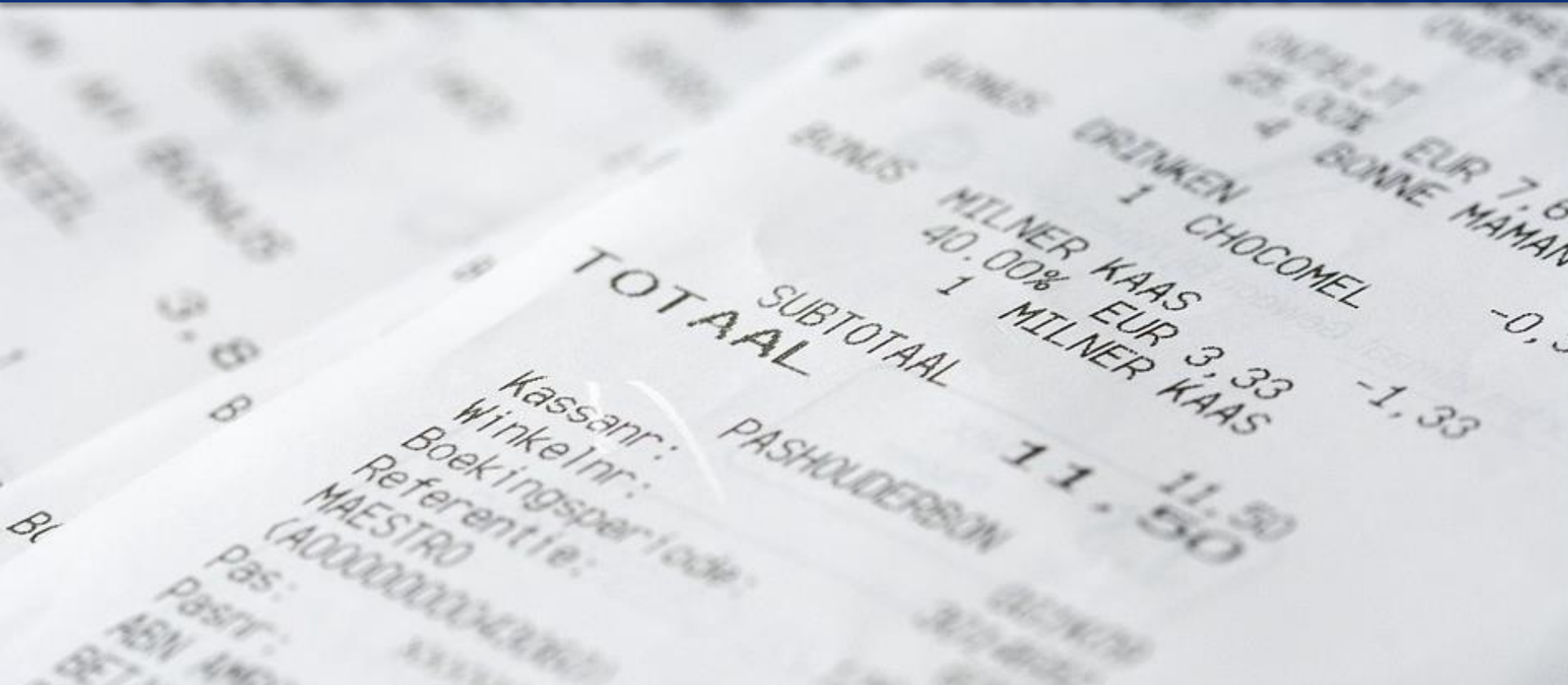


# SCHULDEN: VELDHOVEN AAN ZET



Iedereen kan in de schulden terechtkomen. Sommigen zijn opgegroeid met schulden. Anderen hebben schulden door een gebeurtenis, zoals een scheiding of baanverlies. Het hebben van schulden heeft een grote impact op het dagelijkse leven van de persoon zelf, de omgeving en ook op de samenleving. Bij de aanpak van schulden is daarom heel Veldhoven aan zet.

## De impact van schulden

Schulden zorgen voor enorme stress. De stress door schulden heeft een negatieve invloed op de geestelijke en lichamelijke gezondheid. Verder ontstaan er vaak achterstanden in de woning en op het werk. Ook relaties kunnen er onder lijden, net als de opvoeding van de kinderen. Financiële problemen vergroten bijvoorbeeld het risico op een sociaal isolement, huiselijk geweld en kindermishandeling.

