



Gemeente Heemstede

Samen naar een toekomst zonder geldzorgen

Beleidsplan Schuldhulpverlening 2025 -2028

‘Hulp krijgen is makkelijk, we zijn er op tijd bij en onze inwoners komen blijvend uit de schulden’



Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Inleiding	5
1. Wat zijn problematische schulden?	5
2. Kaders van onze schuldhulpverlening	6
3. Terugblik voorgaande beleidsperiode 2021-2024	7
4. Heemstede in Beeld	8
5. Basisdienstverlening	12
6. Beleidskader 2025 – 2028: doelen en speerpunten	13
Speerpunt 1: Preventie: Vroeg erbij	14
Speerpunt 2: Maatwerk	16
Speerpunt 3: Toegankelijke, laagdrempelige hulp en informatie	17
Speerpunt 4: Perspectief op een schuldenvrije toekomst	18
Richtlijnen aanpak geldzorgen, armoede en schulden	20

Samenvatting

Samen met onze inwoners en diverse samenwerkingspartners zetten wij ons in voor een toekomst zonder geldzorgen. Gebaseerd op de ervaringen van ons vorige beleidsplan (2021-2024) kunnen we terugkijken op de voortgang die we geboekt hebben. We hebben veel bereikt, en we blijven streven naar verbetering. Onze hulp is breed en veelzijdig: van ondersteuning bij beginnende schulden tot intensieve begeleiding bij grotere financiële problemen, het helpen bij het regelen van financiën, en het bieden van voorlichting voor inwoners die moeite hebben met het omgaan met geld.

Gezien de snelle maatschappelijke veranderingen en de dynamiek van wet- en regelgeving, is het belangrijk dat we ons beleid blijven aanpassen. In de afgelopen vier jaar hebben we gezien hoe veel kan veranderen, zowel door externe invloeden als door interne ontwikkelingen. Daarom blijven we de ambities van onze schuldhulpverlening handhaven, maar passen we ons aan de actuele situatie aan.

Het nieuwe beleidsplan is compacter en sluit aan bij de huidige behoeften en ontwikkelingen. In de komende periode leggen we nog meer nadruk op preventie en het bereiken van inwoners van Heemstede met schulden. Naast dat we bestaande werkzaamheden voortzetten, gaan we ook nieuwe stappen zetten. Dit gaan we realiseren aan de hand van de volgende doelstellingen:

- **Vroegtijdige signalering en interventie:** We ontwikkelen effectieve mechanismen om schulden vroegtijdig te signaleren, zodat we op tijd kunnen ingrijpen en voorkomen dat de situatie escaleert.
 - ➔ *Wat blijft en wat is nieuw?* We blijven de bestaanszekerheid borgen, evenals de samenwerking met partners in het voorveld. We onderzoeken nieuwe samenwerkingen, met bijvoorbeeld Schuldhelpmaatje voor laagdrempelig contact en met organisaties die signaalpartner kunnen worden, waardoor we sneller en vaker een signaal ontvangen bij achterstallige betalingen. We kijken naar best practices voor de werkwijze om inwoners zoveel mogelijk te bereiken na zo'n signaal. Dit doen we met voldoende capaciteit. Daarnaast gaan we via nieuwe afspraken binnen de gemeente, bijvoorbeeld met Gemeentelijke Belastingen Kennemer Zuid (GBKZ), voorkomen dat inwoners onnodig snel in grotere schulden belanden.
 - ➔ *Door wie?* De gemeente zelf in samenwerking met GBKZ en het team Vroeg eropaf! van WIJ Heemstede (die hierin gespecialiseerd zijn). Onze partners in het voorveld: Schuldhelpmaatje, Sociaal Raadslieden, Vluchtelingenwerk, Informatiepunt Digitale Overheid en de digitale tools Berekenuwrecht.nl en Geldfit.nl
- **Maatwerk bieden:** We creëren flexibele en persoonlijke trajecten voor iedere inwoner die met schulden te maken heeft, zodat elke situatie op de juiste manier wordt aangepakt.
 - ➔ *Wat blijft en wat is nieuw?* We blijven gespecialiseerde kennis voor de doelgroep inzetten: gemeente Haarlem heeft speciale aandacht voor gezinnen met kinderen en statushouders, New Future voor jongeren en Kredietbank Nederland voor ondernemers (via gemeente Haarlem). We verkennen de mogelijkheden om samenwerking met scholen en met lokale ondernemersorganisaties te versterken om jongeren en ondernemers gericht te bereiken, en introduceren daarbij nieuwe tools (zoals gastlessen op scholen).
 - ➔ *Door wie?* De gemeente zelf in samenwerking met gemeente Haarlem.
- **Toegankelijke hulp en informatie:** Hulp en informatie moeten voor iedereen eenvoudig toegankelijk zijn, zowel online als fysiek, en op een begrijpelijke manier gepresenteerd worden.
 - ➔ *Wat blijft en wat is nieuw?* Wij blijven ons inzetten voor vindbare en heldere informatie via alle denkbare kanalen; zowel op fysieke locaties (gemeentehuis, bibliotheken, lokale wijkcentra) als analoog en digitaal (brochures, nieuwsbrieven, website, sociale media). We willen een centraal aanspreekpunt creëren, waar iedere inwoner laagdrempelig terecht kan voor hulp of gewoon voor een gesprek over hun financiële situatie. Ook willen we veel meer in contact komen met ervaringsdeskundigen. Hun inzichten, gebaseerd op eigen ervaringen, kunnen ons helpen om het beleid en de processen beter af te stemmen op de daadwerkelijke behoeften van onze inwoners.
 - ➔ *Door wie?* De gemeente zelf, eventueel in samenwerking met gemeente Haarlem en Schuldhelpmaatje

- **Op weg naar een schuldenvrije toekomst:** Na het aflossen van schulden streven we naar lange-termijnstabiliteit, gericht op het voorkomen van nieuwe schulden en het versterken van de financiële zelfredzaamheid.
 - ➔ *Wat blijft en wat is nieuw?* We behouden de professionele schuldhulpverlening samen met Haarlem, en blijven verder ontwikkelen door bijvoorbeeld de Basisdienstverlening steeds meer te borgen. We volgen nauwgezet de landelijke ontwikkelingen, als ook de ontwikkelingen in Bloemendaal op dit vlak, met betrekking tot pilots die gericht zijn op het opkopen van schulden. We monitoren de effecten, resultaten en de benodigde inzet en middelen om te verkennen of het uitvoeren van een dergelijke pilot opportuun en haalbaar is.
 - ➔ *Door wie?* De gemeente Haarlem voert de professionele schuldhulpverlening uit, Heemstede monitort zelf de ontwikkelingen rondom de pilots.

Inleiding

Schulden hebben een diepgaande invloed op het dagelijks leven van veel mensen. Ze kunnen leiden tot ernstige financiële en emotionele stress, wat de gezondheid, werkprestaties en sociale relaties negatief beïnvloedt. Vaak worden mensen met problematische schulden geconfronteerd met gevoelens van schaamte en stigmatisering, waardoor ze aarzelen om hulp te zoeken. Deze schaamte kan ervoor zorgen dat ze zich isoleren, wat de situatie verergert en voorkomt dat zij tijdig de juiste ondersteuning krijgen.

