelen. Bovendien kijken wij naar eventuele oorzaken die gelegen zijn in de persoon of de omstandigheden. Dat maakt onze schuldhulpverlening integraal. De gemeente Groningen werkt met één loket voor de toegang van schuldhulpverlening: de GKB. In het Lokaal Platform Integrale Schuldhulpverlening hebben wij met alle (hulp)organisaties die actief zijn in de gemeente afgesproken dat zij inwoners met problematische schulden voor schuldhulpverlening doorverwijzen naar de GKB.

De inzet van vrijwilligersorganisaties juicht de gemeente toe. Wij vinden het belangrijk dat er vanuit de samenleving inwoners zijn die andere inwoners willen helpen bij het oplossen van hun problematische schulden. Vrijwilligersorganisaties zijn ondersteunend aan de professionals van de GKB. Het is hierbij belangrijk dat de kwaliteit van de ondersteuning van de vrijwilligers voldoende is gewaarborgd. Van vrijwilligers verlangt de gemeente daarom dat zij niet de schuldhulpverlening van de GKB overnemen, maar dat ze een aanvullende rol spelen. Verder vragen wij van vrijwilligers dat zij de visie van de gemeente zoals verwoord in dit plan onderschrijven. Van de medewerkers van de GKB eisen wij dat zij ter zake deskundig zijn en dat zij volgens de professionele standaarden zijn opgeleid.

De wet- en regelgeving kan en moet eenvoudiger. De huidige wijze waarop de schuldhulpverlening in Nederland georganiseerd is, is versnipperd. Dit werkt in de hand dat inwoners met financiële problemen terughoudend zijn met het zoeken van hulp en zich veelal laat of te laat melden bij de GKB. Een mogelijke gang naar de rechter (in het kader van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen) wordt door inwoners als zeer ingrijpend ervaren. Schuldhulpverlening moet zoveel mogelijk binnen een eenvoudig juridisch kader, liefst binnen een enkele wet, worden georganiseerd om de inwoners en de gemeente zo min mogelijk extra te belasten met procedures en regels. De gemeente moet meer mogelijkheden krijgen om een schuldenregeling te laten slagen, ook als niet alle schuldeisers vrijwillig meewerken of niets van zich laten horen. Hiervoor blijven wij ons actief richting de Rijkswetgever inzetten. Tevens gaan wij ons hiervoor inzetten binnen de VNG en ook hierover de andere G40 gemeenten benaderen om samen op te trekken. Daarnaast blijven wij hierin de samenwerking zoeken met de Rechtbank Noord-Nederland.

⁷ De Groningse Kredietbank is een afdeling binnen de directie Inkomensdienstverlening van de gemeente.

3.1. Ambities

Voor de aanpak schuldhulpverlening hebben wij een aantal ambities geformuleerd. Zo willen wij ten eerste dat wij steeds beter in staat zijn om te voorkomen dat inwoners in problematische schuldsituaties terechtkomen. Verder willen wij onze inwoners met dreigende problematische schulden sneller bereiken om hulpverlening in te zetten. Daarnaast ambiëren wij het versterken van de zelfredzaamheid van inwoners gedurende het traject van schuldhulpverlening en willen wij door actievere inzet op nazorg voorkomen dat inwoners opnieuw een beroep moeten op schuldhulpverlening

Om bovengenoemde ambities te bereiken, gaan wij daarbij uit van de volgende zeven essentiële uitgangspunten:

- 1) Wij stellen onze inwoners centraal, wij gaan uit van vertrouwen.
- 2) Wij organiseren de schuldhulpverlening en andere hulpverlening dichtbij onze inwoners.
- 3) Wij vinden dat de uitvoering van schuldhulpverlening een publieke taak is.
- 4) Wij verzetten ons tegen de marktwerking en winstmaximalisatie in de schuldhulpverlening.
- 5) Wij vinden de schuldhulpverlening en de industrie daar omheen veel te complex en lobbyen actief om vereenvoudiging.
- 6) Om problematische schulden op te lossen, maken wij zoveel mogelijk gebruik van saneringskredieten, om inwoners snel perspectief te bieden op een schuldenvrije toekomst.
- 7) Wij waarderen initiatieven vanuit de samenleving om inwoners met problematische schulden kosteloos te ondersteunen.

Om onze ambities op het gebied van schuldhulpverlening te bereiken, gaan wij aan de slag met de volgende veertig actiepunten:

1. *Gemeente als schuldeiser:* Wij gaan aansluiten op het Schuldenknooppunt en deelnemen aan het Convenant lokale overheid.
2. *Toegang tot schuldhulpverlening:* Wij gaan onderzoeken hoe wij inwoners met geldzorgen eerder kunnen bereiken, de drempel naar de GKB kunnen verlagen en hen sneller kunnen helpen.
3. *Wacht- en doorlooptijden schuldhulpverlening:* Wij gaan de doorlooptijden bij schuldhulptrajecten verder aanscherpen, zodat wij inwoners sneller duidelijkheid en perspectief geven.
4. *Nederlandse schuldhulproute:* Wij blijven aangesloten bij de Nederlandse schuldhulproute en gaan jaarlijks bekijken welke meerwaarde de aansluiting nog heeft voor het bereik van inwoners met (dreigende) problematische schulden.
5. *Maatwerkfonds GKB:* Wij zetten het Maatwerkfonds vaker in bij de innovatieve aanpak om belemmeringen in het schuldhulpverleningstraject weg te nemen en inwoners sneller perspectief te bieden op een schuldenvrije toekomst.
6. *Doorbraakmethode:* Wij gaan de doorbraakmethode een vaste plek geven in onze dienstverlening.
7. *Preventie:* Wij intensiveren onze inzet op financiële educatie van jongeren.
8. *Vroegsignalering:* Wij gaan onze aanpak vroegsignalering intensiveren door een actievere benadering van inwoners, met name door het afleggen van meer huisbezoeken.
9. *Experiment met CAK:* Wij gaan deelnemen aan een experiment met het CAK over betalingsachterstanden eigen bijdrage Wmo.
10. *WIJ Groningen:* Wij willen de schuldhulpverlening dichterbij de inwoners brengen. Wij gaan daarom de samenwerking met de WIJ teams intensiveren. Dit gaan wij doen door onder

andere de inzet van specialisten schuldhulpverlening in de WIJ teams te vergroten, waarbij de nadruk zal liggen op de noordelijke wijken.

11. *Woningcorporaties*: Wij gaan in gesprek met de woningcorporaties om te komen tot nog betere samenwerkingsafspraken over het voorkomen van huurachterstanden en de aanpak van schulden bij huurders.
12. *Overige schuldeisers*: Wij gaan in gesprek met relevante schuldeisers om te komen tot samenwerkingsafspraken die leiden tot het sneller komen tot minnelijke schuldregelingen, waardoor inwoners sneller perspectief krijgen en minder uitvallen.
13. *Regionale samenwerking*: Wij zoeken de regionale samenwerking bij regionale problematiek die onze inwoners met financiële vraagstukken raakt.
14. *Lokaal Platform Integrale Schuldhulpverlening*: Wij gaan het Lokaal Platform Integrale Schuldhulpverlening anders vormgeven waarbij wij het oude convenant herzien dan wel vervangen door intentieverklaringen. Daarnaast gaan wij twee (informatieve en interactieve) bijeenkomsten per jaar organiseren.
15. *Inkomen*: Wij starten een werkwijze om te onderzoeken of een gezamenlijke intake (bijstandsuitkering en schuldhulpverlening) meerwaarde heeft.
16. *Werk*: Wij zetten een uitstroomcoach in die inwoners begeleidt die vanuit de bijstand aan het werk gaan en daarbij hulp nodig hebben om de financiële zaken goed te regelen.
17. *Ervaringsdeskundigen*: Wij gaan zoveel mogelijk de aanbevelingen van ervaringsdeskundigen overnemen in onze dienstverlening.
18. *Ervaringskennis*: Daarnaast gaan wij onderzoeken waar wij in het proces van de schuldhulpverlening meer gebruik kunnen maken van ervaringskennis en -deskundigen.
19. *Cliëntenraad*: Wij gaan zoveel mogelijk de aanbevelingen van de Cliëntenraad overnemen in onze dienstverlening.
20. *Informerende Cliëntenraad*: Wij gaan de Cliëntenraad meenemen in de relevante ontwikkelingen met betrekking tot schuldhulpverlening.
21. *Schuldhulpverlening aan ondernemers*: Wij gaan de schuldhulpverlening aan ondernemers zichtbaarder maken en steviger vormgeven.
22. *Schuldhulpverlening aan jongeren*: Wij gaan de eurocoach-aanpak intensiveren door eurocoaches in te zetten op scholen en in de wijk.
23. *Schulden van jongeren*: Wij gaan indien wenselijk binnen de eurocoach-aanpak kleine (belemmerende) schulden van de jongere overnemen en afbetalen.
24. *Jongeren belonen*: Wij gaan bekijken hoe wij jongeren kunnen belonen door de aflossingsperiode van hun schulden te verkorten nadat zij hun opleiding hebben afgerond of aan het werk zijn gegaan.
25. *Schuldhulpverlening aan gezinnen*: Wij verzorgen de schuldhulpverlening aan gezinnen, kijken daarbij onder andere naar het mogelijke beroep op (inkomens)voorzieningen en tevens zorgen wij indien gewenst of nodig voor een warme overdracht naar de betreffende hulpverlenende instantie.
26. *Schuldhulpverlening aan dak- en thuislozen*: Wij gaan de samenwerking met de dak- en thuislozenorganisaties in het kader van schuldhulpverlening efficiënter vormgeven.
27. *Schuldhulpverlening aan doelgroepen met een persoonsgerichte aanpak*: Wij gaan door met de bijzondere persoonsgerichte aanpak voor specifieke doelgroepen.
28. *Schuldhulpverlening aan statushouders*: Wij gaan door met het financieel ontzorgen van statushouders.
29. *Schuldregeling*: Wij zetten in op het zoveel mogelijk verstrekken van saneringskredieten bij het oplossen van problematische schuldsituaties vanwege onder meer de snellere duidelijkheid en perspectieven voor de inwoner.
30. *Waarborgfonds*: Wij nemen deel aan het Waarborgfonds saneringskredieten en verstrekken in meer dan tachtig procent van de minnelijke schuldregelingen een saneringskrediet voor de oplossing van problematische schulden.

31. *Budgetbeheer en budgetcoaching*: Wij gaan meer aandacht besteden aan de financiële begeleiding van inwoners tijdens het schuldhulptraject om duurzame financiële gezondheid te bevorderen.
32. *Financiële (zelf)redzaamheid*: Wij gaan de financiële (zelf)redzaamheid van inwoners stimuleren door onder meer het uitproberen van nieuwe werkwijzen als financiële begeleiding op maat met meer persoonlijke contacten met de inwoner en de inzet van digitale middelen.
33. *Nazorg*: Wij intensiveren onze inzet op nazorg om duurzame uitstroom uit schuldhulptrajecten te bereiken en terugval te voorkomen. Hierbij gaan wij gebruikmaken van nieuwe werkwijzen, ervaringsdeskundigen en digitale middelen.
34. *Beschermingsbewind*: Wij zetten ons beleid inzake bijzondere bijstand en beschermingsbewind voort zolang dat juridisch gezien mogelijk is, maar gaan daarbij wel bekijken of de huidige werkwijze verbeterd kan worden.
35. *Adviesrecht beschermingsbewind*: Wij maken vanwege ons beleid inzake beschermingsbewind geen gebruik van het adviesrecht. Wij houden de wetgeving en jurisprudentie omtrent beschermingsbewind scherp in de gaten en wijzigen ons beleid en de uitvoering daarvan indien nodig.
36. *Werkgeversbenadering*: Wij gaan werkgevers informeren over hoe zij geldzorgen bij hun werknemers kunnen signaleren en over de mogelijkheden van schuldhulp voor hun werknemers in (dreigende) financiële problemen.
37. *Samenwerking met zorgprofessionals*: Wij gaan samenwerken met zorgprofessionals en hen voorlichten over schuldhulpverlening.
38. *Pauzeknop*: Wij gaan indien mogelijk een pauzeknop bij schuldhulpverlening introduceren.
39. *Schuldenfunctionaris Rechtbank*: Wij willen samenwerken met de Rechtbank om de inzet van schuldenfunctionarissen vorm te geven met onder meer als doel het vroegtijdig signaleren van schuldenproblematiek bij onze in gerechtelijke procedures betrokken inwoners.
40. *Sociale kredietverlening*: Wij verstrekken sociale leningen aan inwoners met een laag inkomen of die geen lening bij een commerciële bank kunnen krijgen. Wij willen op zodanige wijze sociale kredieten verstrekken dat wordt voorkomen dat er een situatie van overkreditering ontstaat of dat er anderszins bij onze inwoners financiële problemen ontstaan.