De gevolgen van schulden zorgen ervoor dat iemand in een vicieuze cirkel terecht kan komen. Door de enorme stress wordt er van dag tot dag geleefd. Er is weinig ruimte om aan langetermijn oplossingen te werken. Ook kampen mensen met schulden met schaamte en taboe<sup>1</sup>. Dit maakt het extra lastig om de stap naar hulp te zetten. Landelijk wordt geschat dat in 2018 34% van mensen met ernstige betalingsproblemen geen gebruik maakte van hulp. Bij lichte betalingsproblemen was dit 72%<sup>2</sup>.

Wanneer iemand met schulden wel hulp zoekt, zijn de schulden vaak al ver opgelopen. Binnen de gemeente Veldhoven bedroeg de gemiddelde schuld bij een minnelijk traject in 2018 ruim €44.000,- en daar waren gemiddeld 11 schuldeisers betrokken. Bij een minnelijk traject wordt met de schuldeisers op vrijwillige basis een regeling getroffen. Schuldenvrij worden is vaak een lang en ingewikkeld proces. Dat maakt het voorkomen en vroeg signaleren van schulden extra belangrijk.

## Beleidsplan 'Schulddienstverlening 2020-2023'

Vanuit de wetenschap zijn de afgelopen jaren nieuwe inzichten gedeeld over de impact van schulden. Ook zijn er vanuit de praktijk ontwikkelingen gaande over de aanpak van schulden. Deze inzichten, ontwikkelingen en het einde van de looptijd van het plan 'Schuldhulpverlening 2012' vormen de aanleiding voor een nieuw beleidsplan. Aan dit beleidsplan hebben, naast de gemeente, verschillende samenwerkingspartners en inwoners bijgedragen. Hun inbreng heeft een grote invloed gehad op de totstandkoming van dit beleidsplan.

Dit plan start op 1 januari 2020 en eindigt op 31 december 2023. Dit beleidsplan beschrijft welke beleidskaders er gelden voor de lokale aanpak van schuldenproblematiek. Zo worden de strategisch uitgangspunten in hoofdstuk 3 verwoord en volgen de prioriteiten in hoofdstuk 4. De financiële kaders komen aan bod in hoofdstuk 5.

Om het beleidsplan tot uitvoering te brengen, zijn deze kaders omgezet naar activiteiten. Deze activiteiten vormen het uitvoeringsplan en worden op hoofdlijnen beschreven in de bijlage. Met deze activiteiten gaat de gemeente de komende beleidsperiode aan de slag.

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Ontwikkelingen</b>	<b>3</b>
2.1	Landelijke ontwikkelingen	3
2.2	Lokale ontwikkelingen	4
<b>3.</b>	<b>Strategische uitgangspunten</b>	<b>5</b>
3.1	Visie	5
3.2	Doelen	6
3.3	Uitgangspunten	7
<b>4.</b>	<b>Prioriteiten</b>	<b>8</b>
4.1	Het voorkomen en vroeg signaleren van schulden	8
4.2	De weg naar schulddienstverlening	8
4.3	Het oplossen van schuldenproblematiek	8
<b>5.</b>	<b>Financiën</b>	<b>9</b>
5.1	Budget	9
5.2	Kosten	10
<b>6.</b>	<b>Bronnenlijst en begrippenlijst</b>	<b>11</b>
<b>7.</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>12</b>
7.1	Uitvoeringsplan	
7.2	Toelichting omgekeerde toets	
7.3	Kosten Mobility Mentoring	

### 2.1 Landelijke ontwikkelingen

Tijdens de meedenksessie 'Schulden: Veldhoven aan zet' in mei 2019 waren verschillende mensen aanwezig die met schulden te maken hebben (gehad). "Hoe voelt het om schulden te hebben?" was een vraag van de dagvoorzitter. Daarop werden antwoorden gegeven als "eenzaam" en "in de steek gelaten". Op de vraag wat belangrijk is om schulden op te lossen, gaven de ervaringsdeskundigen aan dat er eerst rust moet worden gecreëerd. Rust zorgt voor de ruimte om vervolgens op eigen tempo aan de slag te gaan met de schulden. Dat vraagt om een persoonlijke benadering, geduld en maatwerk.