Om effectief te kunnen helpen, is het essentieel om deze mensen op de juiste manier te benaderen en het taboe rondom schulden te doorbreken. Door de drempel naar schuldhulpverlening te verlagen en het stigma te verminderen, kan ervoor gezorgd worden dat iedereen die met schulden kampt de kans krijgt om hun situatie te verbeteren en weer een financieel stabiel leven op te bouwen.

In onze gemeente constateren we de afgelopen periode een lichte stijging in het aantal huishoudens met problematische schulden, ondanks de ingezette maatregelen van de afgelopen jaren. Daarnaast zien we een toename in het aantal signalen bij vroegsignalering en een stijging in de hoogte van de achterstanden. Dit zijn ontwikkelingen die om actie vragen. In dit beleidsplan ligt de nadruk op preventie, het vergroten van bereik, het bieden van maatwerk en het creëren van perspectief, zodat we onze inwoners zo effectief mogelijk kunnen ondersteunen en schulden kunnen voorkomen, beperken en uiteindelijk oplossen.

1. Wat zijn problematische schulden?

De vraag is vaak wanneer we kunnen spreken van problematische schulden. Op landelijk niveau wordt de definitie uit de Faillissementswet en de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) gehanteerd. Heemstede volgt deze landelijke definitie. De definitie luidt als volgt: *'Een schuld is problematisch wanneer het te voorzien is dat een natuurlijke persoon niet in staat zal zijn om de schulden door te blijven betalen, of wanneer de betalingen zijn stopgezet.'* Dit betreft een situatie waarin het niet mogelijk is om binnen 36 maanden alle opeisbare schulden te voldoen. Als volgens deze definitie sprake is van problematische schulden, bedraagt de daadwerkelijke aflostermijn in de schuldregeling 18 maanden. Dit komt doordat in 2023 de aflostermijn van een schuldregeling verkort is van 36 naar 18 maanden.

Gelet op de enorme impact van problematische schulden heeft het vorige kabinet doelstellingen geformuleerd op het gebied van armoede en schulden: het halveren van armoede en schulden in 2030 ten opzichte van 2015. Het zijn ambitieuze plannen voor een hardnekkig probleem waarvoor zowel landelijk als lokaal nog geen perfecte oplossing is gevonden. In het recente Interdepartementaal Beleidsonderzoek-rapport over schulden is gekeken naar mogelijke oplossingsrichtingen op nationaal niveau en het effect van de bestaande focus. Terwijl de armoedebestrijding landelijk in de goede richting lijkt te bewegen, is er op het gebied van schulden helaas weinig vooruitgang geboekt. Het aantal huishoudens met problematische schulden is sinds 2015 nagenoeg gelijk gebleven, ondanks vele inspanningen.

In 2022 publiceerde de NVVK het rapport 'Meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening', waarin enkele belangrijke bevindingen werden gepresenteerd die het belang van schuldhulpverlening onderstrepen. Zo bleek uit het onderzoek:

- Mensen die hulp zoeken, kampen vaak met problemen op meerdere terreinen.
- Financiële hulpverlening verbetert niet alleen de financiële situatie, maar heeft ook positieve effecten op andere levensgebieden.
- Door financiële hulp krijgen mensen weer hoop en kunnen ze weer volwaardig deelnemen aan de samenleving.
- Elke euro die wordt geïnvesteerd in schuldhulpverlening levert de maatschappij 1,5 tot 2 euro op.

Het is daarom van groot belang om vroegtijdig in te grijpen om te voorkomen dat schulden problematisch worden. We moeten ervoor zorgen dat hulp laagdrempelig is, zodat mensen bij de eerste tekenen van schulden ondersteuning kunnen krijgen. Wanneer er sprake is van problematische schulden, is het essentieel om passende hulp te bieden, zo lang als nodig is, en daarbij perspectief te

bieden zodat mensen weer kunnen toewerken naar een financieel stabiele toekomst. Dit komt zowel de inwoners van Heemstede als de maatschappij ten goede.

2. Kaders van onze schuldhulpverlening

De regels voor schuldhulpverlening staan in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). In deze wet staat ook dat elke gemeenteraad periodiek een beleidsplan moet maken voor schuldhulpverlening om de focus aan te brengen voor de komende beleidsperiode. Het voorgaande beleidsplan betrof de jaren 2021 – 2024. Dit beleidsplan richt zich op de jaren 2025 – 2028.

Wetswijzigingen Wgs

Per 1 juli 2023 is de Wgs gewijzigd en aangevuld op de volgende punten:

- Verkorting termijn schuldtrajecten van 36 naar 18 maanden
- Mogelijkheid om direct WSNP aan te vragen zonder MSNP voortraject

Andere belangrijke wetten

Vereenvoudiging beslagvrije voet

Met de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbvv) wordt een eenduidige manier van berekenen van de beslagvrije voet door beslagleggers op periodieke vorderingen gewaarborgd.

Stroomlijning keten voor derdenbeslag

Met deze wet is de gegevensuitwisseling tussen beslagleggende partijen verbeterd ter preventie van samenloop van meerdere beslagleggingen en/of verrekeningen.

Adviesrecht gemeenten bij Schuldenbewind

Gemeenten kunnen rechters adviseren over de vraag of iemand met problematische schulden hulp moet krijgen van een beschermingsbewindvoerder (ook wel schuldenbewind genoemd). Haarlem voert dit uit binnen de opdracht.

Lokaal

Verordening Beslistermijn schuldhulpverlening

In deze verordening staat binnen welke termijn een besluit over schuldhulpverlening moet worden genomen.

Beleidsregels schuldhulpverlening

In deze beleidsregels schuldhulpverlening is een uitwerking van de schuldhulpverlening neergelegd.

Kwaliteitskader

Haarlem is als schulddienstverlener voor Zuid-Kennemerland lid van de branchevereniging NVVK. Hiermee is Haarlem gebonden aan de kwaliteitseisen die gesteld worden door de brancheorganisatie. Driejaarlijks wordt de gemeente geauditeerd. In 2023 is Haarlem goed door deze audit heen gekomen.

Advisering & uitvoering

Beleidsadvisering op het gebied van schuldhulpverlening is belegd bij de Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken (IASZ) voor Bloemendaal en Heemstede. De uitvoering van particuliere schuldhulpverlening wordt gedaan door Team Schulddienstverlening van de gemeente Haarlem, op basis van een dienstverleningsovereenkomst en beleidsregels van de gemeente Heemstede.

De uitvoering van vroegsignalering wordt gedaan door WIJ Heemstede via het team Vroeg eropaf!.

3. Terugblik voorgaande beleidsperiode 2021-2024

In de beleidsperiode 2021-2024 zijn verschillende doelstellingen geformuleerd. Hieronder wordt kort ingegaan op het effect hiervan.

Inbedden van de nieuwe vroegsignaleringstaak

Vroegsignalering is per 2021 een nieuwe wettelijke taak van gemeenten geworden en hiermee een focuspunt van het beleidsplan 2021-2024. Het bereik blijkt lastig maar groeit gestaag. Het is een lerend stelsel, waarbij gemeenten – waaronder wij - zoekende zijn naar wat wel en niet werkt. Omdat het bereik van vroegsignalering landelijk lastig blijkt te zijn worden sinds 2023 ervaringen tussen gemeenten gedeeld om samen tot een goede uitvoering te kunnen komen. Blijven inzetten op vroegsignalering is belangrijk vanwege de preventieve functie.