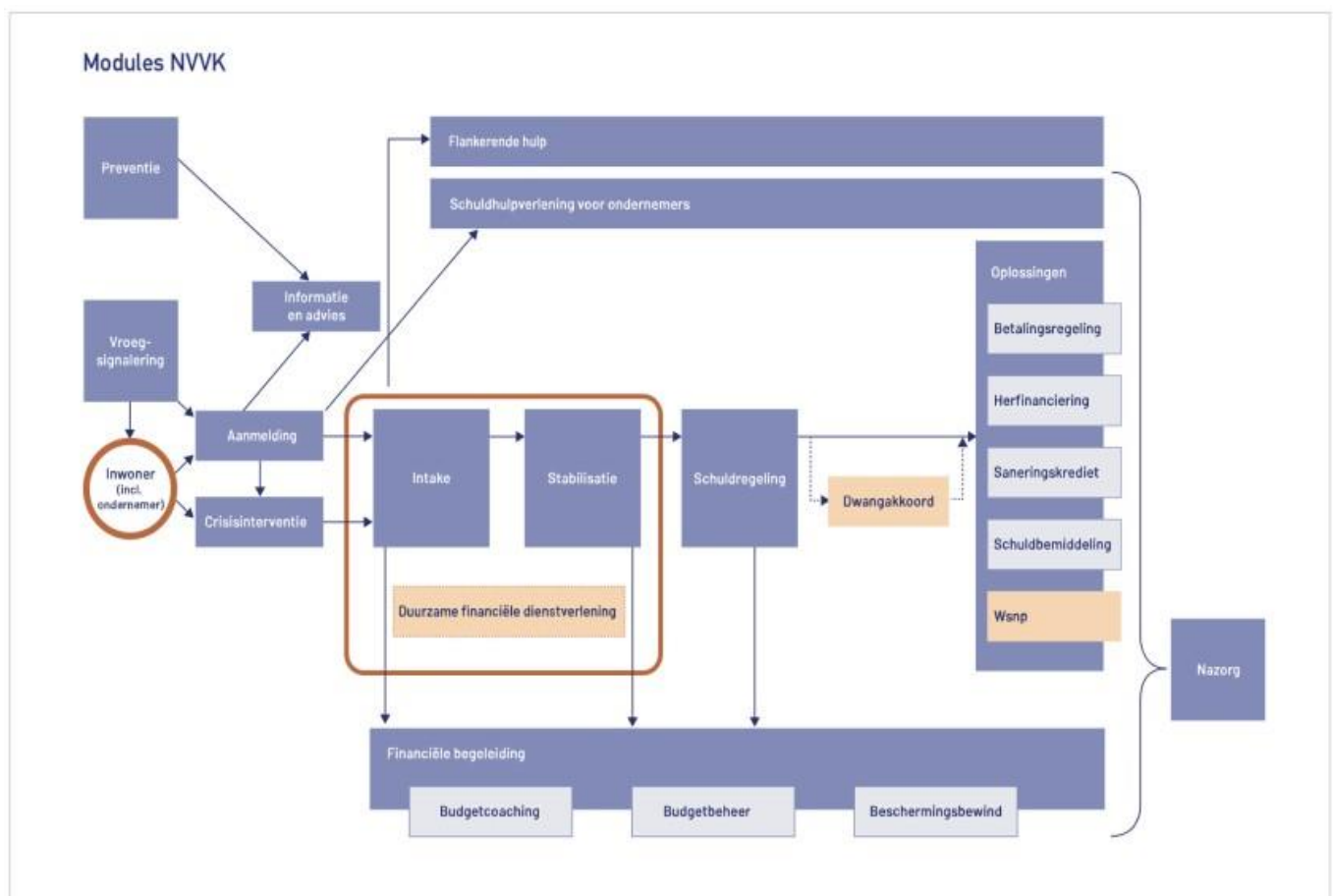
4. Hoe zorgen wij voor integrale schuldhulpverlening

4.1. Werkwijze

De GKB is lid van de landelijke branchevereniging voor schuldhulp en financiële dienstverlening, de NVVK. De dienstverlening is bij de NVVK beschreven in verschillende modules. In onze gemeente worden aan onze inwoners alle modules aangeboden, met uitzondering van de uitvoering van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Wel vragen wij indien nodig voor onze inwoners toelating tot de WSNP aan bij de Rechtbank. Tevens blijven wij inwoners ondersteunen met budgetbeheer en -coaching en nazorg tijdens het WSNP-traject. (Zie verder ook onder 4.6 Schuldregeling). In onderstaand schema staat de huidige situatie beschreven.

Op 1 juli 2023 is de WSNP gewijzigd en is de looptijd van een *wettelijke* schuldsanering teruggebracht van 36 naar 18 maanden. Door minister Schouten voor Armoedebeleid, de NVVK en de VNG zijn gemeenten opgeroepen per 1 juli 2023 ook de aflostermijn van de *minnelijke* schuldtregeling te verkorten naar 18 maanden. Onze gemeente heeft de verkorting van de aflostermijn overgenomen. De verwachting is dat door de verkorting van de aflostermijn de nadruk bij schuldhulpverlening nog meer komt te liggen op financiële begeleiding van inwoners tijdens het traject en op de nazorg. Het doel hiervan is om duurzame financiële gezondheid en uitstroom te bevorderen.

Wat precies de gevolgen van de verkorting van de aflostermijn voor de werkwijze vormgegeven in onderstaand schema zullen zijn, gaan wij de komende tijd bekijken. Wat de gevolgen zijn voor onder andere de inhoud van het werk voor consultants van de GKB en voor de uitvoeringscapaciteit is op dit moment dan ook nog niet aan te geven. Of meer inwoners zich nu gaan melden voor schuldhulpverlening is eveneens onduidelijk. (Zie verder ook onder 4.7.).



4.1.1. Gemeente als schuldeiser

Bij de uitvoering van schuldhulpverlening hebben wij te maken met vooral de afdeling Inkomen (uitvoering Participatiewet), het Noordelijk Belastingkantoor, de GKB (sociale kredieten) en de gemeente Groningen debiteurenbeheer. Onze gemeentelijke schuldeisers hebben een sociaal incassobeleid, treffen indien mogelijk betalingsregelingen met inwoners die hun schuld niet direct kunnen betalen en gaan in principe altijd akkoord met onze schuldregelingsvoorstellen.

Wij gaan deze aanpak uitbreiden door aan te sluiten op het Schuldenknooppunt en deel te nemen aan het Convenant Lokale Overheid. Het Schuldenknooppunt is een centrale digitale voorziening voor gestandaardiseerd berichtenverkeer tussen schuldhulpverleners en schuldeisers. Daardoor zijn er minder handmatige handelingen nodig. Dit maakt schuldregelen sneller en efficiënter en er is minder ruimte voor fouten. Het systeem is veilig en is in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Als alle schuldeisers en schuldhulpverleners aansluiten op het Schuldenknooppunt is in principe schuldregelen binnen drie weken mogelijk. Met deelname aan het convenant geeft de gemeente het goede voorbeeld aan andere schuldeisers hoe maatschappelijk verantwoord te incasseren.

Actiepunt 1: Wij gaan aansluiten op het Schuldenknooppunt en deelnemen aan het Convenant lokale overheid.

4.1.2. Toegang tot schuldhulpverlening

Iedere inwoner kan een beroep doen op de ondersteuning van de GKB. Wij hanteren geen eigen bijdrage voor onze dienstverlening. Omdat schulden een obstakel vormen voor participatie, gaan wij zoveel mogelijk inwoners in (dreigende) financiële problemen helpen. Ook het hebben van bijvoorbeeld een fraudeschuld of de omstandigheid dat een inwoner al eerder van schuldhulpverlening gebruik heeft gemaakt (recidive) is in beginsel geen belemmering voor hulp. Wij wegen in ieder individueel geval zorgvuldig aan de hand van de feiten en individuele omstandigheden de mogelijkheden en onmogelijkheden voor schuldhulp af.⁸

Wij gaan de bereikbaarheid van de schuldhulpverlening vergroten. Als onze inwoners weten dat zij voor goed advies en effectieve schuldhulpverlening bij de gemeente (GKB) terecht kunnen, zullen zij zich minder snel wenden tot commerciële aanbieders. Wij gaan onderzoeken hoe wij ervoor kunnen zorgen dat meer inwoners met geldzorgen naar het spreekuur van de GKB komen voor advies en hulp. Op basis van de uitkomsten gaan wij actie ondernemen zodat wij inwoners eerder bereiken. Het achterliggende doel is om tijdig inwoners te helpen die te maken hebben met geldzorgen of moeite hebben om rond te komen. Dit doen wij door gratis advies te geven over hun financiële huishouding of door het aanbieden van gratis ondersteuningstrajecten waar dat nodig is. Omdat veel inwoners in (dreigende) financiële problemen nog niet bij ons bekend zijn, is het van groot belang dat ze zich tijdig zelf melden bij de GKB, bijvoorbeeld tijdens het inloopsprek uur. Hoe eerder wij deze inwoners kunnen bereiken en helpen, des te kleiner is de kans dat hun problemen verder escaleren.

Actiepunt 2: Wij gaan onderzoeken hoe wij inwoners met geldzorgen eerder kunnen bereiken, de drempel naar de GKB kunnen verlagen en hen sneller kunnen helpen.

4.1.3. Wacht- en doorlooptijden schuldhulpverlening

In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is opgenomen dat indien een persoon zich tot de gemeente wendt voor integrale schuldhulpverlening, binnen vier weken het eerste gesprek moet plaatsvinden waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. In crisissituaties (dreigende woningontuiming, afsluiting van energie, water of ontbinding zorgverzekering) moet het gesprek binnen drie werkdagen plaatsvinden. Dit betekent dat wij ons bij de indiening van de aanvraag direct een beeld

⁸ Beleidsregels schuldhulpverlening 2022; <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR684526/1>

moeten vormen of er mogelijk sprake is van een bedreigende situatie of mogelijk van een andere situatie die reden is om de dienstverlening met voorrang op te pakken, zoals het geval kan zijn bij gezinnen met minderjarige kinderen. Wij voldoen in alle gevallen aan de normtijden en aan de beslistermijn zoals vastgelegd in de verordening.⁹

In de regel is het zo dat op de dag van de aanmelding voor schuldhulpverlening op locatie Harm Buitenplein er meteen een gesprek met de inwoner plaatsvindt om de situatie in grote lijnen in beeld te krijgen. Waar nodig stellen wij de inwoner gerust en doen ons best om de emoties van de hulpvrager te erkennen en te herkennen. Een tweede gesprek vindt daarna als dat mogelijk is binnen vijf werkdagen plaats. Hier gaan wij aan de slag met de zogeheten papierwinkel. Voor deze fase gaan wij daarbij onderzoeken of het ook gewenst is om een buddy of een vrijwilligersorganisatie in te zetten voor ondersteuning van de hulpvrager. Daarna wordt in de meeste gevallen binnen enkele weken een besluit genomen om het traject van schuldhulpverlening al dan niet te starten. Slechts in complexe schuldsituaties kan het voorkomen dat wij de toegestane acht weken nodig hebben om te komen tot een besluit. Wanneer een inwoner zich in een crisissituatie bij de GKB meldt, proberen wij indien mogelijk binnen één werkdag het probleem op te lossen.

Hoewel wij voldoen aan de (wettelijke) normen, gaan wij bekijken hoe wij de beslistermijnen en doorlooptijden verder kunnen aanscherpen.

Actiepunt 3: Wij gaan de doorlooptijden bij schuldhulptrajecten verder aanscherpen, zodat wij inwoners sneller duidelijkheid en perspectief geven.

4.1.4. Nederlandse schuldhulproute¹⁰

De Nederlandse Schuldhulproute is een publiek-private samenwerking van bedrijven, gemeenten, (hulp)instellingen en andere samenwerkingspartners. Onze gemeente is hierbij aangesloten omdat de Nederlandse schuldhulproute inwoners met (dreigende) problematische schulden laat zien welke hulp zij kunnen krijgen en kent verschillende 'afslagen'. De geboden hulp kan bestaan uit online zelfhulp, hulp van een digitale vrijwilliger ('buddy'), hulpverlening van een lokale instelling of schuldhulpverlening van de GKB. Wij hopen dat op deze manier onze inwoners in financiële problemen ons eerder vinden en dat zij tijdig hulp zoeken.

Actiepunt 4: Wij blijven aangesloten bij de Nederlandse schuldhulproute en gaan jaarlijks bekijken welke meerwaarde de aansluiting nog heeft voor het bereik van inwoners met (dreigende) problematische schulden.