#### Persoonlijke benadering, geduld en maatwerk

De begrippen 'persoonlijke benadering, geduld en maatwerk' staan centraal rondom de nieuwe inzichten over de aanpak van schulden. Steeds vaker worden namelijk vraagtekens gezet bij de mate van zelfredzaamheid van mensen met schulden. Zo ook door de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR). De WRR komt tot de conclusie dat de zelfredzaamheid van mensen met schulden onbedoeld vaak overschat wordt en dat er te weinig rekening wordt gehouden met de werking van het menselijk brein. Stress door geldzorgen heeft een negatieve invloed op mensen. Ze nemen vaker beslissingen op emotionele basis, laten zich sterker beïnvloeden door de acute problemen en de zelfcontrole neemt af. De WRR adviseert gemeenten bij de aanpak van schulden om de eigen verantwoordelijkheid als uitgangspunt te blijven hanteren, maar dat we er rekening mee houden dat burgers deze verantwoordelijkheid niet altijd waar kunnen maken<sup>3</sup>.

Naar aanleiding van deze signalen, werken steeds meer gemeenten met Mobility Mentoring<sup>4</sup>. Bij deze werkwijze wordt schulden en armoede gecombineerd met de laatste inzichten van de wetenschap. Bij Mobility Mentoring staat de hoge stress rondom de financiële problemen centraal. Eerst wordt de inwoner bewust gemaakt van de stress waarmee zij leven. Vervolgens wordt samen met de mentor gezamenlijke stappen gezet. Deze stappen zijn gericht op het verminderen van deze stress op verschillende terreinen van het leven (zoals geld, gezondheid, werk en huisvesting). Er wordt gewerkt aan het aanpassen van gedrag, het duurzaam oplossen van problemen en het verbeteren of herstellen van de kwaliteit van leven. Dit vraagt om een grotere regierol van de schulddienstverlener en daarmee om intensiever coachend contact met de inwoner met schulden<sup>5</sup>.

#### Voorkomen is beter dan genezen

Het proces dat de mensen doorlopen om van de schulden af te komen is vaak erg lang en complex. Daarnaast is de impact van schulden op de persoon, omgeving en samenleving groot. Dat maakt het extra belangrijk dat de schulden voorkomen worden of vroeg worden gesignaleerd. Deze boodschap wordt door verschillende organisaties uitgedragen. Zo ook door de Rijksoverheid met bijvoorbeeld 'De brede schuldenaanpak'<sup>6</sup>. Daarnaast ligt er een wetsvoorstel klaar om gegevens eenvoudiger uit te wisselen en schulden dus makkelijker vroeg te signaleren<sup>7</sup>. Verder worden er tools ontwikkeld om gemeenten en instellingen te helpen bij het vroeg signaleren en voorkomen van schulden. Dit zijn tools zoals rapporten met een stappenplan (NVVK<sup>8</sup>), een app (Gemeente Rotterdam<sup>9</sup>) of voorlichtingsbijeenkomsten voor werkgevers (gemeente Ede<sup>10</sup>).



Wist je dat..

**Schuldenproblematiek staat vaak niet op zichzelf. Er spelen geregeld meer problemen, als gevolg óf als oorzaak van de schulden. Deze problemen versterken elkaar<sup>11</sup>.**

**De ervaringsdeskundige die tijdens de themasessie met de raad in april 2019 haar verhaal deelde, beaamde dit. De ervaringsdeskundige heeft tien jaar lang in armoede geleefd. Na haar scheiding werd ze ziek, waardoor ze niet kon werken. Dat zorgde ervoor dat ze in de financiële problemen terecht kwam. Door haar geldzorgen had ze geen geld voor kleding en konden haar kinderen niet meedoen aan activiteiten. Ze kwam daardoor in een sociaal isolement terecht en ontwikkelde een schaamte gevoel. De dagelijkse stress van de schulden stonden haar in de weg om haar problemen aan te kunnen pakken en daarmee verergerde haar situatie. Gelukkig is het door haar sterke wilskracht en met de juiste hulp gelukt om uit de schulden te komen.**

### 2.2 Lokale ontwikkelingen

**De afgelopen beleidsperiode is de basis van de lokale schulddienstverlening versterkt. Zo is in 2018 Veldwijzer opgericht. De Veldwijzer is een samenwerkingsverband tussen de Voedselbank, Stichting Leergeld, Bureau Sociaal Raadslieden en de gemeente Veldhoven. De Veldwijzer is een laagdrempelige en anonieme toegang tot de (financiële) regelingen en voorzieningen van deze partijen. De inwoner hoeft dan ook slechts één keer zijn financiële situatie te bespreken om een aanvraag in te dienen voor deze (financiële) regelingen en voorzieningen.**


Daarnaast zijn intern binnen de gemeente Veldhoven veranderingen doorgevoerd om de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren.