Hulp voor ondernemers verbeteren door samen te werken met Over Rood

Over Rood is een organisatie voor en door ondernemers. De samenwerking is in de vorige beleidsperiode gestart en bevalt goed. Ze hebben al verschillende ondernemers geholpen met advies en begeleiding. De samenwerking wordt daarom voortgezet. We zien echter wel dat met deze samenwerking geen noemenswaardige toename is gekomen in het aantal ondernemers dat hulp zoekt bij Over Rood.

Focus op jongeren

Op drie vlakken is focus op jongeren geweest: door extra aandacht voor NewFuture, het project 'Jongeren in Beeld' en jongeren als prioriteit te stellen bij vroegsignalering. Jongeren blijken een lastig te bereiken doelgroep. Het project 'Jongeren in Beeld' is een goed lopende werkwijze waarbij we jongeren zonder startkwalificatie proactief benaderen. De focus op NewFuture en jongeren prioriteit geven bij vroegsignalering heeft geen grote toename aan jongeren met schulden in beeld opgeleverd. Wel is geconstateerd dat de complexiteit van schulden bij jongeren is toegenomen, door gokverslavingen en de mogelijkheid van Buy Now Pay Later. Ons blijven focussen op deze doelgroep is daarom van belang.

Deelname aan Nederlandse Schuldhulproute

Met de deelname aan de Nederlandse Schuldhulproute hebben we een goede tool waarmee onze inwoners met geldzorgen kunnen zien wat voor hulp ze kunnen krijgen. De website wordt steeds beter gevonden en wordt landelijk gezien als een belangrijk middel in de informatievoorziening rondom schulden. We blijven daarom deelnemen aan de Nederlandse Schuldhulproute.

Inzetten saneringskrediet, tenzij

Er wordt geprobeerd de schuldtrajecten voor de inwoners van Heemstede via een saneringskrediet te laten verlopen, tenzij dit door de situatie van de inwoner niet mogelijk was. Met het bieden van een saneringskrediet heeft de inwoner sneller rust en ruimte om aan de toekomst te werken. Deze werkwijze wordt voortgezet.

4. Heemstede in beeld

Schulden kunnen iedereen overkomen, ongeacht of iemand rijk of arm is. Toch zien we een duidelijke samenhang tussen een laag inkomen en het ontstaan van schulden. Voor mensen met een inkomen op het sociaal minimum is het vaak moeilijk om rond te komen. Een onverwachte uitgave kan in zo'n situatie het begin zijn van een sneeuwbal effect van betalingsachterstanden, wat kan uitmonden in grote schuldenproblematiek. Vanwege deze samenhang willen we hieronder zowel de armoede- als schuldenproblematiek in onze gemeente belichten.

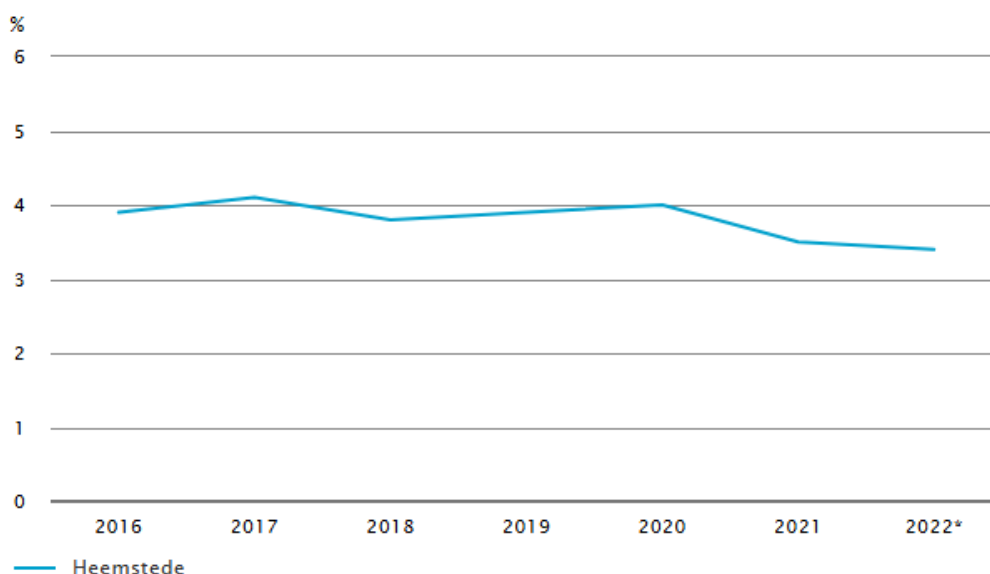
In onze gemeente zijn er relatief weinig inwoners die moeten rondkomen van een sociaal minimum en het aantal huishoudens met problematische schulden ligt lager dan het landelijke gemiddelde. Ondanks dat onze cijfers in verhouding goed zijn, zien ook wij een lichte stijging in het aantal huishoudens met problematische schulden. Daarnaast merken we een toename in het aantal meldingen bij vroegsignalering en de hoogte van de achterstanden.

Ook valt op dat er een groot verschil bestaat tussen het aantal huishoudens met problematische schulden en het aantal huishoudens dat uiteindelijk professionele hulp zoekt. Dit verschil is een landelijk probleem waar veel onderzoek naar is gedaan. De oorzaak ligt vaak in de schaamte rondom schulden en het feit dat mensen te laat aan de bel (durven te) trekken. Uit onderzoek van de NVVK in 2017 blijkt bijvoorbeeld dat er gemiddeld vijf jaar zit tussen de eerste betalingsachterstand en het zoeken van hulp via schuldhulpverlening. Tegen die tijd is de schuldenlast vaak al behoorlijk hoog en zijn er veel schuldeisers betrokken. Dit is een vicieuze cirkel die niet eenvoudig doorbroken kan worden. Het is van groot belang om vol te houden, geduldig te zijn en de deuren voor hulp open te houden in de strijd tegen schulden.

Hieronder wordt op basis van de 'Armoedescan 2022' en 'Schuldenproblematiek in beeld 2024' van het CBS een beeld geschetst van armoede en schulden in Heemstede.

Armoede

In Heemstede heeft 3,4% van de huishoudens een inkomen op het sociaal minimum, zie onderstaande grafiek. Dit is gedaald de afgelopen jaren en tevens lager dan het landelijke beeld van 6,4%. Het gaat om 420 huishoudens waarvan 69 huishoudens met één of meer minderjarige kinderen. Van het aantal huishoudens met een inkomen op het sociaal minimum leven 185 huishoudens langdurig (minimaal 4 jaar) van een laag inkomen.