4.1.5. Maatwerkfonds GKB

Met het Maatwerkfonds hanteren wij een specifieke aanpak van schuldhulpverlening voor die inwoners die vanwege verschillende (bureaucratische of juridische) belemmeringen zijn vastgelopen of dreigen vast te lopen in de reguliere schuldhulpverlening. Bij deze aanpak werken wij met individuele maatwerkplannen en kijken wij naar creatieve en alternatieve mogelijkheden voor afbetaling van schulden. Tegenwoordig lijkt de systeemwereld steeds vaker leidend boven de leefwereld. Wij bekijken samen met de inwoner met schuldproblemen hoe deze (al dan niet met behulp van zijn sociale netwerk) greep kan krijgen op het eigen leven. Wij kijken naar wat iemand nodig heeft om vooruit te komen en wij leveren maatwerk. Het gaat er om dat het nemen van initiatief door de inwoner (gedragsverandering) moet lonen, ook op de korte termijn. Voorop staat het handelen vanuit het eigen maatwerkplan van de inwoner. De ontwikkeling van mensen staat centraal en als wij dat nodig vinden zoeken wij de grenzen op van de bestaande (landelijke) regelgeving. Zo nodig maken wij, bijvoorbeeld om meer snelheid in het schuldhulpverleningsproces te brengen, gebruik van het Maatwerkfonds om belemmeringen weg te nemen. Hiermee voorkomen

⁹ Verordening beslistermijn schuldhulpverlening: <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR682451/1>

¹⁰ Nederlandse schuldhulproute: <https://nederlandseschuldhulproute.nl>

wij onnodige uitval van inwoners uit trajecten van schuldhulpverlening. Wij hebben de afgelopen jaren met deze aanpak bij het oplossen van schuldsituaties goede resultaten bereikt. Daarom gaan wij door met deze innovatieve aanpak die onder andere gebaseerd is op de werkwijze 'mobility mentoring'. Daarbij zetten wij het Maatwerkfonds in.

Actiepunt 5: Wij zetten het Maatwerkfonds vaker in bij de innovatieve aanpak om belemmeringen in het schuldhulpverleningstraject weg te nemen en inwoners sneller perspectief te bieden op een schuldenvrije toekomst.

4.1.6. Doorbraakmethode

De Doorbraakmethode die wij de afgelopen jaren in de gemeente hebben ontwikkeld, gaan wij ook bij de schuldhulpverlening een vaste plek geven in onze reguliere dienstverlening. Wij hebben de doorbraakmethode ontwikkeld onder andere op basis van de uitgangspunten van 'mobility mentoring'. Bij onze doorbraakmethode kijken wij af van standaardoplossingen om zodoende een oplossing te forceren in de situatie. Ter ondersteuning van deze bestaande aanpak kunnen wij bij deze methode ook gebruikmaken van het Maatwerkfonds. Schuldhulpverleners kunnen hier snel en regelarm een beroep op doen om te investeren in een doorbraak in het perspectief van inwoners, bijvoorbeeld op het gebied van schulden, wonen, vervoer, onderwijs of werk.

Actiepunt 6: Wij gaan de doorbraakmethode een vaste plek geven in onze dienstverlening.

4.2. Preventie

Wij vinden preventie een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening op het gebied van schuldhulpverlening. De GKB probeert door het organiseren van verschillende preventieactiviteiten schulden bij inwoners te voorkomen en hun financiële vaardigheid te bevorderen. Het team Preventie van de GKB biedt groepsgericht deskundig advies als het gaat om financiën op orde krijgen en houden. Wij zoeken daarbij de samenwerking met scholen, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen, maatschappelijke en hulpinstellingen, maar ook met relevante schuldeisers zoals deurwaarders en woningcorporaties.

Speerpunt van preventie is financiële educatie. Als het gaat om financiële educatie van jongeren bieden wij een programma aan jongeren en hun ouders, van basisschool naar voortgezet onderwijs, van MBO tot en met universiteit. Door het geven van gastlessen, het inzetten van interactief theater en jonge rolmodellen (peer-educators) willen wij het gesprek over omgang met geld onder jongeren op gang brengen. Wat betreft financiële educatie van volwassenen leveren wij cursussen op maat aan specifieke groepen inwoners en professionals.



Wij werken lokaal en landelijk samen met verschillende partijen zoals de WIJ, Taalhuizen, UWV en Nibud om schuldproblemen te voorkomen en aan te pakken. Onze preventiemedewerkers werken niet slechts op het Harm Buitenplein, maar trekken er juist vaak op uit, naar de wijken en de scholen.

4.2.1. Financiële educatie jongeren

Wij hebben de afgelopen jaren veel aandacht geschonken aan de inbedding van financiële educatie in alle lagen van het onderwijs en de ontwikkeling van nieuwe methodieken. Wij weten dat de kennis van veel jongeren over geldzaken niet voldoende is. Bovendien zien wij dat jongeren makkelijk geld kunnen lenen en zij staan bloot aan veel prikkels om geld uit te geven. Binnen de mogelijkheden die wij als gemeente hebben spannen wij ons in om die verleidingen te beperken door regels te stellen aan openbare reclames. Tegelijkertijd is het belangrijk om jongeren financieel weerbaar te maken. Daarom investeren wij in de financiële educatie van jongeren (en hun ouders), onder andere door scholen in onze gemeente te stimuleren dit op te nemen in het lesaanbod.

Wij gaan onze inzet op financiële educatie van jongeren verder intensiveren. En wij bekijken of de gemeente extra inzet kan plegen op de financiële educatie van jongeren 18- en kan aansluiten bij een nog nader te ontwikkelen life event aanpak.¹¹

Actiepunt 7: Wij intensiveren onze inzet op financiële educatie van jongeren.

4.3. Vroegsignalering (Eerste Hulp bij Geldzaken)

Wij vinden vroegsignalering van betalingsachterstanden belangrijk. Wanneer er dreigende problematische schulden ontstaan willen wij onze inwoners zo snel mogelijk helpen. Wij hebben dan ook al enige tijd terug een specifieke aanpak voor vroegsignalering in het leven geroepen. Dit wordt bij ons Eerste Hulp Bij Geldzaken genoemd. Wij hebben een actieve benadering waarin wij contact opnemen met onze inwoners door onder meer het afleggen van huisbezoeken. Vanaf 2021 is vroegsignalering bovendien een wettelijke taak voor gemeenten geworden.¹² Deze wettelijke borging heeft onze aanpak versterkt.

Grofweg houdt vroegsignalering in dat schuldeisers betalingsachterstanden op het gebied van huur, energie, water en zorgverzekering gestructureerd op digitale wijze doorgeven aan de gemeente. De gemeente heeft dan de taak om een aanbod te doen aan de inwoner voor een eerste gesprek (intake) bij elk signaal over een betalingsachterstand. Wij hebben onze aanpak vroegsignalering belegd bij de GKB, team Intake/Eerste Hulp Bij Geldzaken. Door vroegsignalering krijgen wij inwoners met betalingsachterstanden in een vroeg stadium in beeld en kunnen wij vroegtijdig een hulpaanbod doen. Uit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening blijkt dat de benadering van inwoners in het kader van vroegsignalering vormvrij is. Dit betekent dat inwoners op verschillende wijzen benaderd kunnen worden. Zo kunnen inwoners benaderd worden via een huisbezoek, e-mail, brief, sms of door te bellen. Uit de uitvoeringspraktijk is gebleken dat een zo actief mogelijke persoonlijke benadering van inwoners het meest effectief is. Wij gaan onze aanpak vroegsignalering daarom intensiveren door een actievere benadering van inwoners, met name door het afleggen van meer huisbezoeken.

¹¹ Binnen onze gemeente gaan wij werken aan een life-event aanpak waarin wij dienstverlening bieden op momenten waarop ingrijpende veranderingen in het leven van onze inwoners plaatsvinden die kunnen leiden tot (soms moeilijk in te schatten) verschuivingen in inkomenscomponenten. Wij beginnen met het bieden van ondersteuning aan personen die vanuit een bijstandsuitkering aan het werk gaan, zodat zij optimaal gebruik maken van de regelingen en voorzieningen die er zijn in hun veranderende situatie. Wij bekijken ook in hoeverre ondersteuning op andere levensmomenten kan worden aangeboden, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van echtscheiding, wanneer jongeren 18 jaar worden of jongeren voor het eerst zelfstandig gaan wonen.

¹² Per 1 januari 2021 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening gewijzigd. In [artikel 3 lid 1 onder b Wet gemeentelijke schuldhulpverlening](#) staat dat het college een inwoner een hulpaanbod moet doen wanneer er een signaal van een schuldeiser is ontvangen. Aanvullend is in het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Bgs) opgenomen welke vaste lasten partners signalen mogen aanleveren. Dit is vastgelegd in [Artikel 2 Bgs](#) en [artikel 3 Bgs](#).

Verder gaan wij de vroegsignalering intensiveren door (na goedkeuring van het ministerie en de Autoriteit Persoonsgegevens) deel te nemen aan een experiment om de signalen van betalingsachterstanden van vaste lasten uit te breiden met die van het CAK waar het gaat om betalingsachterstanden eigen bijdrage Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dit gaan wij doen zodat wij tijdig contact kunnen zoeken met deze kwetsbare groep en kunnen voorkomen dat men bij betalingsproblemen wordt geconfronteerd met dwangmaatregelen en oplopende invorderingskosten. Naar verwachting start het experiment op 1 april 2024.

Actiepunt 8: Wij gaan onze aanpak vroegsignalering intensiveren door een actievere benadering van inwoners, met name door het afleggen van meer huisbezoeken.

Actiepunt 9: Wij gaan deelnemen aan een experiment met het CAK over betalingsachterstanden eigen bijdrage Wmo.

4.4. Samenwerking met partijen

4.4.1. WIJ Groningen

De schuldhulpverleners van de GKB werken samen met én in de WIJ teams, onder andere door fysieke aanwezigheid in de wijk of het fungeren als vaste contactpersonen. Wij hebben hiermee tot doel dat inwoners sneller hulp zoeken en wij inwoners bereiken die eerder buiten beeld bleven. Daarnaast is het bieden van directe hulp en ondersteuning bij het compleet maken van de aanvraag schuldhulpverlening effectief, waardoor er minder heraanmeldingen zijn en doorgaans één aanmeldgesprek voldoende zal zijn. WIJ Groningen neemt ook deel aan het Lokaal Platform Integrale Schuldhulpverlening (zie hieronder).

Wij gaan de samenwerking met de WIJ teams intensiveren. Dit doen wij door meer specialisten schuldhulpverlening vanuit de GKB in de WIJ teams in te zetten, afhankelijk van behoefte en noodzaak van de verschillende wijken. De nadruk zal komen te liggen op de noordelijke wijken omdat zich daar de meeste huishoudens met schulden bevinden. Meer directe aanwezigheid van kennis op financieel vlak vanuit de GKB en meer samenwerking in de WIJ teams zorgt voor meer borging van financiële kennis in de WIJ teams en een snellere doorverwijzing naar de GKB bij schuldenproblematiek.

De gemeente gaat ook de inzet vergroten vanuit team Preventie van de GKB op scholing van de WIJ medewerkers. De schuldhulpverleners in de wijk kunnen bovendien een belangrijke rol gaan vervullen bij de uitvoering van vroegsignalering. Daarnaast gaan wij de samenwerking en de afstemming met de sociaal raadslieden verbeteren. En wij gaan de rol van de WIJ teams bij de aanpak van achterliggende problematiek bij vroegsignalering zo mogelijk versterken.

Actiepunt 10: Wij willen schuldhulpverlening dichterbij de inwoners brengen. Wij gaan daarom de samenwerking met de WIJ teams intensiveren. Dit gaan wij doen door onder andere de inzet van specialisten schuldhulpverlening in de WIJ teams te vergroten, waarbij de nadruk zal liggen op de noordelijke wijken.

4.4.2. Woningcorporaties

In de Woonvisie¹³ worden prestatieafspraken gemaakt tussen gemeente en corporaties. Hierin worden bijvoorbeeld afspraken gemaakt over het aanleveren van achterstandssignalen in het kader van vroegsignalering. Woningcorporaties hanteren een persoonlijke benadering bij hun huurders met huurachterstanden en werken mee aan minnelijke schuldregelingen. Ook streven zij naar geen financiële uithuiszettingen.

¹³ Woonvisie: <https://gemeente.groningen.nl/file/woonvisie-groningen>

Daarnaast heeft de gemeente een afspraak met deurwaarders gemaakt dat bij aanzeggingen tot ontruiming er een signaal gaat naar de GKB. Op deze manier kan de GKB samen met de deurwaarder en de betreffende bewoner of het gezin actief naar een oplossing zoeken ter voorkoming van de ontruiming.