- De Kredietbank voerde in het verleden werkzaamheden uit voor de gemeente Veldhoven. Dit waren werkzaamheden zoals budgetbeheer en schuldregelingen. Gezien de oplopende wachtlijsten heeft de gemeente in 2017 besloten om deze werkzaamheden zelf uit te gaan voeren. De wachttijden zijn nu binnen de wettelijke termijn van vier weken na aanmelding en drie dagen bij crisis.
- Om deze werkzaamheden goed uit te kunnen voeren is de gemeente sinds 2017 lid van de NVVK. De NVVK is de brancheorganisatie voor organisaties die werkzaam zijn op het gebied van sociale kredietverlening, schulddienstverlening, budgetbeheer en bewindvoering. Door dit lidmaatschap is de gemeente gebonden aan uitvoeringsprocedures.
- Sinds 2019 zet de gemeente meer in op een duurzame uitstroom van mensen die in het budgetbeheer zitten. Er wordt financieel gezond gedrag gestimuleerd door middel van budgetcoaching.

Verder staan er andere ontwikkelingen op de lokale agenda die invloed hebben op schulddienstverlening, waaronder:

- De cliëntenondersteuning voor mensen met schulden. Hierop gaat meer geïnvesteerd worden. Deze cliëntenondersteuners kunnen de inwoners helpen met het vinden van de juiste hulpverlening en bij het aanleveren van documenten.
- De implementatie van de 'omgekeerde toets' en het vaststellen van de 'omgekeerde verordening'. In bijlage 7.2 volgt een toelichting over deze nieuwe werkwijze.
- Het zetten van stappen om de gegevens van nieuwe en lopende trajecten schulddienstverlening beter te monitoren.

Naast de gemeente Veldhoven zijn verschillende organisaties actief binnen de schulddienstverlening. Dagelijks zetten deze partners zich in om mensen te helpen naar een schuldevrij bestaan of het voorkomen van schulden. Tijdens de bijeenkomst in mei met deze partners bleek er behoefte aan meer inzicht in elkaars activiteiten. De komende beleidsperiode wordt de samenwerking met de partners (verder) versterkt, om de samenhang en effectiviteit van de inzet te vergroten. Dit begint met een betere zichtbaarheid van ieders inzet (zie hoofdstuk 4.2), zowel voor inwoners als voor elkaar. Daarnaast worden de partners actief betrokken bij het concreet uitwerken van de prioriteiten (uitvoeringsprogramma).



Wist je dat..

#### In 2018:

- hadden 140 huishoudens zich gemeld bij de gemeentelijke schulddienstverlening. In 2019 zijn deze inwoners benaderd voor een cliëntervaringsonderzoek. Het gemiddelde cijfer wat aan schulddienstverlening werd gegeven was een 6,7.
- waren van deze 140 huishoudens 67 inwoners die formeel een aanvraag hadden ingediend voor schulddienstverlening. De andere personen werden geholpen met bijvoorbeeld een adviesgesprek of doorverwezen naar de Veldwijzer.
- had een Veldhovenaar die bij de gemeente een minnelijk traject doorliep gemiddeld een schuld van €44.154,42. Hier waren gemiddeld 11 schuldeisers bij betrokken. Landelijk lag het schuldbedrag op €43.300,- en waren er gemiddeld 14 schuldeisers betrokken.
- lagen de kosten voor bewindvoering vanuit de bijzondere bijstand op €247.177,40. Meer uitleg over bewindvoering en de kosten zijn te vinden in hoofdstuk 5.2.

# 3. STRATEGISCHE UITGANGSPUNTEN

## 3.1 Visie

Schuldenproblematiek heeft een grote invloed op de persoon, omgeving en samenleving. Daarom gaan we de komende jaren breed inzetten op de aanpak van schuldenproblematiek.