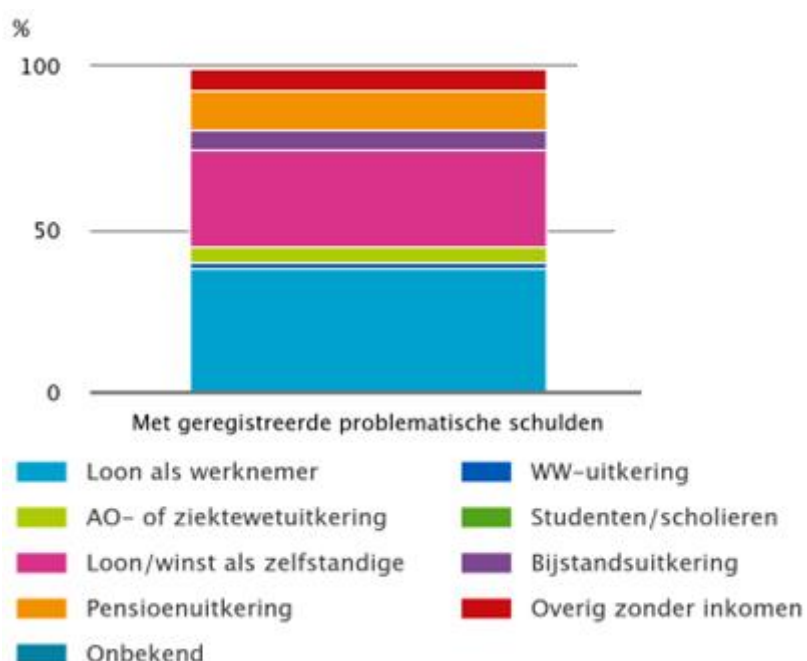


Schulden

660 huishoudens in Heemstede kampen met problematische schulden. Dit is 5,4% van het totaal aantal huishoudens. Landelijk ligt het percentage huishoudens met problematische schulden op 8,9%. We zien in Heemstede zoals gezegd de afgelopen jaren een lichte stijging in het aantal huishoudens met problematische schulden: van 3,7% in 2021 naar 5,4% in 2024. Dit is een stijging van 1,7%. Alhoewel dit zorgelijk is en we hier de komende periode mee aan de slag gaan, is een stijging landelijk ook zichtbaar, namelijk 1,2%. De afgelopen jaren hebben gemiddeld 60 huishoudens per jaar zich aangemeld bij schuldhulpverlening.

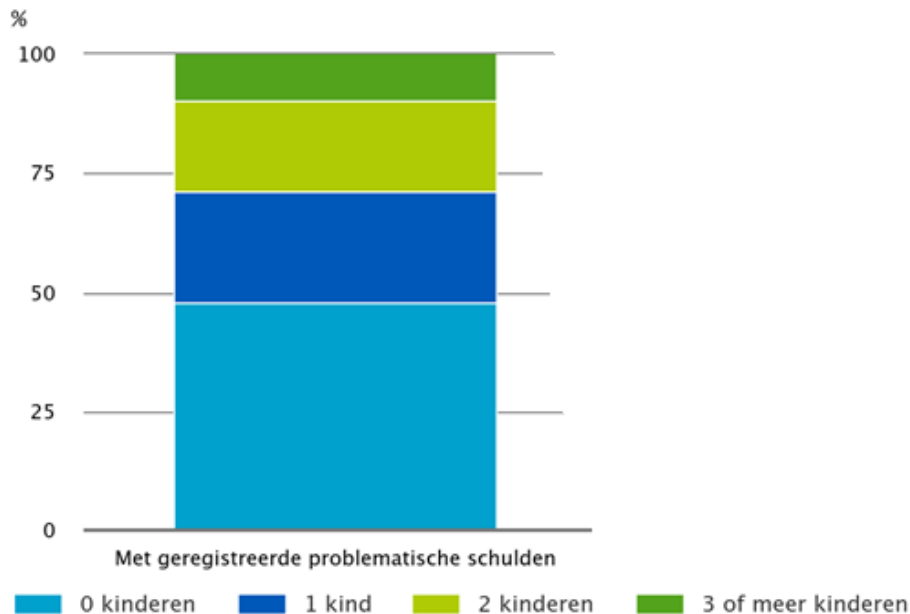
Hoofdinkomstenbron van huishoudens met problematische schulden

Hieronder zijn de belangrijkste inkomensbronnen weergegeven van de huishoudens in Heemstede met problematische schulden. Dit is neergezet naast de inkomensbronnen van huishoudens die dat niet hebben. Hier wordt duidelijk dat het grootste aantal huishoudens met problematische schulden een inkomen hebben uit loondienst. Dit zijn 300 personen (38,2%). Gevolgd door inwoners die werken als zelfstandige: 29,9%. De huishoudens zonder problematische schulden ontvangen voor een groot deel inkomen vanuit het pensioen. Dit is 39,4%.



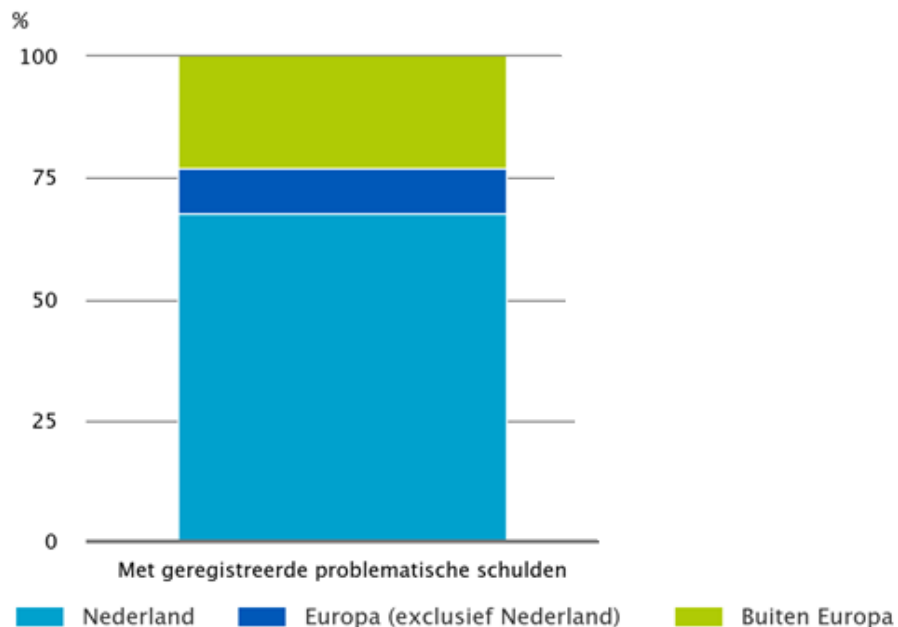
Gezinnen met kinderen

Iets meer dan de helft van het aantal huishoudens met schulden betreft gezinnen met kinderen. In onderstaande tabel wordt duidelijk dat dit om 52,1% gaat. Dit zijn ongeveer 350 huishoudens.



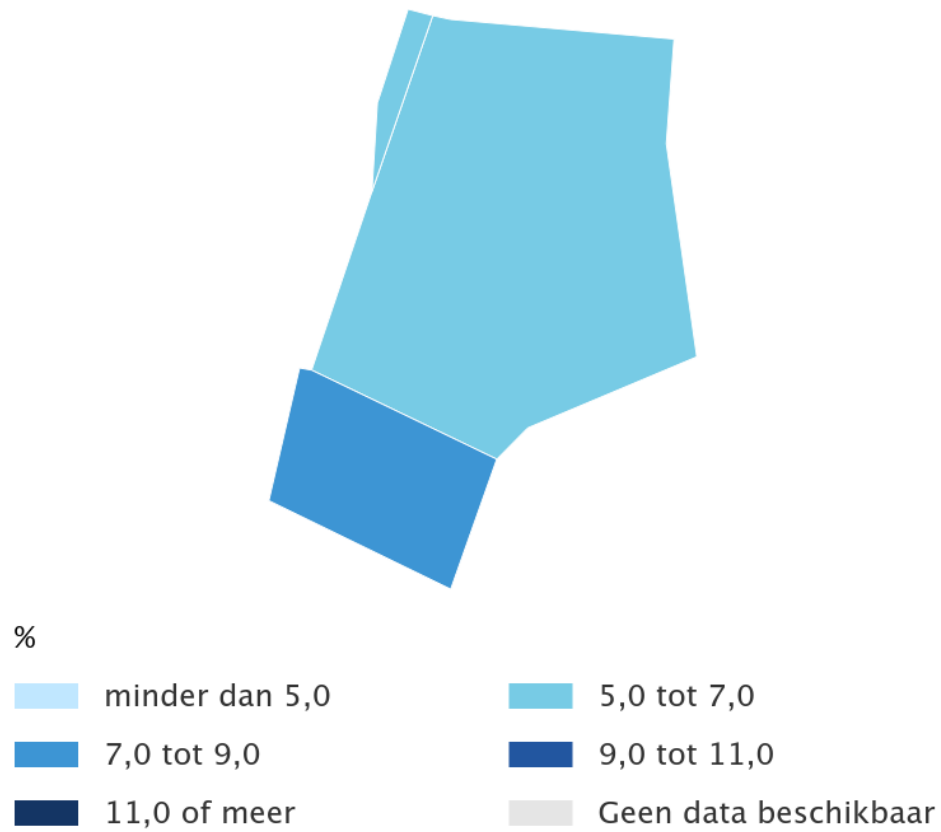
Achtergrond van de huishoudens met schulden