Wij willen graag dat de woningcorporaties aansluiten op het eerdergenoemde Schuldenknooppunt. Uit de praktijk blijkt dat vooral jongeren die voor het eerst zelfstandig een woning gaan huren in financiële problemen kunnen komen. Wij gaan samenwerken met de woningcorporaties om dit te voorkomen.

Actiepunt 11: Wij gaan in gesprek met de woningcorporaties om te komen tot nog betere samenwerkingsafspraken over het voorkomen van huurachterstanden en de aanpak van schulden bij huurders.

4.4.3. Overige schuldeisers

Met het Waterbedrijf, de energiebedrijven en de ziektekostenverzekeraars hebben wij al afspraken in het kader van vroegsignalering. Wij gaan ook met schuldeisers die niet wettelijk verplicht zijn betalingsachterstanden door te geven, afspraken maken in het kader van vroegsignalering.

Daarbij zetten wij de komende periode naast het promoten van een aansluiting op het Schuldenknooppunt in op het versnellen en vergemakkelijken van het tot stand brengen van minnelijke schuldregelingen. Wij vragen schuldeisers vooraf akkoord te gaan op betaalvoorstellen. Dat zorgt voor snellere doorlooptijden en minder rompslomp bij de gemeente en de schuldeisers. Daardoor krijgen inwoners met schulden sneller perspectief en haken ze minder vaak af.

Actiepunt 12: Wij gaan in gesprek met relevante schuldeisers om te komen tot samenwerkingsafspraken die sneller leiden tot minnelijke schuldregelingen, waardoor inwoners sneller perspectief krijgen en minder snel uitvallen.

4.4.4. Regionale samenwerking

In de aankomende jaren gaan wij de samenwerking met de verschillende kredietbanken in de regio verstevigen waar dat nodig is. Samen met de Kredietbank Midden-Groningen, de Volkskredietbank Noord-Oost Groningen en de GKB Assen maken wij afspraken als het gaat over regionale problematiek die onze inwoners met financiële vraagstukken raakt. Hierbij kan gedacht worden aan specifieke dossiers zoals de afhandeling van aardbevingsschade en hoe om te gaan met uitbetalen van schadevergoeding als mensen in een schuldenregeling zitten of komen. Ook gaan wij zoveel mogelijk gezamenlijk optrekken in mogelijke lobbyactiviteiten richting het Rijk en de brancheorganisatie.

Actiepunt 13: Wij zoeken de regionale samenwerking bij regionale problematiek die onze inwoners met financiële vraagstukken raakt.

4.4.5 Lokaal Platform Integrale Schuldhulpverlening

In onze gemeente hebben wij een Lokaal Platform Integrale Schuldhulpverlening. Hierin participeren organisaties die actief zijn in onze gemeente op hulpverleningsgebied als het gaat om geldzaken. Het doel van dit platform is om ervoor te zorgen dat alle organisaties op de hoogte zijn van de actuele stand van zaken rondom het oplossen van schulden in Groningen. Ook willen wij hiermee bereiken dat wij met elkaar richting alle inwoners van de gemeente met schuldenproblematiek met dezelfde mond praten. Tevens willen wij versnippering van hulpverlening op financieel gebied vermijden. Er is één loket voor schuldhulpverlening en dat is de GKB. Dit achten wij in het belang van onze inwoners. Daarbij bouwen wij gezamenlijk aan ketens en netwerken en onderhouden deze.

Naar aanleiding van dit nieuwe plan gaan wij in de toekomst het Lokaal Platform op een andere manier vormgeven. Het huidige convenant dat wij met de betrokken organisaties hebben afgesloten dateert uit 2007 en is verouderd. De wereld om ons heen is veranderd en er komen nieuwe ketenpartners bij en sommige verdwijnen. Wij gaan het convenant herzien of vervangen deze door intentieverklaringen waarin de betreffende organisaties de visie zoals verwoord in dit plan onderschrijven. Wij gaan twee bijeenkomsten per jaar organiseren. Eén van de twee bijeenkomsten gaan wij zodanig inrichten dat ook organisaties die niet direct onderdeel zijn van het Lokaal Platform de mogelijkheid hebben om aan te sluiten. Wij gaan dat doen in de vorm van informatieve en interactieve bijeenkomsten.

In verband met de totstandkoming van dit plan hebben wij een overleg met de leden van het huidige Lokaal Platform belegd. De platformleden onderschrijven de integrale aanpak van schulden en de ambities en actiepunten genoemd in het plan. Zij vragen specifieke aandacht voor het bereiken van inwoners die nu niet bereikt worden. Op welke manieren kunnen wij inwoners bereiken die nu buiten beeld blijven, maar wel financiële problemen hebben, waarbij voor de oplossing daarvan hulp nodig is. Heldere communicatie over wat de GKB kan doen voor inwoners in (dreigende) financiële problemen is in deze essentieel. Drempels die inwoners ervaren om schuldhulp te zoeken moeten zoveel mogelijk worden weggenomen. Het dagelijks inlooppreekuur op het Harm Buitenplein wordt als zeer positief ervaren. Hetzelfde geldt voor de aanwezigheid van schuldhulpverleners van de GKB in elk WIJ team.

Opgeroepen wordt de vrijwilligersorganisaties meer te betrekken bij de financiële begeleiding en het oplossen van de schuldproblemen bij inwoners. Men verzoekt om transparantie over en weer, de specialisten van de WIJ teams, de schuldhulpverleners van de GKB, de professionele organisaties en de vrijwilligersorganisaties, wie zijn ze, wat doen ze, hoe zijn ze te bereiken. Ook wordt gevraagd zoveel mogelijk te werken met vaste contactpersonen voor de inwoners en lange wachttijden te voorkomen. Verder worden zaken als de extra inzet op hulp aan jongeren in geldproblemen, de ondersteuning van ondernemers met geldzorgen en het niet uitsluiten van inwoners die terugvallen omarmd. Tenslotte zien de platformleden in het kader van de uitvoering van dit plan een belangrijke rol weggelegd voor het Lokaal Platform.

Actiepunt 14: Wij gaan het Lokaal Platform Integrale Schuldhulpverlening anders vormgeven waarbij wij het oude convenant herzien dan wel vervangen door intentieverklaringen. Daarnaast gaan wij twee (informatieve en interactieve) bijeenkomsten per jaar organiseren.

4.4.6. Inkomen

Schuldhulpverlening staat niet op zichzelf. Veelal zijn inwoners die kampen met problematische schulden ook op andere terreinen bij ons bekend. Bijvoorbeeld bij de afdeling Inkomen van de directie Inkomensdienstverlening, die de Participatiewet uitvoert. Relatief veel inwoners met een bijstandsuitkering hebben problematische schulden. De afdeling inkomen werkt om die reden nauw samen met de GKB in het tijdig herkennen en oplossen van een problematische schuldsituatie van inwoners met een bijstandsuitkering. Wij starten een nieuwe werkwijze om te zien of een gezamenlijke intake meerwaarde heeft.

Actiepunt 15: Wij starten een nieuwe werkwijze om te onderzoeken of een gezamenlijke intake (bijstandsuitkering en schuldhulpverlening) meerwaarde heeft.

4.4.7. Werk

Wij streven naar een betere aansluiting tussen re-integratie en schuldhulpverlening. Dit doen wij onder meer door een financiële coach in te zetten bij de uitstroom naar werk. Vanuit het werk- en ontwikkelprogramma zijn wij in dat kader bezig met de inzet van een uitstroomcoach. Deze

uitstroomcoach begeleidt inwoners die vanuit de bijstand aan het werk gaan en daarbij hulp nodig hebben om de financiële zaken goed te regelen. Wij willen dat inwoners minder stress ervaren en optimaal gebruik maken van de bestaande regelingen. Inwoners moeten rust hebben op het gebied van financiën. Na het traject willen wij dat inwoners weten waar ze terecht kunnen, mochten er toch nog aanvullende vragen zijn of als de omstandigheden veranderen. Wij gaan deze dienstverlening meer bekendheid geven. Aan de hand van de ervaringen in de uitvoeringspraktijk gaan wij kijken welke methodieken het beste werken om de meest effectieve invulling aan de dienstverlening te geven voor onze uitgestroomde inwoners.

Actiepunt 16: Wij zetten een uitstroomcoach in die inwoners begeleidt die vanuit de bijstand aan het werk gaan en daarbij hulp nodig hebben om de financiële zaken goed te regelen.

4.4.8. Ervaringsdeskundigen

Voor de totstandkoming van dit plan hebben wij twee gesprekken gevoerd met een aantal ervaringsdeskundigen. Deze ervaringsdeskundigen hebben een aantal jaren geleden in de schuldhulpverlening gezeten. Zij hebben hun ervaringen met ons gedeeld en hebben ons adviezen gegeven voor de verbetering van de schuldhulpverlening in de gemeente.

Op basis van deze gesprekken constateren wij dat wij meer gebruik willen maken van de inzet van de ervaringskennis en -deskundigen in de schuldhulpverlening. Onder andere de afdeling Preventie van de GKB en de afdeling communicatie gaan nauwer samenwerken met ervaringsdeskundigen. Doel hiervan is om de dienstverlening van de GKB voor inwoners toegankelijker te maken.

Wij werken bij vroegsignalering al enige tijd met ervaringsdeskundigen. Waar mogelijk gaan wij die samenwerking met ervaringsdeskundigen verder uitbreiden binnen het totale proces van schuldhulpverlening, maar vooral bij de financiële begeleiding en in het nazorgtraject. Verder gaan wij gebruik maken van ervaringskennis en -deskundigheid bij het onderzoek hoe wij de bereikbaarheid van de schuldhulpverlening kunnen vergroten.

De ervaringsdeskundigen, die wij hebben gesproken, benadrukken de inzet van goede financiële begeleiding en bejegening in het schuldhulptraject. Zo hechten zij groot belang aan budgetcoaching tijdens het traject van schuldhulpverlening. Verder geven de ervaringsdeskundigen aan dat om een traject succesvol te laten zijn het belangrijk is dat een schuldhulpverlener uit gaat van vertrouwen en de inwoner zoveel mogelijk op basis van gelijkwaardigheid tegemoet treedt. Het is belangrijk om de inwoner eerst rust te geven bij de start van het traject om daarna aan de hand van een plan van aanpak de inwoner stapsgewijs mee te nemen in het proces van het oplossen van schulden. In het eerste gesprek is het van groot belang dat de inwoner gerust gesteld wordt en hoop krijgt op een schuldenvrije toekomst. Ook wordt belangrijk gevonden dat de schuldhulpverlener tijdens het eerste gesprek met de inwoner niet te veel vragen stelt. Er zijn, is op dat moment al voldoende. Bovendien moet het mogelijk zijn om iemand mee te nemen naar het gesprek, alleen al omdat twee meer horen dan een en zeker als er stress wordt ervaren of er sprake is van laaggeletterdheid. Voorkomen moet worden dat de inwoner na het eerste gesprek afhaakt. De schuldhulpverlening met alle vragen die daarbij gesteld horen te worden, kan vanaf het tweede gesprek dan in gang gezet worden.

De ervaringsdeskundigen geven ook aan dat sommige signalen mogelijk duiden op beginnende financiële problemen, zoals een toenemende verloedering van de woning en woonerf. Het is dan belangrijk dat er iemand even langsgaat om te kijken of alles goed gaat. Dit kan bijvoorbeeld iemand zijn van het WIJ-team of een huismeester van de woningcorporatie. Ook als het gaat om de benadering van inwoners bij vroegsignalering is het van belang hoe de bejegening en het eerste contact wordt aangevlogen. De ervaringsdeskundigen raden aan om vanuit zorg en niet vanuit controle of een belerende houding te handelen. Verder geven ervaringsdeskundigen aan dat de gesprekken in een veilige omgeving moeten kunnen plaatsvinden. Afhankelijk van de wens van de inwoner kan dit bijvoorbeeld dan ook bij de inwoner thuis plaatsvinden of in een ruimte in een

gemeentegebouw waar de privacy geborgd is. Verder vinden de ervaringsdeskundigen dat de inwoner niet alleen voorafgaand aan, maar vooral ook tijdens het traject van schuldhulpverlening telkens goed geïnformeerd moet worden over de stand van zaken, de voortgang en de vervolgstappen. Na afloop van het traject is een goede nazorg onontbeerlijk om terugval te voorkomen. Hierbij kan de hulp van bijvoorbeeld een buddy of een vrijwilligersorganisatie ondersteunend zijn. Tot slot achten de ervaringsdeskundigen de inzet van financiële educatie, en wel zo breed mogelijk, van groot belang.