We doen dit door een sterkere focus te leggen op het voorkomen en vroeg signaleren van schulden. Hiervoor zoeken we actief de samenwerking op met verschillende partijen. Aangezien niet alle (problematische) schulden te voorkomen zijn, is het van belang dat we tegelijkertijd de bekendheid en vindbaarheid van de lokale schuldienstverlening verbeteren.

Aan de mensen die hulp ontvangen bieden we ondersteuning op maat(werk) om de schuldsituatie op te lossen of anders beheersbaar te maken. De inwoners staan centraal met een persoonlijke benadering: we houden rekening met de persoonlijke situatie, de mate van zelfredzaamheid en we nemen de tijd voor de inwoner. We proberen continu de bestaande ondersteuning te innoveren en te verbeteren. We sluiten zoveel mogelijk aan bij de wensen en behoeften van de doelgroep.

Het voorkomen, vroeg signaleren en oplossen van schulden van inwoners sluit daarmee aan op de visie maatschappelijke participatie 'Veldhoven Vooruit'. Deze visie wordt omschreven in zes V's.

Verbonden	We kennen elkaar en helpen elkaar
Vertrouwd	We kunnen onszelf zijn en worden serieus genomen
Vlakbij	We kennen de weg naar voorzieningen in de buurt
Vindingrijk	We gebruiken de slimste hulpmiddelen
Voorkomen	We treden preventief op
Vooruit	We pakken door



- In de wijken d'Ekker, Zonderwijk, 't Look, Cobbeek en Centrum hebben jonge gezinnen en volwassen inwoners het vaakst geldzorgen. Bij ouderen<sup>14</sup> zijn er geen grote verschillen tussen de wijken.
- In verhouding met de regio hebben Veldhovense gezinnen met jonge kinderen en volwassen inwoners gemiddeld minder vaak financiële problemen. Hetzelfde geldt voor de ouderen<sup>14</sup>.

Wist je dat..

GGD Jeugdmonitor 0-11 jaar 2017-2018 <sup>13</sup>			
Gezinnen die:	Benoemde wijken	Gemeente Veldhoven	Regio Zuidoost Brabant
Moeite hebben met rondkomen	13%	7%	9%
Problemen hebben door geldzorgen	9%	4%	4%

GGD Volwassenenmonitor 19-64 jaar 2016-2017 <sup>12</sup>			
Volwassenen die:	Benoemde wijken	Gemeente Veldhoven	Regio Zuidoost Brabant
Moeite hebben met rondkomen	21%	14%	17%
Stress hebben door financiën	17%	15%	17%
Twee of meer betalingsachterstanden hebben	5%	2%	5%

# 3. STRATEGISCHE UITGANGSPUNTEN

## 3.2 Doelen

De algemene doelen voor de beleidsperiode 2020-2023 worden onderstaand beschreven. Aan ieder doel zijn één of meerdere indicatoren verbonden. Sommige indicatoren worden vanaf 2020 voor het eerst gemeten. Daarom wordt het jaar 2020 gebruikt als een nulmetingsjaar. Dat betekent dat vanaf 2021 de jaarlijkse indicatoren worden gemonitord en worden teruggekoppeld aan de raad tijdens de begrotingsbehandeling.

### 1. Het voorkomen en vroeg signaleren van schuldenproblematiek onder de inwoners.

- De gemiddelde schuld van de inwoner die zich meldt bij de gemeente Veldhoven voor een minnelijke schuldtraject (ten opzichte van het landelijke gemiddelde)

### 2. Het bevorderen van sociale deelname aan samenleving van inwoners met schuldenproblematiek.

- Het aantal toekenningen voor de gemeentelijke meedoenvoorziening aan mensen in de schulddienstverlening

### 3. Het vergroten van de bekendheid en vindbaarheid van de lokale schulddienstverlening.

- Het aantal inwoners met schulden die zich melden bij de gemeente Veldhoven voor ondersteuning
- Het aantal inwoners met schulden die zich melden bij andere partners voor ondersteuning

Deze indicatorenlijst is niet sluitend. Er kunnen indicatoren worden toegevoegd aan de lijst vanwege de ontwikkelingen rondom schulddienstverlening, de interne informatievoorziening en het subsidiebeleid. Wanneer dit zo is, worden deze samen met de al bestaande indicatoren teruggekoppeld aan de raad.