Van de huishoudens met problematische schulden heeft 67,7% een Nederlandse achtergrond. Dit betekent dat zowel de persoon als zijn/haar ouders in Nederland zijn geboren. Het betreft ongeveer 450 van de 660 huishoudens. 150 van deze huishoudens (22,9%) heeft afkomst van buiten Europa. 60 van deze huishoudens komt uit Europa (9,4%)



Inzoomen op wijkniveau

Als we binnen de gemeente Heemstede inzoomen op wijkniveau, wordt zichtbaar hoeveel huishoudens binnen die wijk kampen met problematische schulden. In Heemstede-Centrum is dat 5,2% (560 huishoudens), in Heemstede-Zuid 7% (80 huishoudens) en in Heemstede west van de spoorbaan 5,3% (20 huishoudens).



5. Basisdienstverlening

In maart 2024 hebben het ministerie van Sociale Zaken, Divosa, de NVVK en de VNG afspraken gemaakt over de Basisdienstverlening. Het doel van dit plan is om een toegankelijker hulpaanbod te creëren, dat in elke gemeente uit minimaal dezelfde elementen bestaat. Door de hulpverlening in alle gemeenten uniform te maken, weten mensen beter wat ze kunnen verwachten, wat het bereik van schuldhulpverlening moet vergroten. Deze bestuurlijke afspraken maken deel uit van de ambitie van het vorige kabinet om het aantal mensen met schulden tegen 2030 te halveren. Onder het huidige kabinet blijft de gefaseerde uitrol van de basisdienstverlening Schuldhulpverlening, samen met aanvullende kwaliteitseisen, van kracht. Momenteel zijn er nog 726.000 huishoudens in Nederland met aanzienlijke schulden. Door de basisdienstverlening hoopt men het aantal mensen dat met gemeentelijke hulp hun schulden oplost, te verdubbelen. Er zijn verschillende acties gepland voor de korte, middellange en lange termijn, waarbij de speerpunten zijn: gemakkelijke toegang zonder onnodige obstakels, hulp op maat en aandacht voor nazorg.

De komende beleidsperiode richten we ons eerst op aansluiting bij convenant Lokale Overheid, VISH en DDAS. Vervolgens krijgen de middellange en lange termijnpunten krijgen de komende beleidsperiode de aandacht.

De Basisdienstverlening schuldhulpverlening bestaat uit 20 elementen¹. Veel van deze elementen worden al in de praktijk toegepast voor inwoners van Heemstede (vaak ook door Haarlem), terwijl andere de komende periode geïmplementeerd zullen worden. Sommige elementen moeten landelijk nog ontwikkeld worden of worden momenteel onderzocht op effectiviteit, voordat ze daadwerkelijk toegepast kunnen worden. De komende periode zullen we benutten om de basisdienstverlening zoveel mogelijk uit te rollen en eigen te maken. Voorbeelden hiervan zijn:

- *Aansluiten bij Convenant Lokale Overheid*
In de Basisdienstverlening staat als element genoemd het Convenant Lokale Overheid. Het convenant is er voor lokale overheden en uitvoeringsorganisaties: gemeenten, waterschappen, samenwerkingsverbanden tussen gemeenten en/of waterschappen, sociaal domein en sociale kredietverlening en/of privaatrechtelijke vorderingen. Het biedt een basis voor afspraken tussen deze mogelijke schuldeisers. Het doel van het convenant is om samenwerking en afstemming te bevorderen, door bijvoorbeeld afspraken te maken over het opschorten van incassomaatregelen. Zo kunnen we als gemeente (en als schuldeiser) voorkomen dat schulden zich opstapelen. Zie ook speerpunt 'Preventie: vroeg erbij'.
- *Aansluiten op Verwijsindex Schuldhulpverlening (VISH)*
De Verwijsindex Schuldhulpverlening (VISH) zorgt voor snelle schuldenrust voor mensen met schulden. Het systeem is gebaseerd op afspraken tussen de NVVK en de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders. Via VISH kan de gemeente deurwaarders informeren wanneer iemand schuldhulp ontvangt, zodat beslaglegging en andere incassomaatregelen onmiddellijk worden stopgezet. Deurwaarders raadplegen het systeem voordat ze stappen ondernemen om beslag te leggen. Consulents Schuldhulpverlening van gemeente Haarlem kunnen een inwoner al aanmelden bij VISH zodra ze in gesprek gaan over een plan van aanpak, zodat de schuldenrust direct kan ingaan.
- *Deelnemen aan Datadelen op Armoede en Schulden (DDAS)*
CBS, Divosa, de NVVK en de VNG werken samen in het project Data Delen Armoede en Schulden (DDAS). Het doel is ervoor te zorgen dat er periodiek geautomatiseerd gegevens beschikbaar worden gesteld. Hiermee worden de resultaten van de dienstverlening op het gebied van armoede en schulden, en in het bijzonder de financiële hulpverlening, in kaart gebracht. Door op een uniforme en gestandaardiseerde manier gegevens over schuldhulpverlening uit te wisselen, krijgen we periodiek inzicht in de financiële hulpverlening, zowel op gemeentelijk als landelijk niveau.

In de komende beleidsperiode zullen we de ontwikkelingen en initiatieven binnen de Basisdienstverlening nauwlettend volgen en actief inspelen op de kansen die hieruit voortkomen.

¹ <https://vng.nl/sites/default/files/2024-07/basiselementen1.pdf>

6. Beleidskader 2025-2028: doelen en speerpunten

In Heemstede zetten wij ons in voor een persoonlijke en hoogwaardige dienstverlening, ook op het gebied van schulden en geldzorgen. Samen met onze inwoners en diverse samenwerkingspartners werken we aan een toekomst zonder financiële zorgen. Wij bieden een breed scala aan hulp: van ondersteuning bij beginnende schulden tot hulp bij grotere schuldenproblematiek, bij het regelen van financiën, en bij het leren omgaan met geld voor inwoners die dat lastig vinden. Ook zorgen we ervoor dat de bestaanszekerheid van onze inwoners gewaarborgd is.