Wij willen, voor zover wij dat al niet hebben gedaan in dit plan, de aanbevelingen van de ervaringsdeskundigen overnemen in onze dienstverlening.

Actiepunt 17: Wij gaan zoveel mogelijk de aanbevelingen van de ervaringsdeskundigen overnemen in onze dienstverlening.

Actiepunt 18: Wij gaan onderzoeken waar wij in het proces van de schuldhulpverlening meer gebruik kunnen maken van ervaringskennis en -deskundigen.

4.4.9. Cliëntenraad

De Cliëntenraad Groningen Werk & Inkomen:

- Komt op voor alle inwoners van de gemeente Groningen waar het gaat om armoede, inkomen, maatschappelijke participatie, minima, schuldhulpverlening en werk.
- Is onafhankelijk en adviseert over beleid en uitvoering van wet- en regelgeving aan het College van Burgmeester en Wethouders en aan de gemeenteraad.

Wij hebben met de Cliëntenraad gesproken over dit plan en hebben hen om schriftelijk advies gevraagd. Tijdens het gesprek hebben zij een aantal punten ter advisering meegegeven. De Cliëntenraad vindt schuldpreventie essentieel, met name de ondersteuning van ouders bij de financiële opvoeding van hun kinderen. Verder acht de Cliëntenraad het van groot belang dat de financiële begeleiding van inwoners gedurende de achttien maanden looptijd van een schuldregeling goed wordt vormgegeven.

Verder benadrukken zij ook dat na de achttien maanden een vervolgtraject van begeleiding mogelijk moet blijven. Financiële begeleiding moet mogelijk blijven zo lang als nodig is. Aangegeven is dat het eerste gesprek van schuldhulpverlening zo snel als mogelijk moet plaatsvinden en dat inwoners ondersteund moeten worden bij de aanvang van een schuldhulptraject bij het regelen van de financiële zaken als het opzeggen van abonnementen en dergelijke. Dit zou kunnen via de inzet van een buddy, een vrijwilligersorganisatie of door gebruik te maken van de hulp van sociaal raadslieden in de wijk. Verder is een zorgvuldige afbouw van budgetbeheer nodig om terugval te voorkomen.

De Cliëntenraad heeft daarnaast ook nog een advies over het plan geschreven.

Volgens de Cliëntenraad bevat dit plan veel mooie ambities waarvan zij de waarde onderstreept. De Cliëntenraad benoemt daarbij enkele belangwekkende ambities: de uitbreiding van de inzet van specialisten GKB in de WIJ teams, de inzet op vroegsignalering van betaalachterstanden en de financiële educatie aan kinderen en hun ouders. De Cliëntenraad geeft aan dat door de overheid de aflostermijnen gehalveerd zijn waardoor er sneller zicht is op rust en stabiliteit op het financieel vlak. Voor de inwoner met schuldenproblematiek vindt zij dit een heel goede ontwikkeling. Voor wat de begeleiding die de GKB kan bieden betreft, vraagt deze wetsverandering een aanpassing. Bij het beëindigen van het traject is nazorg op maat voor de inwoner nodig om recidive te voorkomen en/of de inwoner het vertrouwen in eigen kunnen terug te geven.

De Cliëntenraad komt met de volgende aanbevelingen:

- Niet alleen schaamte maar ook angst voor het onbekende kan ertoe leiden dat hulp vragen uitgesteld wordt. Angst voor stigmatisering, schuldgevoel en hoe men bejegend gaat

worden. Behalve maatwerk en begeleiding zijn vooral belangrijk het erkennen en herkennen van de emoties die de aanvrager al lange tijd met zich meedraagt. Zelfs tot het aanvragen van hulp kan, door deze emoties, twijfel blijven bestaan of men wel het juiste doet, of men dit wel wil. Het plegen van een telefoontje, liefst nog dezelfde dag, met een geruststelling dat alles in orde gaat komen kan helpen om toch door te zetten.

- Bij de aanvang van een traject is de bewoner aan zet met het aanleveren van documenten en dergelijke. Dit is opnieuw een drempel die de twijfelaar kan doen afhaken. Deze kan misschien weggenomen kunnen worden als er een buddy aangeboden wordt. Iemand die kan helpen met de te zetten stappen. Soms is het al voldoende dat er iemand bij is voor morele steun.

De Cliëntenraad concludeert dat zij achter de plannen kan staan: Uitbreiding van wat goed werkt, experimenteren met nieuwe werkvormen om erachter te komen wat het beste werkt voor zowel de inwoner als de medewerkers om zo snel mogelijk rust te kunnen bieden. Diverse samenwerkingsverbanden met als doel snel hulp te kunnen bieden, een traject op te starten. De Cliëntenraad blijft deze plannen graag volgen en is bereid, indien nodig, input te leveren op de ontwikkelingen. Wij nemen de aanbevelingen van de Cliëntenraad over, voor zover wij dat mogelijk achten.

Actiepunt 19: Wij gaan zoveel mogelijk de aanbevelingen van de Cliëntenraad overnemen in onze dienstverlening.

Actiepunt 20: Wij gaan de Cliëntenraad meenemen in de relevante ontwikkelingen met betrekking tot schuldhulpverlening.

4.5. Doelgroepen

Wij hebben een specifieke aanpak en communicatiestrategie voor een aantal doelgroepen, zoals ondernemers, jongeren (eurocoach), gezinnen, dak- en thuislozen, inwoners waarvoor een bijzondere persoonsgerichte aanpak nodig is (zoals veelplegers) en statushouders.

4.5.1. Schuldhulpverlening aan ondernemers

De bestaansonzekerheid van ondernemers neemt toe. De verwachting bestaat dat meer ondernemers in financieel zwaar weer terecht komen. Wij vinden het belangrijk om te voorkomen dat ondernemers met financiële zorgen (verder) in de problemen komen. Ondernemers zijn in onze gemeente niet uitgesloten van schuldhulpverlening. Wij gaan ook bij ondernemers problematische schuldsituaties voorkomen en bestrijden.

Wanneer een ondernemer zich bij de GKB meldt voor een aanvraag schuldhulpverlening wordt de financiële situatie in kaart gebracht. Samen met de afdeling Zelfstandigen worden de vervolgstappen voor hulpverlening bepaald. De inwoner wordt overgedragen aan de afdeling Zelfstandigen indien de ondernemer gericht geholpen kan worden met een Bbz krediet. Speciaal hiervoor opgeleide medewerkers van de GKB doen de eerste analyse en kunnen schuldhulp bieden bij eenvoudige financiële problematiek van ondernemers. Complexe zaken worden na een eerste analyse 'warm' overgedragen aan een specialistisch bedrijf dat vervolgens meteen hiermee aan de slag kan.

De afgelopen jaren is er vanuit de afdeling Zelfstandigen en de GKB ingezet op een intensievere samenwerking om ondernemers met problematische schulden te kunnen helpen. De huidige uitvoeringspraktijk werkt goed en de samenwerking tussen de afdeling Zelfstandigen en de GKB heeft een structurele plek binnen onze dienstverlening. Desalniettemin is het ook goed om te kijken naar mogelijkheden voor verdere verbetering van schuldhulpverlening aan ondernemers. Vragen die wij ons gaan stellen zijn: hoe kunnen wij ons beter profileren en meer zichtbaar zijn voor ondernemers die de route richting gemeente niet direct kunnen vinden. Een intensievere samenwerking met het team Intake/Eerste Hulp Bij Geldzaken (vroegsignalering) en perron ZZP is daarbij wenselijk. Daarnaast gaan wij inzetten op een betere informatievoorziening richting de verschillende WIJ-teams

zodat zij beter en gericht kunnen doorverwijzen. Wij gaan de komende periode dus de schuldhulpverlening aan ondernemers steviger vormgeven.

Actiepunt 21: Wij gaan de schuldhulpverlening aan ondernemers zichtbaarder maken en steviger vormgeven.

4.5.2. Schuldhulpverlening aan jongeren

De financiële problematiek onder jongeren is groot. Jongeren weten over het algemeen de GKB door de bekendheid door preventieactiviteiten op scholen steeds beter te vinden en ook voor hun hulpverleners is dat het geval. Voor jongeren van 18 tot 25 jaar met (dreigende) schulden zetten wij de zogeheten eurocoach in.

De eurocoaches handelen vanuit de leefwereld van de jongere en maken gebruik van laagdrempelige communicatie zoals WhatsApp. Zo nodig maken zij bij het regelen van de schulden gebruik van het jongerenkrediet. Eurocoaches treffen voor jongeren in problematische schulden schuldregelingen op maat. Hierdoor krijgen jongeren perspectief op een schuldenvrije toekomst en op het halen van een startkwalificatie.

Wij verwachten de komende jaren een toename van aanmeldingen van jongeren met grotere problematiek. Hieronder bevinden zich waarschijnlijk ook veel jonge statushouders. Wij gaan daarom door met de eurocoach-aanpak en gaan deze zelfs uitbreiden, omdat deze voorziet in een grote en almaar toenemende behoefte van jongeren in (dreigende) financiële problemen en hun hulpverleners. Wij gaan de komende tijd onze aandacht richten op het sneller bereiken, behouden en zorgvuldig afscheid nemen van jongeren in de schuldhulpverlening. Onder andere gaan wij eurocoaches inzetten op scholen en in de wijk.

Wij gaan jongeren bovendien sneller perspectief bieden. Wij gaan bekijken of de eurocoach-aanpak uitgebreid kan worden met een 'jongerenperspectieffonds'. Daarbij denken wij aan het maken van een persoonlijk plan van aanpak. Hierin maken wij duidelijke afspraken met jongeren. Verder willen wij de jongere eventueel een (maatschappelijke) stage laten lopen. Aan de schuldeisers van de jongere kunnen wij een saneringsbedrag aanbieden ter finale kwijting van de schulden van de jongere. Indien wenselijk of nodig kunnen wij in deze aanpak ook kleine (belemmerende) schulden van de jongere overnemen en afbetalen. De nieuwe aanpak zou dan kunnen bestaan uit een intensief begeleidingstraject, het afbetalen dan wel saneren van schulden en het aanbieden van werk of scholing. Wij gaan bekijken hoe wij jongeren kunnen belonen door de aflossingsperiode van hun schulden te verkorten nadat zij hun opleiding hebben afgerond of aan het werk zijn gegaan.

Actiepunt 22: Wij gaan de eurocoach-aanpak intensiveren door eurocoaches in te zetten op scholen en in de wijk.

Actiepunt 23: Wij gaan indien wenselijk binnen de eurocoach-aanpak kleine belemmerende schulden van de jongere overnemen en afbetalen.

Actiepunt 24: Wij gaan bekijken hoe wij jongeren kunnen belonen door de aflossingsperiode van hun schulden te verkorten nadat zij hun opleiding hebben afgerond of aan het werk zijn gegaan.

4.5.3. Schuldhulpverlening aan gezinnen

Net als andere inwoners kunnen uiteraard ook ouders met inwonende minderjarige kinderen zich melden voor schuldhulp. Gelet op de soms kwetsbare positie waarin zij zich bevinden besteden wij extra aandacht aan achterliggende problematiek. Zo zal onder meer worden bekeken of de (inkomens)voorzieningen, zoals het kindgebonden budget en de toeslagen op orde zijn en of gebruik gemaakt kan worden van speciale voorzieningen voor kinderen die hun participatie bevorderen, zoals het Jeugdfonds sport & cultuur. Bij het opstellen van het plan van aanpak nemen wij de specifieke omstandigheden van het gezin mee. Wanneer dit nodig blijkt, verwijzen wij het gezin

gericht naar het maatschappelijk werk of andere hulpverlening. Wij verzorgen de schuldhulpverlening aan gezinnen en tevens zorgen wij indien gewenst voor een warme overdracht naar de betreffende hulpverlenende instantie.

Actiepunt 25: Wij verzorgen de schuldhulpverlening aan gezinnen, kijken daarbij onder andere naar het mogelijke beroep op (inkomens)voorzieningen en tevens zorgen wij indien gewenst of nodig voor een warme overdracht naar de betreffende hulpverlenende instantie.

4.5.4. Schuldhulpverlening aan dak- en thuislozen

Sinds jaren neemt een aantal dak- en thuislozenorganisaties in de gemeente het inkomensbeheer voor hun cliënten op zich. Dit vloeit voort uit zowel de behoefte van die organisaties als vanuit de behoefte van de GKB. Ook dak- en thuislozen kunnen een beroep doen op schuldhulpverlening. Uit de uitvoeringspraktijk is alleen gebleken dat de financiële begeleiding beter door de organisaties zelf op basis van een opgebouwde vertrouwensrelatie kan plaatsvinden dan via de balie en contactpersonen van de GKB. In voorkomende gevallen wordt vanzelfsprekend samengewerkt met de GKB en indien het mogelijk is om een minnelijk schuldregeling te treffen, dan wordt die activiteit overgedragen aan de GKB.