### 4. Het duurzaam oplossen, dan wel beheersbaar maken van schuldenproblematiek van de inwoner

- Het aantal personen dat een schulddienstverleningstraject succesvol afrond
- Het aantal inwoners dat gebruik maakt van budgetcoaching
- De kosten van bewindvoering vanuit bijzondere bijstand

### 5. Het verbeteren van het algemene beeld van de lokale schulddienstverlening.

- Het tevredenheidscijfer uit het cliëntervaringsonderzoek



Door meer in te zetten op vroegsignalering, verwacht de gemeente dat er op korte termijn meer mensen met (kleine) schulden zich gaan melden bij de gemeentelijke schulddienstverlening en partners. Daarnaast wordt verwacht dat op lange termijn juist minder mensen zich gaan melden, vanwege de acties gericht op het voorkomen van schulden.



Sommige inwoners met schulden komen zowel bij de gemeente als bij partner(s) voor ondersteuning. Deze zogenoemde 'dubbelingen' zijn niet altijd te achterhalen. Wanneer op basis van deze cijfers conclusies worden getrokken, wordt deze kanttekening meegenomen.



## 3.3 Uitgangspunten

Bij het uitvoeren van de vijf doelstellingen worden de onderstaande uitgangspunten gehanteerd.

- Bij de hulpverlening aan mensen met schulden wordt rekening gehouden met de **inzichten** over schaarste, stress en de invloed hiervan op het gedrag en welzijn van de mensen.
- Schulddienstverlening is **integraal** vormgegeven: er wordt gekeken naar mogelijke problemen op andere leefgebieden zodat de oorzaak en gevolg(en) van de schuldenproblematiek wordt aangepakt.
- Er is extra aandacht voor het welbevinden van kinderen & jongeren bij het voorkomen en bestrijden van schuldenproblematiek.
- Er wordt continu geprobeerd om de bestaande ondersteuning en **samenwerking** met partners te versterken en sluiten aan bij de wensen en behoeften van de **doelgroep**.
- Er wordt gewerkt binnen de juridische kaders van schulddienstverlening.



### De juridische kaders van schulddienstverlening

In de landelijke en lokale wet- en regelgeving staan een aantal voorwaarden beschreven waaraan de gemeentelijke schulddienstverlening moet voldoen. Zo geeft de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening de wettelijke zorgplicht en regierol om hulp te bieden aan mensen met problematische schulden. Via deze wet is de gemeente verplicht om eens per vier jaar een beleidsplan vast te stellen. Daarom heeft dit beleidsplan een einddatum. In het beleidsplan moet het volgende terugkomen:

- De dienstverlening is integraal. Naast het oplossen of beheersbaar maken van de schulden, wordt er dus ook aandacht besteed aan de omstandigheden en de oorzaken.
- De wettelijke toegestane wachttijd na aanmelding is maximaal vier weken. Bij een crisissituatie gelden drie werkdagen.
- In het plan worden maatregelen en resultaten genoemd. Hierbij wordt onder andere aandacht besteed aan preventie, de kwaliteit van dienstverlening en hulp aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen.

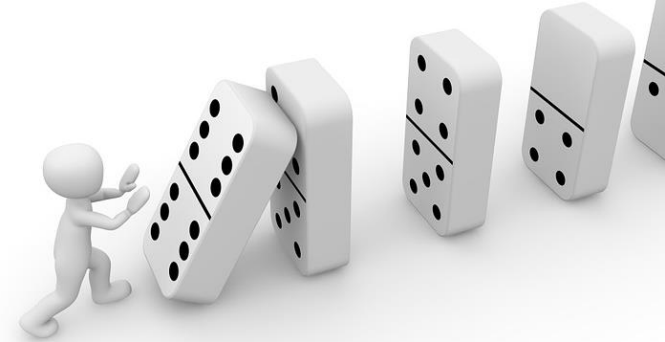
De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening beschrijft voornamelijk 'wat' de gemeente moet organiseren, maar niet 'hoe'. De 'hoe' vraag wordt verder uitgewerkt in de 'Beleidsregels Schuldhulpverlening Veldhoven'. In de beleidsregels komt onder andere naar voren:

- Er wordt geen onderscheid gemaakt in doelgroepen in de gemeente Veldhoven. Alle inwoners van de gemeente Veldhoven van 18 jaar of ouder kunnen in aanmerking komen voor schulddienstverlening. Ook zelfstandige ondernemers kunnen hulp krijgen bij schulden. Voor jongere inwoners kan een aanvraag worden ingediend door de ouders of voogd.
- Er wordt maatwerk toegepast. De vorm van schulddienstverlening is namelijk afhankelijk van de persoonlijke situatie van de persoon en kan daarom per situatie verschillend zijn.