Preventie is een belangrijk focuspunt voor ons, omdat voorkomen nog altijd beter is dan genezen. Daarom voeren we verschillende preventieve maatregelen: we informeren, zorgen voor een laagdrempelige toegang tot hulp en grijpen vroeg in door middel van vroegsignalering en een breed voorveld. We zorgen ervoor dat de hulp dicht bij huis en makkelijk toegankelijk is. Naast de ondersteuning van IASZ, Schuldhelpverlening Haarlem en het team Vroeg eropaf! van WIJ Heemstede, zorgen we ook voor laagdrempelige informele hulp en toegankelijke informatie die onze inwoners makkelijk kunnen vinden.

Wij bieden onze inwoners een heldere stip op de horizon, zodat zij uiteindelijk volledig en zonder zorgen kunnen deelnemen aan de maatschappij. We zorgen ervoor dat zij de hulp krijgen die ze nodig hebben om blijvend uit de schulden te komen, met begeleiding die is afgestemd op hun behoeften, zowel in vorm als in duur.

Het beleidsplan is gericht op de volgende doelstellingen:

- Vroegtijdige signalering en interventie: Het ontwikkelen van effectieve mechanismen om schulden vroeg te signaleren, zodat we tijdig hulp kunnen bieden voordat schuldenproblematiek escaleert.
- Maatwerk bieden: Het creëren van flexibele en persoonlijke trajecten voor elke inwoner die met schulden te maken heeft, zodat iedere situatie op de juiste manier wordt aangepakt.
- Toegankelijke hulp en informatie: Hulp en informatie moet voor iedereen makkelijk toegankelijk zijn, zowel online als fysiek, en begrijpelijk gepresenteerd.
- Op weg naar een schuldenvrije toekomst: Na het aflossen van schulden moet er zicht zijn op stabiliteit op de lange termijn, gericht op preventie van nieuwe schulden en het versterken van de financiële zelfredzaamheid.

Speerpunten

Dit alles vertaalt zich in de volgende speerpunten:

*‘Hulp krijgen is makkelijk,
we zijn er op tijd bij en
onze inwoners komen
blijvend uit de schulden’*



	<u>Preventie: Vroeg erbij</u> Wij zijn er vroeg bij om grote schuldenproblematiek te voorkomen
	<u>Maatwerk</u> Wij bieden passende hulp. We kijken naar het individu en geven de hulp die iemand nodig heeft voor zolang iemand dat nodig heeft
	<u>Toegankelijke en laagdrempelige hulp en informatie</u> Onze hulp en informatie is goed te vinden, goed te begrijpen en er zijn geen drempels om hulp te zoeken
	<u>Perspectief op een schuldevrije toekomst</u> Want zonder geldzorgen kan iemand weer volledig meedoen in de maatschappij

Speerpunt 1: Preventie: Vroeg erbij

Binnen dit speerpunt ligt de focus op preventie. Door vroegtijdig in te grijpen, kunnen we voorkomen dat problemen verergeren en zwaardere hulp nodig is. Dit stelt de inwoner in staat de regie over haar leven te behouden en sneller weer op de juiste koers te komen. We grijpen op verschillende manieren vroeg in om schulden te voorkomen: door de bestaanszekerheid te waarborgen, door een breed voorveld te creëren en via het team Vroeg Eropaf!.

	Wij zijn er vroeg bij om grote schuldenproblematiek te voorkomen	
---	--	---

1. Borging bestaanszekerheid

Wanneer mensen lange tijd van een beperkt inkomen moeten rondkomen, liggen schulden op de loer. Daarom is het waarborgen van bestaanszekerheid een belangrijk aspect van schuldenpreventie. Dit geldt bijvoorbeeld wanneer er plotseling onverwachte kosten ontstaan of wanneer het inkomen onder het sociaal minimumniveau ligt. Wij bieden een stevig vangnet voor onze inwoners, vormgegeven door ons minimabeleid, het verstrekkingenboek bijzondere bijstand en het verstrekken van bijstand bij een onvoldoende inkomen. Hierbij besteden we bijzondere aandacht aan kinderen, zodat zij uit gezinnen met weinig geld een kansrijke start kunnen maken. De uitvoering van deze regelingen ligt in handen van de IASZ, die maatwerk toepast om zo goed mogelijk in de behoeften van de inwoners te voorzien.

2. Een breed voorveld

Al bij kleine schulden of geldzorgen is er een breed scala aan hulp beschikbaar voor onze inwoners, nog voordat zij in de formele schuldhulpverlening terechtkomen. Dit voorkomt dat kleine schulden

uitgroeien tot grotere problemen, waardoor zwaardere hulp noodzakelijk wordt. Bovendien helpt het de inwoner de regie over zijn of haar eigen leven te behouden.

Wij bieden persoonlijke ondersteuning via verschillende organisaties. In onze gemeente kunnen inwoners voor informele hulp bij geldzorgen, schulden en juridische vragen terecht bij Schuldhulpmaatjes, Sociaal Raadslieden, Vluchtelingenwerk, het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO-punt in de bibliotheek) en Schuldhulpverlening Haarlem voor laagdrempelige en vrijblijvende budgetcoaching.

Daarnaast bieden we digitale hulp via de websites BerekenUwRecht.nl en Geldfit.nl, die steeds vaker door onze inwoners worden gebruikt. Met deze websites kunnen zij, al dan niet met hulp van een ondersteuner, inzicht krijgen in hun financiële situatie en ontdekken waar ze recht op hebben.

3. Vroeg Eropaf!

Vroegsignalering is een effectieve manier om tijdig in te grijpen, waardoor betalingsachterstanden voorkomen worden en ernstige schulden niet ontstaan. Dit bespaart zowel financiële problemen voor de inwoner als maatschappelijke kosten voor de samenleving. Bovendien ontvangen schuldeisers hun betalingen sneller. In onze gemeente voeren we vroegsignalering uit via Vroeg Eropaf! door WIJ Heemstede, die een persoonlijke en laagdrempelige aanpak bieden. In het tweede kwartaal van 2024 is WIJ Heemstede begonnen met een andere aanpak. Voorheen werd een inwoner bij een signaal eerst gebeld en – bij geen contact – daarna gemaild. De nieuwe methode is bij elke melding altijd eerst een mail eruit met daarin een vooraankondiging van een persoonlijker contactmoment. Hiermee zijn het aantal contactpogingen flink gestegen.

Sinds de start van vroegsignalering zien we een stijging in het aantal signalen. Dit heeft deels te maken met de lichte groei van schulden in onze gemeente, maar ook met de toename van het aantal signaalpartners die melding maken van schulden. Deze stijging is geen negatief teken: meer signaalpartners betekent dat schulden die voorheen onzichtbaar waren, nu al in een vroeg stadium zichtbaar worden, waardoor we tijdig kunnen ingrijpen.

We krijgen signalen van zorgverzekeraars, energiebedrijven, woningverhuurders en drinkwaterbedrijven als er een achterstand is bij een inwoner. Met deze informatie benaderen we de inwoner proactief om hulp aan te bieden

We merken echter ook een stijging in de hoogte van de schulden en het aantal schulden per huishouden. Om deze ontwikkeling beter te beheersen en te voorkomen dat dit leidt tot grotere problemen, is het belangrijk om de aanpak van vroegsignalering te optimaliseren. We moeten onderzoeken of de afwegingscriteria voor vroegsignalering aangepast moeten worden, bijvoorbeeld wanneer en op welke manier contact moet worden opgenomen. Daarnaast is het essentieel om zoveel mogelijk signaalpartners aan te sluiten, zodat het effect zo breed mogelijk is. Hier is dan wel voldoende capaciteit voor nodig. Uit landelijke peilingen blijkt dat onze capaciteit lager is dan het landelijke gemiddelde voor kleinere gemeenten. We moeten onderzoeken hoe zich dit verhoudt tot het aantal meldingen. Momenteel is de capaciteit 0,194 Fte per week, terwijl het landelijke gemiddelde voor kleinere gemeenten 0,44 Fte per week bedraagt.