De huidige praktijk werkt goed maar door interne en externe ontwikkelingen gaan wij de komende periode de subsidierelatie, de uitvoering en de samenwerking met de betrokken organisaties tegen het licht houden en zo mogelijk efficiënter vormgeven. Daarbij besteden wij vooral aandacht aan de borging van capaciteit en continuïteit.

Actiepunt 26: Wij gaan de samenwerking met de dak- en thuislozenorganisaties in het kader van schuldhulpverlening efficiënter vormgeven.

4.5.5. Schuldhulpverlening aan doelgroepen met een persoonsgerichte aanpak

De GKB is een aantal jaren geleden begonnen met een project, waarin een bijzondere persoonsgerichte aanpak voor zogenoemde veelplegers werd ontwikkeld. Later is dit uitgebreid met de volgende projecten: Multiprobleem gezinnen, ABC project¹⁴ en afbouw tippelzone. Het uitgangspunt is telkens: Wat is de (specifieke) behoefte van deze persoon? Aanmeldingen komen rechtstreeks bij de gespecialiseerde consultant van de GKB binnen. De aanpak kenmerkt zich door fors te investeren in gesprekken en vertrouwen, waarbij de gesprekken vaak op locatie plaatsvinden. Vanzelfsprekend wordt er bij de aanpak afgestemd en samengewerkt met hulpinstellingen. Hoewel zeer bewerkelijk, is de aanpak ook zeer succesvol. Daarom willen wij er mee door gaan.

Actiepunt 27: Wij gaan door met de bijzondere persoonsgerichte aanpak voor specifieke doelgroepen.

4.5.6. Schuldhulpverlening aan statushouders

Het financieel ontzorgen van statushouders is een wettelijke verplichting. Specifiek hiervoor opgeleide consultants van de GKB doen gezamenlijke intakes met consultants Inkomen en verzorgen vervolgens het budgetbeheer, waarbij in beginsel de eerste zes maanden de vaste lasten (huur, gas/licht, water en zorgpremie) worden betaald. Gedurende die periode vinden er coachingsgesprekken met de statushouder plaats. Zo nodig kan op verzoek van de statushouder het budgetbeheer na de zes maanden worden verlengd.

Actiepunt 28: Wij gaan door met het financieel ontzorgen van statushouders.

¹⁴ Het project ABC heeft tot doel de overlast door problematische personen vanuit de Antilliaanse gemeenschap te verminderen.

4.6. Schuldregeling

Bij een schuldregeling behartigt de schuldhulpverlener als tussenpersoon de belangen van een inwoner met schulden en diens schuldeisers. De schuldhulpverlener berekent het vrij te laten bedrag. Dat bedrag is voldoende om de vaste lasten te betalen en te leven op bijstandsniveau. De schuldhulpverlener doet de schuldeisers een percentagevoorstel tegen finale kwijting. Als alle schuldeisers dat accepteren krijgen ze anderhalf jaar lang een percentage van de afloscapaciteit en schelden ze de rest van de schuld kwijt. Voor dit recht op een nieuwe start wordt van de inwoner een maximale inspanning van anderhalf jaar verwacht om de schulden af te betalen.

Er zijn twee soorten schuldregelingen:

- 1) Schuldsanering. Bij een schuldsanering verstrekt de GKB een saneringskrediet. De schuldeisers krijgen ineens het bedrag uitgekeerd waarmee ze akkoord zijn gegaan. Het percentage voor de schuldeisers ligt dan vast. Deze optie geeft mensen met schulden meer schuldenrust omdat ze nog maar met 1 schuldeiser te maken hebben: ze betalen het krediet in achttien maanden terug aan de GKB.
- 2) Schuldbemiddeling. Bij een schuldbemiddeling worden alle inkomsten boven het vrij te laten bedrag maandelijks gereserveerd en op afgesproken momenten aan de schuldeisers betaald. Periodiek worden de inkomsten opnieuw berekend. Het bedrag dat aan schuldeisers wordt betaald kan daardoor hoger of lager uitkomen.

Als niet alle schuldeisers het betalingsvoorstel van de schuldhulpverlener accepteren, kan de schuldhulpverlener een *dwangakkoord* aanvragen bij de rechtbank. Bij een dwangakkoord dwingt een gerechtelijke uitspraak schuldeisers na een onredelijke afwijzing alsnog mee te werken. Iemand met schulden kan ook worden doorverwezen naar het wettelijke traject (WSNP). Dat kan meestal pas aangevraagd worden als een minnelijke regeling niet lukt.

4.6.1. Saneringskrediet

Wij zetten zoveel mogelijk in op saneringskredieten bij het oplossen van problematische schuldsituaties. De GKB heeft hiervoor zelf de mogelijkheid.¹⁵ De inwoner heeft hierna slechts 1 schuldeiser, de gemeente (GKB) en duidelijkheid omtrent de aflossing (vast maandelijks aflosbedrag). Een vast aflosbedrag per maand betekent dat aan het werk gaan of meer werken loont voor de inwoner.

Actiepunt 29: Wij zetten in op het zoveel mogelijk verstrekken van saneringskredieten bij het oplossen van problematische schuldsituaties vanwege onder meer de snellere duidelijkheid en perspectieven voor de inwoner.

4.6.2. Waarborgfonds saneringskredieten

Als een saneringskrediet niet volledig wordt afgelost ligt het financieel risico bij de gemeente, die meestal zelf borg staat voor het saneringskrediet. Het Waarborgfonds saneringskredieten is een soort collectieve verzekering. Het neemt het risico op oninbare vorderingen over van de gemeente. Zo komen gemeenten niet voor onverwachte kosten te staan.

Het Waarborgfonds saneringskredieten is opgericht op initiatief van meerdere partijen in het veld van schuldhulpverlening. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft subsidie beschikbaar gesteld om het Waarborgfonds op te richten en in de eerste jaren uit te voeren. Daarna

¹⁵ Bankreglement Groningse Kredietbank 2022: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/gmb-2022-525947.html>

zal het Waarborgfonds saneringskredieten zelfstandig blijven voortbestaan.

Het Waarborgfonds beoogt saneringskredieten aantrekkelijker en toegankelijker te maken voor gemeenten om zo de effectiviteit van de hele ketenaanpak rondom problematische schulden te vergroten. Concreet is het doel dat binnen een aantal jaar tachtig procent van de schuldhelpverleningstrajecten met een saneringskrediet wordt opgelost. En dat het aantal gemeenten dat gebruikmaakt van saneringskredieten de komende jaren toeneemt. Door onze deelname aan het Waarborgfonds kopen wij het risico op oninbaarheid van saneringskredieten af. De GKB betaalt voor elk saneringskrediet een risicopremie. De premie is een percentage van de hoogte van het saneringskrediet. In de beginjaren is de premie vastgesteld op 1%.

Actiepunt 30: Wij nemen deel aan het Waarborgfonds saneringskredieten en verstrekken in meer dan tachtig procent van de minnelijke schuldregelingen een saneringskrediet voor de oplossing van problematische schulden.

4.7. Budgetbeheer en budgetcoaching

Inwoners kunnen in onze gemeente kosteloos gebruik maken van budgetbeheer. Per individueel geval wordt beoordeeld hoe lang en hoe intensief budgetbeheer moet worden ingezet. Tijdens de periode dat de inwoner gebruik maakt van budgetbeheer wordt er via budgetcoaching toegewerkt naar het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van de inwoner.

Zoals hierboven al is aangegeven is sinds 1 juli 2023 de looptijd van een *wettelijke* schuldsanering teruggebracht van 36 naar 18 maanden. Ook de aflostermijn van de *minnelijke* schuldregeling is per die datum verkort naar 18 maanden. De verwachting bestaat dat inwoners na 18 maanden schuldhelpverlening in de huidige praktijk nog niet of onvoldoende financieel zelfredzaam zijn. Daarom willen wij de nadruk bij schuldhelpverlening nog meer gaan leggen op financiële begeleiding van inwoners tijdens het traject en op de nazorg met als doel duurzame financiële gezondheid en uitstroom te bevorderen.

Wij gaan de komende periode op de verkorting van het minnelijk traject inspelen. Dit doen wij door nieuwe werkwijzen intake/budgetbeheer uit te proberen waarbij nog meer op maat wordt bekeken welk begeleidingstraject wij het beste voor de inwoner kunnen inzetten. Voor de zelfstandigheid van de inwoner is het wenselijk dat waar nodig alleen financiële zaken van de inwoner worden overgenomen. Als blijkt dat de inwoner in potentie financieel zelfredzaam is, zetten wij het product budgetbeheer niet in en gaan wij vooral het accent leggen op de begeleiding daar waar die nodig is. Hierbij valt te denken aan het ondersteunen bij het regelen van allerlei financiële zaken, zoals het aanvragen van toeslagen. Doel is dat de inwoner financieel weerbaarder en zelfredzamer wordt op die punten waarop dat nodig is. Wij gaan kijken hoe wij bij de financiële begeleiding de samenwerking kunnen zoeken met vrijwilligersorganisaties en hoe wij digitale middelen kunnen gebruiken. Deze nieuwe werkwijzen zullen vaak arbeidsintensiever zijn, aangezien die in veel gevallen meer (persoonlijke) contacten met de inwoner betekenen om de voortgang te volgen.

Actiepunt 31: Wij gaan meer aandacht besteden aan de financiële begeleiding van inwoners tijdens het schuldhelptraject om duurzame financiële gezondheid te bevorderen.

Actiepunt 32: Wij gaan de financiële (zelf)redzaamheid van inwoners stimuleren door onder meer het uitproberen van nieuwe werkwijzen als financiële begeleiding op maat met meer persoonlijke contacten met de inwoner en de inzet van digitale middelen.

4.8. Nazorg

Nazorg heeft een belangrijke (preventieve) rol in het schuldenvrij blijven in de toekomst, maar ook in het voorkomen van stress van inwoners wanneer men ineens schuldenvrij is en weer meer vrijheid

heeft om geld uit te geven. Na de beëindiging van de dienstverlening benaderen wij de inwoner om te informeren hoe het er financieel voor staat. Als er opnieuw problemen zijn of dreigen te ontstaan, bekijken wij of het noodzakelijk is dat een vorm van dienstverlening door de GKB wordt hervat of dat het sociale netwerk of een ketenpartner kan worden ingezet.

Hoewel voor veel betrokken inwoners die uitstromen uit budgetbeheer onze huidige aanpak van nazorg afdoende lijkt te zijn, blijkt dat in voorkomende gevallen er toch behoefte kan zijn aan meer begeleiding. Wij gaan daarom onze inzet op nazorg intensiveren en ook bij nazorg de komende periode op de verkorting van het minnelijk traject inspelen door nieuwe werkwijzen uit te proberen. Wij vinden het belangrijk inwoners een intensief en tijdig nazorg traject aan te kunnen bieden waarbij op maat bekeken wordt wat voor de inwoner nodig is voor financiële zelfredzaamheid en om terugval (recidive) te voorkomen.

Natuurlijk is het zowel voor de gemeente als voor de inwoners van groot belang om hen niet onnodig lang financieel te begeleiden indien zij de draad zelf weer op kunnen pakken. Elke inwoner kan gebruikmaken van de door het team Preventie van de GKB georganiseerde cursus Rondkomen kun je leren. Toch is er vaak meer nodig dan een cursus voor een duurzame uitstroom en financiële zelfredzaamheid. Wij gaan de uitstroom uit de schuldhulpverlening bevorderen door gerichte persoonlijke financiële begeleiding te bieden tijdens en na het traject.

Daarbij gaan wij een nieuwe werkwijze uitproberen door inzet van een speciale uitstroomconsulent. Dit is een vaste contactpersoon die de inwoner begeleidt naar financiële zelfredzaamheid. Daarnaast gaan wij ervaringsdeskundigen inzetten die budgetcliënten individueel begeleiden voor, bij en na de uitstroom. Tot slot gaan wij zoals gezegd eveneens meer gebruik maken van digitale middelen bij de financiële begeleiding. Het bovenstaande geldt overigens ook voor inwoners in beschermingsbewind.

Actiepunt 33: Wij intensiveren onze inzet op nazorg om duurzame uitstroom uit schuldhulptrajecten te bereiken en terugval te voorkomen. Hierbij gaan wij gebruikmaken van nieuwe werkwijzen, ervaringsdeskundigen en digitale middelen.

4.9. Beschermingsbewind

Wij voeren het beschermingsbewind voor onze inwoners zoveel mogelijk zelf uit. Sinds maart 2018 bieden wij het beschermingsbewind voor minima kosteloos aan. Hierdoor is de marktwerking voor een groot deel van de nieuwe bewinden buitengesloten. Wij bieden beschermingsbewind namelijk aan als voorliggende voorziening voor de bijzondere bijstand aan onze inwoners met een minimuminkomen. Wij verstrekken in dat geval geen bijzondere bijstand als de betreffende inwoner desalniettemin een externe bewindvoerder kiest.

Als gemeentelijke bewindvoerder bieden wij de vereiste kwaliteit voor beschermingsbewind, waarbij wij bovendien gebruik kunnen maken van een integraal aanbod van ondersteuning. Hierdoor kunnen wij tijdig de noodzaak van beschermingsbewind (her)beoordelen en bij inwoners die ondersteuning nodig hebben het best passende en minst ingrijpende instrument inzetten.

De houdbaarheid van ons beleid inzake bijzondere bijstand en beschermingsbewind hangt af van externe ontwikkelingen zoals toekomstige wetgeving of jurisprudentie. Dit betreft bestuursrechtelijke jurisprudentie alsook jurisprudentie in het kader van de mededingingswet (Wet Markt en Overheid). Wij blijven te allen tijde de samenwerking zoeken met bewindvoerders die voldoen aan de kwaliteitseisen en de hiervoor genoemde visie van onze gemeente onderschrijven. Ook in de komende jaren willen wij beschermingsbewind in eigen beheer houden, maar wij gaan wel bekijken of de huidige werkwijze op aspecten verbetering behoeft.

Actiepunt 34: Wij zetten ons beleid inzake bijzondere bijstand en beschermingsbewind voort zolang dat juridisch gezien mogelijk is, maar gaan daarbij wel bekijken of de huidige werkwijze verbeterd kan worden.

4.10. Adviesrecht beschermingsbewind

Sinds 1 januari 2021 is het mogelijk voor gemeenten om een beroep te doen op het adviesrecht bij beschermingsbewind wanneer er sprake is van problematische schulden. Gemeenten kunnen drie maanden nadat een zogeheten schuldenbewind is ingesteld, de rechter adviseren of een inwoner met gemeentelijke ondersteuning beter geholpen kan worden. Door ons beleid inzake bijzondere bijstand en beschermingsbewind hebben wij hier geen gebruik van hoeven maken.

Voor inwoners die gebruik maken van externe bewindvoerders verstrekken wij zoals hiervoor staat omschreven geen bijzondere bijstand meer voor nieuwe schuldenbewinden. Inwoners kunnen zich bij de GKB melden voor hulp voor het oplossen van problematische schulden. Indien onderbewindstelling van verkwisting of problematische schulden noodzakelijk is, voeren wij dit bewind zelf kosteloos uit voor de inwoner met een minimuminkomen. Dit zorgt ervoor dat het aantal nieuwe schuldenbewinden bij externe bewindvoerders de laatste jaren zeer laag is. Immers inwoners zouden dan de kosten van het schuldenbewind volledig zelf moeten dragen. Zoals gezegd geldt dat toekomstige wetgeving of jurisprudentie er toe kan leiden dat wij ons huidige beleid niet kunnen voortzetten. In dat geval zullen wij alsnog gebruik gaan maken van het adviesrecht.

Actiepunt 35: Wij maken vanwege ons beleid inzake beschermingsbewind geen gebruik van het adviesrecht. Wij houden de wetgeving en jurisprudentie omtrent beschermingsbewind scherp in de gaten en wijzigen ons beleid en de uitvoering daarvan indien nodig.

Schema aantallen langdurige trajecten

Aantallen langdurige trajecten Schuldhulpverlening GKB	Rekening 2019	Rekening 2020	Rekening 2021	Rekening 2022
Aantal inwoners in budgetbeheer (al dan niet i.c.m. schuldregeling of beschermingsbewind)	2.964	3.264	3.384	3.662
Aantal inwoners in beschermingsbewind	1.049	1.184	1.337	1.362

4.11. Werkgeversbenadering

Werk kan een manier zijn om armoede te voorkomen of om uit armoede te geraken. Werken moet natuurlijk wel lonen. Lonend werk is één van de voorwaarden voor bestaanszekerheid. Soms loont (meer) werken niet door het ingewikkelde belonings- en toeslagensysteem of heeft een inwoner door de aanwezigheid van schulden minder te besteden. Ook onze gemeente kent een grote groep werkende armen.

Stress vanwege (te) lage inkomsten en schulden hebben invloed op iemands functioneren. Het is bekend dat armoede en geldzorgen een negatief effect hebben op het beoordelings- en denkvermogen. Hierdoor is men minder goed in staat om goede beslissingen te nemen. In geval van geldzorgen functioneren inwoners vaak ook minder goed op het werk. Werkgevers hebben daarom een belangrijke signalerende functie. Wij gaan ons inzetten om werkgevers zo goed mogelijk te informeren over wat zij kunnen doen om hun werknemers met (dreigende) financiële problemen zo goed mogelijk te stimuleren (preventieve of curatieve) hulp te zoeken.

Actiepunt 36: Wij gaan werkgevers informeren over hoe zij geldzorgen bij hun werknemers kunnen signaleren en over de mogelijkheden van schuldhulp voor hun werknemers in (dreigende) financiële problemen.

4.12. Samenwerking met zorgprofessionals

Schulden komen vaak niet alleen. Meestal is er ook sprake van problemen op andere domeinen. En vaak hangen die problemen met elkaar samen. Dat betekent ook dat inwoners in financiële problemen vaak al in beeld zijn bij een zorgprofessional (bijvoorbeeld een praktijkondersteuner van de huisarts, verpleger of andere zorgverlener). Deze zorgprofessional is gespecialiseerd in het verlenen van hulp bij andere problematiek. De GKB is daarom de aangewezen partij die ondersteuning kan bieden in het oplossen van schulden of financiële problemen. Wij gaan de komende periode de samenwerking met zorgprofessionals zoeken en hen voorlichten over schuldhulpverlening.

Actiepunt 37: Wij gaan samenwerken met zorgprofessionals en hen voorlichten over schuldhulpverlening.

4.13. Pauzeknop

Wij willen de schuldhulpverlening versterken voor inwoners die al schulden hebben, door een pauzeknop te introduceren. Op deze manier kunnen inwoners op adem komen en kunnen wij samen een plan van aanpak maken voor de toekomst. Wij zoeken hierbij aansluiting bij de NVVK (de landelijke branchevereniging voor schuldhulpverlening) en andere gemeenten die hier ook mee bezig zijn.

De in de wet vastgelegde pauzeknop kennen wij al wel bij de toeslagenaffaire waar bij gedupeerde ouders en hun toeslagpartners de pauzeknop ervoor zorgt dat schuldeisers geen beslag kunnen leggen op de ontvangen compensatie. Toch zal een breed geldende wettelijke pauzeknop ten behoeve van schuldhulpverlening nog wel even op zich laten wachten. Wij willen de pauzeknop op een werkbare manier ontwikkelen, als het kan ook zonder de landelijke wetgeving of afspraken. Indien het mogelijk en zinvol is om mee te doen aan een landelijk door de NVVK georganiseerde pilot gaan wij dit doen.

Actiepunt 38: Wij gaan indien mogelijk een pauzeknop bij schuldhulpverlening introduceren.

4.14. Schuldenfunctionaris Rechtbank

In een groot deel van de zaken die voor de rechter worden gebracht, spelen schulden direct of indirect een belangrijke rol. De rechter kan daarom een belangrijke rol spelen in het vroegtijdig signaleren van schuldenproblematiek bij rechtzoekenden. De afgelopen jaren is bij verschillende rechtbanken al gewerkt met schuldenfunctionarissen. Zij worden gewaarschuwd als een rechter vermoedt dat de gedaagde in een zaak problematische schulden heeft en nodigen diegene uit voor een gesprek om na te gaan wat er speelt en welke hulp er nodig is. Vervolgens leggen ze meteen contact met de gemeente, die binnen een paar weken een afspraak inplant. Een schuldenfunctionaris fungeert daardoor als tussenpersoon tussen de rechtspraak en de gemeentelijke schuldhulpverlening.

De Rechtbank Noord Nederland werkt aan het project Schuldenfunctionaris waarbij zij mensen met schulden direct na een zitting willen koppelen aan een schuldhulpverlener. De schuldenfunctionaris is op de zitting aanwezig voor een eerste intakegesprek direct na afloop van de zitting over de aanpak van schuldenproblemen en zorgt voor een verwijzing naar de gemeente. Een groot voordeel hiervan is dat mensen nog 'binnen' zijn. Als de betrokken inwoner het hulpaanbod zelf moet zoeken

is de kans groot dat de inwoner deze stap niet zet of de ingang daartoe niet kan vinden. Wij zoeken daarom actief de samenwerking met de Rechtbank hierin.

Actiepunt 39: Wij willen samenwerken met de Rechtbank om de inzet van schuldenfunctionarissen vorm te geven met onder meer als doel het vroegtijdig signaleren van schuldenproblematiek bij onze in gerechtelijke procedures betrokken inwoners.

4.15. Sociale kredietverlening

Wij helpen ook inwoners die geld willen lenen voor bepaalde aankopen of voor hun onderneming, maar daarvoor bijvoorbeeld niet terecht kunnen bij een commerciële kredietverlener. Dat doen wij zonder winst oogmerk, als onderdeel van onze taak om armoede te bestrijden. Met een sociaal krediet kunnen inwoners hun woonomstandigheden verbeteren, een opleiding volgen of een bedrijf starten.

Sociale kredieten zijn rentedragend, met een rentepercentage dat in ieder geval lager is dan maximaal is toegestaan. Inwoners die een lening aanvragen bij de GKB moeten wel voldoen aan de voorwaarden: ze hebben een inkomen van maximaal 130% van de bijstandsnorm of ze kunnen geen krediet krijgen bij een commerciële financier. Wij zorgen ervoor dat een lening nooit iemands draagkracht te boven gaat en binnen een redelijke termijn terug te betalen is, meestal in 36 maanden.

De GKB voert een sociaal incassobeleid. Dat betekent dat wij bij betalingsachterstanden vroegtijdig met de betrokken inwoner overleggen over een oplossing. Door te investeren in sociale kredietverlening zorgen wij voor een sociaal maatschappelijk verantwoord aanbod aan onze inwoners met vaak een laag inkomen en leveren wij bovendien een positieve bijdrage aan het economisch klimaat van onze gemeente.

Actiepunt 40: Wij verstrekken sociale leningen aan inwoners met een laag inkomen of die geen lening bij een commerciële bank kunnen krijgen. Wij willen op zodanige wijze sociale kredieten verstrekken dat wordt voorkomen dat er een situatie van overkreditering ontstaat of dat er anderszins bij onze inwoners financiële problemen ontstaan.

5. Kwaliteitsborging schuldhulpverlening

De kwaliteit van de schuldhulpverlening moet volgens de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening gewaarborgd zijn. Het is essentieel dat inwoners en schuldeisers vertrouwen hebben in de wijze waarop de gemeentelijke schuldhulpverlening wordt uitgevoerd en dat recht gedaan wordt aan hun belangen. Het werken volgens standaardafspraken levert een belangrijke bijdrage aan het vertrouwen van schuldeisers in de gemeentelijke schuldhulpverlening. Het belang van inwoners vraagt in veel gevallen om gestandaardiseerd maatwerk.¹⁶

Om onder andere het vertrouwen van schuldeisers te borgen is de GKB lid van de NVVK.¹⁷ Voor zeer ingewikkelde casussen volstaat gestandaardiseerd maatwerk niet, maar hebben wij de ruimte gecreëerd voor maatwerk per persoon.¹⁸ Daarnaast wordt de uitvoering van beschermingsbewind gecontroleerd door de Rechtbank. Vanuit de NVVK en de Rechtbank vinden periodiek kwaliteitsaudits plaats. Bovendien werkt de GKB volgens de Gedragscode Schuldhulpverlening en de modules schuldhulpverlening zoals die landelijk zijn vastgesteld. Deze modules voldoen aan de bepalingen van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, de Algemene wet bestuursrecht en de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

De GKB neemt verder deel aan onderzoeken van de NVVK naar de ervaringen van inwoners die schuldhulp hebben gehad van de GKB. Zo heeft in 2023 een (klanttevredenheid)onderzoek plaatsgevonden naar de zogenoemde NVVK belofte, waarin de GKB het rapportcijfer 8,54 heeft behaald. Enig minpunt dat naar voren kwam is dat een klein deel van de bevroegde inwoners aangeeft dat de financieel hulpverlener niet voldoende helpt om gedrag te veranderen waardoor beter met geld omgegaan kan worden. Zoals hierboven staat omschreven gaan wij hier de komende tijd aan werken en onze financiële begeleiding aan onze inwoners hierop verbeteren.