Wat blijven we doen?

- We blijven de bestaanszekerheid borgen via de (bijzondere) bijstand en het minimabeleid.
- We blijven ons richten op het versterken van de samenwerking met organisaties in het voorveld zodat inwoners laagdrempelig en informeel hulp kunnen vragen.
- We zorgen we ervoor dat onze inwoners deze hulp goed weten te vinden.

Wat gaan we nog meer doen in Heemstede?

- We kijken naar de inzet van Schuldhulpmaatje en de mogelijkheden om de samenwerking op structurele basis vorm te geven.
- We zorgen dat meer signaalpartners aansluiten voor een zo breed mogelijke aanpak en verkennen welke andere soort signaalpartners kunnen en willen aansluiten.
- We leren en optimaliseren onze aanpak door te experimenteren en te kijken naar best practices uit het land, zodat we deze zo effectief mogelijk kunnen maken. Ons doel is om zoveel mogelijk

inwoners te bereiken. We testen verschillende benaderingen en onderzoeken of doelgroepgericht werken effect heeft.

- We zetten voldoende capaciteit, in relatie tot het aantal meldingen, in om de vroegsignaleringstaak goed uit te kunnen voeren.
- We sluiten ons aan bij het convenant Lokale Overheid (onderdeel van de Basisdienstverlening, zie pagina 13). Het doel van het convenant is om het proces van minnelijke schuldhulpverlening efficiënter te maken: de incassomaatregelen worden gepauzeerd en de schuldeiser gaat bij voorbaat akkoord met schuldregelvoorstellen. Op die manier heeft de hulpvrager sneller financiële rust en bespaart de lokale overheid tijd en onnodige incassokosten.

Speerpunt 2: Maatwerk

Wij zorgen ervoor dat onze inwoners de hulp krijgen die ze nodig hebben, afgestemd op hun situatie en mogelijkheden. We bekijken elke situatie individueel, zodat de inwoner zo snel en effectief mogelijk uit de schulden komt. Hiervoor bieden we verschillende soorten hulp, variërend van lichte tot zware ondersteuning, van advies tot begeleiding, en van kortdurend tot langdurig. Hierbij respecteren we de eigen regie van de inwoner en volgen het principe: zelf doen wanneer mogelijk, ondersteunen wanneer nodig.



Een doelgroepgerichte aanpak is een effectieve manier om maatwerk te bieden en is tevens een onderdeel van de eerder genoemde Basisdienstverlening. Wij besteden binnen onze dienstverlening specifieke aandacht aan gezinnen met kinderen, statushouders, jongeren en ondernemers. Gezinnen met minderjarige kinderen krijgen bij schuldhulpverlening Haarlem prioriteit en extra begeleiding, zodat de effecten op de kinderen beperkt blijven. Wanneer statushouders hun inburgeringstraject starten, bieden wij hen een cursus Omgaan met geld, waarna we bekijken of aanvullende hulp nodig is en voor hoelang. Voor jongeren en ondernemers hebben we aparte schuldhulproutes.

Jongeren

De groep jongeren met geldzorgen en schulden is de afgelopen jaren gegroeid, terwijl zij weinig aankloppen voor hulp. Uit onderzoek van de BKR blijkt dat landelijk 24.000 jongeren tussen de 18 en 25 jaar één of meerdere betalingsachterstanden hebben. Ook blijkt dat kinderen die opgroeien in armoede of in een gezin met schulden vaak een ongelijke start hebben. Zij komen minder goed mee op school en hebben vaker gezondheidsproblemen. Wij willen dat jongeren zorgeloos hun toekomst kunnen opbouwen. Daarom krijgen gezinnen met jonge kinderen bij schuldhulpverlening voorrang. Daarnaast is het belangrijk om al vroeg in te zetten op financieel inzicht, want jong geleerd is oud gedaan. Als jongeren onverhoopt schulden oplopen, bieden wij speciale hulp voor jongeren tot 27 jaar via New Future. Hier krijgen jongeren niet alleen hulp bij het oplossen van schulden, maar wordt er ook gewerkt aan een breder perspectief voor de toekomst. Deze aanpak heeft de afgelopen jaren bewezen succesvol te zijn. Naast de maatwerkhulp voor jongeren tussen de 18 en 27 jaar willen we de komende periode nog eerder ingrijpen. Dit doen we door ons ook te richten op kinderen tussen 12 en 18 jaar, bijvoorbeeld door samenwerking te zoeken met middelbare scholen.

Ondernemers

Wij bieden laagdrempelige en op maat gemaakte schuldhulpverlening aan ondernemers met geldzorgen of schulden. Immers, uit de analyse van de huidige situatie is gebleken dat bijna 30% van de huishoudens met schulden in Heemstede hun inkomen als zelfstandige verdient. Wanneer een ondernemer in moeilijkheden verkeert of zijn bedrijf beëindigt, heeft dit niet alleen gevolgen voor de

ondernemer zelf, maar ook voor de samenleving: het kan leiden tot maatschappelijke kosten, verlies van banen of leegstand van bedrijfspanden. Door ondernemers te ondersteunen bij schulden dragen we bij aan een gezond ondernemersklimaat in onze gemeente en helpen we de problemen van de ondernemer zelf op te lossen. Dit doen we op verschillende manieren: via Bbz of begeleiding via vrijwilligersorganisatie Over Rood. Wanneer verdere ondersteuning nodig is om de schulden op te lossen, volgt een verwijzing naar de Kredietbank Nederland. Haarlem heeft sinds 1 januari 2025 de Kredietbank Nederland gemandateerd om de schulden en situatie van de inwoner te inventariseren en om tot een schuldenoplossing te komen. De Kredietbank Nederland heeft ruime ervaring met deze doelgroep en kan gespecialiseerd werken. Wanneer nodig voor het afwikkelen van de administratie of het doen van belastingaangifte, vindt de inzet van OverRood plaats.

Door de nasleep van de coronamaatregelen en de inflatie ontstaat het vermoeden dat veel ondernemers in zwaar weer verkeren. Alleen hebben relatief weinig ondernemers de afgelopen jaren hulp gezocht via de gemeente. In Heemstede zijn in 2022 3 ondernemers aangemeld voor schuldhelpverlening, in 2023 was dit er 1 en in 2024 3. Wel is een toename zichtbaar in het aantal ondernemers dat langskomt voor informatie en advies, namelijk 2 in 2022 en 6 in 2024, maar waarbij geen aanmelding voor schuldhelpverlening wordt gedaan.

Wat blijven we doen?

- We behouden onze samenwerking met New Future.
- We zorgen voor goed vindbare en duidelijke informatie, specifiek gericht op jongeren met geldzorgen.
- We blijven onze ondernemers administratieve hulp bieden door OverRood en we behouden onze samenwerking met Haarlem en de Kredietbank Nederland voor specialistische hulp en begeleiding.

Wat gaan we nog meer doen in Heemstede?

- We breiden de doelgroep uit. Wij onderzoeken voor kinderen tussen 12 en 18 jaar de rol van middelbare scholen in schuldenpreventie over financiën en schulden en hoe we daar aan bij kunnen dragen. Bijvoorbeeld door gastlessen in te kopen voor financiële educatie op scholen.
- We willen ook de ouders ondersteunen in financiële begeleiding en opvoeding van de kinderen. Bijvoorbeeld door te wijzen op de financiële opvoedwijzer van het Nibud. En we verkennen andere mogelijkheden om dit te doen.
- We gaan ons steviger inzetten om een groter bereik te realiseren onder ondernemers. We doen dit door meer samen te gaan werken met lokale organisaties, zoals ondernemersverenigingen. Door deze samenwerking kunnen we gericht informatie verspreiden om ondernemers bewust te maken van beschikbare steun en hulp.

Speerpunt 3: Toegankelijke, laagdrempelige hulp en informatie

Wij richten ons op het vergroten van het bereik van onze hulpverlening en minimaregelingen. Onze inwoners moeten precies weten waar ze terecht kunnen voor vragen, hulp of regelingen. Door duidelijke en toegankelijke informatie zorgen we ervoor dat inwoners gemakkelijk de weg vinden naar de juiste ondersteuning.



Onze hulp en informatie is goed te vinden, goed te begrijpen en er zijn geen drempels om hulp te zoeken



In de komende beleidsperiode ligt de focus op het verbeteren van de informatievoorziening over alle vormen van hulp bij geldzorgen en schulden. We zorgen ervoor dat de hulp goed zichtbaar en makkelijk te vinden is. Dit doen we niet alleen via onze eigen communicatiekanalen, maar ook door de samenwerking met lokale (sport-)verenigingen, scholen en andere maatschappelijke organisaties te versterken. Zo zorgen we er samen voor dat inwoners de juiste hulp kunnen vinden.

Daarnaast is zowel formele als informele hulp voor iedereen gemakkelijk en zonder drempels toegankelijk. Dit omvat digitale hulp, ondersteuning van organisaties dicht bij de inwoners, en de formele schuldhulpverlening van Haarlem wanneer dat nodig is. We zorgen ervoor dat er geen onnodige obstakels zijn voor inwoners die hulp nodig hebben. In de komende periode gaan we de klantreis onderzoeken en waar nodig verbeteren. Onze inwoners hebben hierbij actief meegedacht. Zo maken we alle vormen van hulp bij geldzorgen en schulden dichtbij, zichtbaar en bereikbaar.

Wat blijven we doen?

- De gemeente zorgt ervoor dat informatie over schuldhulpverlening eenvoudig te vinden is, via de gemeentelijke website, sociale media en fysieke locaties zoals het gemeentehuis, bibliotheken en lokale wijkcentra.
- We verspreiden voorlichting over schulden en beschikbare hulp gericht naar onze inwoners, bijvoorbeeld via brochures, gemeentelijke nieuwsbrieven en digitale platforms.

Wat gaan we nog meer doen in Heemstede?

- We creëren een centraal aanspreekpunt waar inwoners zonder drempels terecht kunnen om hun situatie te bespreken en hulp aan te vragen, zowel digitaal als fysiek. We verkennen hiervoor de samenwerking met Schuldhulpmaatje.
- We werken samen met ervaringsdeskundigen. Op deze manier willen we de klantreis optimaliseren. Ervarende deskundigen hebben waardevolle inzichten op basis van hun eigen ervaringen. Ze kunnen bijvoorbeeld duidelijk aangeven welke aspecten van het beleid of het proces effectief zijn en waar het minder goed aansluit bij de ervaringen van de mensen die het direct raakt. Door te begrijpen hoe inwoners door de gemeente navigeren, kan het beleid of het proces effectiever worden afgestemd op de werkelijke behoeften en verwachtingen van de inwoners. Zo kunnen we knelpunten identificeren en dienstverlening verbeteren.

Speerpunt 4: Perspectief op een schuldevrije toekomst

Schulden zorgen voor veel onzekerheid, en grote schuldenproblematiek kan ervoor zorgen dat iemand de toekomst niet meer ziet zitten en niet zelf uit de situatie kan komen. Dit heeft een aanzienlijke impact op iemands leven, veroorzaakt veel stress en heeft invloed op de gezondheid, het werk en het gezinsleven.



Met onze schuldhulpverlening bieden wij niet alleen ondersteuning bij het oplossen van problematische schulden, maar geven wij inwoners ook de rust en ruimte om zich weer op de toekomst te richten. We kijken naar wat zij nodig hebben om opnieuw perspectief te vinden en samen met hen te werken aan een schuldevrije toekomst.

Via Schuldhulpverlening Haarlem bieden we verschillende vormen van ondersteuning en trajecten aan. Dit varieert van adviesgesprekken en het regelen van kleinere schulden tot het opstarten en begeleiden van een MSNP- of WSNP-traject bij problematische schulden. Daarnaast bieden we budgetcoaching,

budgetbeheer en hulp bij het opzetten van bewindvoering. Al deze ondersteuning is op maat en wordt geboden voor zolang het nodig is.

Landelijk zijn er belangrijke wijzigingen doorgevoerd voor huishoudens met schulden, waarvan de meest significante is de verkorting van de WSNP- en MSNP-trajecten van 36 maanden naar 18 maanden. Dit stelt mensen in staat om sneller hun leven weer op te pakken.

In de komende periode willen we onderzoeken of we met een andere benadering dan gebruikelijk inwoners beter kunnen ondersteunen. We willen hierbij lef tonen door buiten de gebaande paden te denken en via een pilot een alternatieve route naar een schuldenvrije toekomst te verkennen. Ook onderzoeken we de mogelijkheid om hierin regionaal samen te werken.

Wat blijven we doen?

- We behouden de professionele schuldhelpverlening samen met Haarlem, en blijven doorontwikkelen door bijvoorbeeld de Basisdienstverlening steeds meer te borgen.

Wat gaan we nog meer doen in Heemstede?

- We zorgen voor een verbeterde samenwerking met bewindvoerders via een bewindvoeringsconvenant.
- We volgen nauwgezet de landelijke ontwikkelingen, als ook de ontwikkelingen in Bloemendaal, met betrekking tot pilots die gericht zijn op het opkopen van schulden. We monitoren de effecten, resultaten en de benodigde inzet en middelen om te verkennen of het uitvoeren van een dergelijke pilot opportuun en haalbaar is.

Richtlijnen aanpak geldzorgen, armoede en schulden

Voor het aanpakken en voorkomen van schuldenproblematiek volgen we de richtlijnen van:



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid



- **Brede schuldenaanpak sinds 2018**
- **2022 – 2025 aanpak Geldzorgen, Armoede en Schulden (GAS)**

- **De NVVK is de branchevereniging voor financiële hulpverleners**
- **Gemeente Haarlem is hierbij aangesloten**

- **Het programma Verbinden Schuldendomein 2020 – 2022 ondersteunt gemeenten in de Brede Schuldenaanpak**
- **Vanaf 2023 is deze aanpak overgegaan in Verbinden Schuldendomein 2.0. Dit is een aanpak die versterkt wat er al is door verbreden, verduurzamen en opschalen van aanpakken**

**Basis
dienst
verlening**
overal
schuldhulp
van hoge kwaliteit



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