¹⁶ Gestandaardiseerd maatwerk is een combinatie van standaard diensten en maatwerk. Gestandaardiseerd maatwerk is in feite maatwerk dat onder bepaalde voorwaarden voor iedereen te ontvangen is.

¹⁷ NVVK: de branchevereniging voor schuldhulp en financiële dienstverlening. De vereniging zet zich in voor kwaliteitsstandaarden voor de dienstverlening (de NVVK belofte). Zij bewaakt de kwaliteit van de lidorganisaties via het Kwaliteitskader. Ook zet zij zich in voor vakmanschap van medewerkers (de Kennisbank).

¹⁸ Persoonsspecifiek maatwerk wordt ingezet als meerdere problemen samenkomen, eerdere oplossingen niet gewerkt hebben maar de inwoner wel gemotiveerd is mee te werken aan een oplossing. Per situatie wordt naar een oplossing gezocht.

Voor onze inwoners hebben wij een gemeentelijke klachtenprocedure. Daarnaast is tegen besluiten in het kader van schuldhulpverlening bezwaar en beroep mogelijk. Binnen de GKB vindt een permanente kwaliteitsbewaking plaats van de uitvoering van schuldhulpverlening. Daarnaast worden de werkprocessen voortdurend onder de loep genomen, waar mogelijk aangescherpt en worden overbodige processtappen geëlimineerd. Wij gaan de doorlooptijden zo inzichtelijk mogelijk maken en waar het kan verkorten.

6. Financieel kader

Door het Rijk zijn met de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in 2012 ten aanzien van de uitvoering van de schuldhulpverlening geen extra structurele middelen ter beschikking gesteld. Gemeenten hebben bij schuldhulpverlening de regie in handen. Zij kunnen zelf prioriteiten stellen en kiezen hoe zij de schuldhulpverlening organiseren. Zij kunnen zelf bepalen hoeveel financiële middelen voor schuldhulpverlening worden ingezet. Onze gemeente vindt sinds jaar en dag een kwalitatief goede schuldhulpverlening zonder werkvoorraden erg belangrijk. Schuldhulpverlening maakt onderdeel uit van de begroting van de directie Inkomensdienstverlening.

In de begroting 2024 is aan de lastenkant vanuit reguliere gemeentelijke middelen een bedrag van 10,2 miljoen euro voor schuldhulpverlening opgenomen en aan de batenkant een bedrag van 1,2 miljoen euro. In de begroting van 2024 is een bedrag van 1,137 miljoen euro opgenomen aan (incidentele) Rijksmiddelen die vanuit de septembercirculaire 2023 ter beschikking zijn gesteld voor individuele bijzondere bijstand en vroegsignalering. Deze incidentele middelen kunnen tot en met 2025 worden ingezet.

De ambities en actiepunten vanuit dit plan betekenen een flinke intensivering van de schuldhulpverlening, waarbij het naast de (tijdelijke) inzet van meer formatie van minimaal 13,5 fte (voor vroegsignalering, wijkgericht werken, jongerenaanpak en nieuwe werkwijzen) ook om de ontwikkeling van nieuw instrumentarium voor schuldhulpverlening gaat.

Wij denken dit niet allemaal te kunnen dekken binnen de reguliere begroting, vandaar dat wij voor een deel een beroep doen op de (incidentele) gemeentelijke middelen uit het Coalitieakkoord inzake intensiveren armoedebestrijding (totaal 700.000 euro). Daarnaast zetten wij de incidentele Rijksmiddelen in die vanuit de decembercirculaire 2022 (787.000 euro) en de meicirculaire 2023 (1,131 miljoen euro) voor individuele bijzondere bijstand en vroegsignalering ter beschikking zijn gesteld. Deze incidentele middelen kunnen respectievelijk worden ingezet in de jaren 2023 en 2024 en in de jaren 2024 en 2025. Verder bekijken wij of een deel van de extra kosten gefinancierd kan worden middels de Rijksmiddelen SPUK Kansrijke wijk (jaarlijks 108.000 euro, in te zetten tot en met 2026) of dat wij daarvoor een beroep gaan doen op de Rijksmiddelen voor versterking gemeentelijke dienstverlening naar aanleiding van de POK.

Wij verwachten derhalve dat wij tot en met het jaar 2025 de reguliere én de intensivering van de schuldhulpverlening kunnen dekken. Dit geeft ons de ruimte om de komende jaren te experimenteren, nieuwe werkwijzen uit te proberen en in te spelen op nieuwe ontwikkelingen in de schuldhulpverlening, zoals de verkorting van de aflostermijn bij schuldregeling en het initiatief van het Rijk en de brancheverenigingen NVVK, VNG en Divosa inzake het invoeren van een basisdienstverlening schuldhulpverlening voor alle gemeenten.

Bron	Bedrag (x 1.000.000 euro)	Waarvoor	Wanneer
Begroting 2024	10,2	Reguliere dienstverlening zoals Preventie, Vroegsignalering, Budgetbeheer, Beschermingsbewind, Schuldregeling, Euro-coaching en Sociale kredietverlening, en een deel van de intensivering schuldhulpverlening	2024
Rijksmiddelen septembercirculaire 2023 (onderdeel van de begroting 2024)	1,137	Intensivering schuldhulpverlening	2024 en 2025
Rijksmiddelen decembercirculaire 2022 (naar verwachting wordt hiervan in 2023 0,3 uitgegeven)	0,787	Intensivering schuldhulpverlening	2024
Rijksmiddelen meicirculaire 2023	1,131	Intensivering schuldhulpverlening	2024 en 2025
Rijksmiddelen SPUK Kansrijke wijk	0,108	Intensivering schuldhulpverlening (zoals extra inzet formatie in noordelijke wijken)	2024, 2025 en 2026
Rijksmiddelen POK	PM	Intensivering schuldhulpverlening (zoals extra inzet formatie in de wijken)	NNTB
Intensiveringsmiddelen armoedebestrijding coalitieakkoord	PM	Intensivering schuldhulpverlening	2024, 2025 en 2026

Bovenstaand schema geeft de voorlopige financiële situatie weer want die is voor een deel onder andere afhankelijk van de aanvraag SPUK Kansrijke wijk. In het uitvoeringsplan schuldhulpverlening 2024-2025, dat aan het eind van het eerste kwartaal van 2024 wordt opgeleverd, wordt de verdeling van de middelen nader uitgewerkt.

7. Monitoring en evaluatie

Om onze ambities, actiepunten, doelen en speerpunten goed te volgen, zullen wij de effecten en resultaten periodiek monitoren. Dit doen wij in eerste instantie door middel van de planning- en controlcyclus (Begroting, Voortgangsrapportages en Rekening).

Wij zijn ons er van bewust dat veranderingen tijd kosten en daarmee niet van de een op de andere dag zijn gerealiseerd. Bovendien is momenteel duidelijk dat wij tot en met het jaar 2025 de reguliere én de intensivering van de schuldhulpverlening kunnen dekken. Onduidelijk is echter hoe wij er na 2025 financieel voorstaan. Wij kiezen daarom voor een eerste evaluatiemoment begin 2025. Op basis van deze evaluatie en eventuele landelijke ontwikkelingen kan het plan bijgesteld worden.

8. Uitvoeringsvisie: Hoe voeren wij de actiepunten uit?

De schuldhulpverlening in Groningen wordt vrijwel geheel in eigen beheer uitgevoerd door de Groningse Kredietbank, waarbij wij samenwerken met een groot aantal partners in de gemeente. De GKB voert de volgende hoofdonderdelen uit:

- Preventie
- Vroegsignalering
- Sociale Kredietverlening
- Budgetbeheer
- Beschermingsbewind
- Schuldregeling
- Coaching

Deze dienstverlening wordt aangevuld met diverse projecten en pilots. De projecten zijn vaak toegespitst op een specifieke doelgroep of vraagstuk. De pilots zijn meestal gericht op het vernieuwen of verbreden van bestaande dienstverlening.

Op basis van de input van de omgeving, de resultaten, de audits, het klanttevredenheidsonderzoek en het jaarverslag klachten kunnen wij concluderen dat de dienstverlening van de GKB er goed voorstaat. Het Plan schuldhulpverlening 2024-2028 is vooral een opsomming van visies, ambities, actiepunten en initiatieven en is met name een voortbouwen op het huidige dienstverleningsconcept. De bestaande dienstverlening wordt min of meer als bekend verondersteld en daarmee is dit plan ook vooral een aanvulling en uitbreiding van die bestaande dienstverlening. De GKB is daar blij mee en kan goed uit de voeten met het plan, temeer omdat er voldoende middelen en menskracht beschikbaar zijn voor de uitvoering van de bestaande dienstverlening en de aanvullende plannen.

De GKB ziet ook een aantal relevante ontwikkelingen aankomen die in sommige gevallen concreet en zichtbaar van invloed zullen zijn op de uitvoering van de dienstverlening. Maar in andere gevallen is het is deze fase nog lastig de ontwikkelingen te duiden om daarmee richting te kunnen geven aan de dienstverlening.

Voor de GKB zien wij de volgende relevante ontwikkelingen op ons afkomen:

- De ambities van het Kabinet (Landelijk actieplan brede schuldenaanpak) zullen een zwaar beroep doen op de dienstverlening van de GKB. Als gevolg daarvan zien wij dat het kabinet zich samen met de brancheverenigingen (NVVK, VNG en Divosa) sterk maakt voor een vorm van basisdienstverlening die voor alle gemeenten moet gaan gelden. Onze gemeente gaat zich committeren aan dit initiatief. Wij gaan meedenken en meepraten over de verdere invulling van de elementen van de basisdienstverlening en deze vertalen naar de mogelijkheden binnen onze eigen organisatie.
- Na halvering van de looptijd van de schuldregeling van 36 naar 18 maanden is de focus van de technische regeling verschoven naar financiële begeleiding, coaching en nazorg.
- De directie Inkomensdienstverlening en dus ook de GKB heeft een duidelijke visie op de dienstverlening onder de naam "De Groningse aanpak" geformuleerd.
- De trend dat steeds meer schuldeisers ruimhartig instemmen met schuldsaneringsvoorstellen – als daarmee de inwoner is geholpen en terugval wordt voorkomen – zet zich door. Met de komst van de convenanten met schuldeisers wordt het regelen van schulden eenvoudiger.

- Met de komst van het schuldenknooppunt wordt het schuldregelen steeds meer een technisch goed te automatiseren vorm van dienstverlening.
- De financiële positie van gemeenten staat vanaf 2025 onder druk en wij moeten er rekening mee moeten houden dat hier ook opgaven voor de GKB uit voortkomen.
- De arbeidsmarkt is nog steeds gespannen als het gaat om het vinden van nieuwe medewerkers maar ook om het behouden van talent.

Om toekomstbestendige dienstverlening te kunnen garanderen moet de GKB vanwege bovenstaande ontwikkelingen gaan nadenken over het dienstverleningsconcept. Waarbij wij vooral het goede willen behouden maar ook klaar willen zijn voor de toekomst. De GKB zal daarom in een logische lijn het Plan schuldhulpverlening 2024-2028 vertalen in een twee-jaren uitvoeringsplan.

Als basis van dit uitvoeringsplan zijn, rekening houdend met de bovenbeschreven ontwikkelingen voor het dienstverleningsconcept, de volgende concrete acties geformuleerd:

- Wij maken de stand van de huidige dienstverlening inzichtelijk door een nulmeting in termen van input, throughput en output.
- Wij herijken de werkprocessen van onze basisdienstverlening: wat doen wij goed, wat kan beter en waar zouden wij mee moeten en kunnen stoppen.
- Wij analyseren de aanvullende projecten op de basisdienstverlening: welke projecten geven meerwaarde, waar moeten wij meer energie in stoppen en met welke projecten stoppen wij.
- De pilots ronden wij conform plan af: wij besluiten welke pilots wij invoegen in de bestaande dienstverlening en welke niet.
- Wij formuleren en hanteren een heldere visie op coaching, begeleiding en nazorg.
- Bij iedere nieuwe vraag naar een project of pilot vragen wij ons af of onze inzet uitvoerbaar is en voldoende toegevoegde waarde heeft. Niet doen is dan ook een optie.
- Onze dienstverlening wordt daar waar het kan geoptimaliseerd en geautomatiseerd. Wij gaan daarbij op zoek naar de best passende applicaties.

De GKB levert voor het einde van het eerste kwartaal 2024 het uitvoeringsplan schuldhulpverlening 2024-2025 op.