# 4. PRIORITEITEN

## 4. Prioriteiten

De ontwikkelingen en ambities uit de voorgaande hoofdstukken zijn gekoppeld aan drie prioriteiten. In de onderstaande afbeelding worden deze prioriteiten benoemd en toegelicht. Deze prioriteiten geven focus aan de uitvoering van het beleidsplan. Aan deze prioriteiten zijn namelijk activiteiten gekoppeld. Deze activiteiten worden in bijlage 7.1 op hoofdlijnen beschreven.



**Prioriteit 1:  
Het voorkomen en  
vroeg signaleren van  
schulden**

*Doelstelling 1 en 5*

Als mensen schulden hebben, heeft dat grote nadelige gevolgen voor de persoon zelf, de omgeving en de samenleving. Het is dan vaak ook een lang en ingewikkeld proces om schuldenvrij te worden. Dit maakt voorkomen en vroeg signaleren van schulden een belangrijke prioriteit. Voor deze prioriteit heeft de gemeente de samenwerkingspartners hard nodig.



**Prioriteit 2:  
De weg naar  
schulddienstverlening**

*Doelstelling 2 en 4*

Niet iedereen die schulden heeft, zoekt hiervoor hulp. Een veelgehoorde reden hiervan is schaamte of dat ze de weg ernaar toe niet kennen. Anderen hebben een negatief beeld van schulddienstverlening. Doordat mensen met schulden geen gebruik maken van schulddienstverlening lopen ze vaak lang met hun problemen rond, met alle gevolgen van dien. Ook lopen ze andere regelingen mis waar zij aanspraak op kunnen doen. Denk hierbij aan de meedoen-voorzieningen.



**Prioriteit 3:  
Het oplossen van  
schuldenproblematiek**

*Doelstelling 3*

Ondanks dat wordt ingezet op het voorkomen en vroeg signaleren van schulden, is het een illusie dat alle schulden voorkomen kunnen worden. Als mensen met schulden in beeld zijn, moeten zij daarom snel en goed geholpen worden. Dat maakt het belangrijk dat er geïnvesteerd blijft worden op de ondersteuning aan de inwoners, zodat hun financiële situatie duurzaam wordt hersteld of wordt gestabiliseerd.



## 5.1 Budget

Doorgaans zou het beschikbare budget voor een plan worden bepaald op basis van eerdere jaren. Aangezien in 2017 en 2018 een aantal veranderingen hebben plaatsgevonden op de afdeling Schulddienstverlening, zijn de financiële cijfers van de begrotingsjaren voor 2018 niet valide. Het beschikbare budget wordt daarom bepaald op het begrotingsjaar 2018. Deze loopt in lijn met het tot nu toe uitgegeven bedrag van het begrotingsjaar 2019.

	2018
Begrote kosten schulddienstverlening	€ 94.954,-
(Verwachte) realisatie kosten dienstverlening	€ 49.286,-
Beschikbare budget voor de nota schulddienstverlening	n.v.t.

Nota schulddienstverlening 2020-2023			
2020	2021	2022	2023
€ 60.252,-	€ 60.631,-	€ 61.357,-	€ 62.276,-
€ 50.000,-	€ 50.500,-	€ 51.000,-	€ 51.500,-
€ 10.252,-	€ 10.131,-	€ 10.357,-	€ 10.776,-

### Wist je dat..

In 2018 had minimaal 40% van de Nederlanders moeite met zijn of haar financiële administratie. Dit heeft onder andere te maken met de digitalisering. Zo vindt 1 op de vijf personen het lastig dat de post steeds meer digitaliseert<sup>17</sup>.



## 5.2 Kosten

Bij ambitieus beleid horen de benodigde financiële middelen om deze ambities te kunnen realiseren en de gewenste ontwikkelingen en effecten in gang te zetten. Gedurende de beleidsperiode worden er activiteiten uitgevoerd om de doelstellingen te behalen. De bijbehorende kosten worden gelijkmatig verdeeld over de komende vier jaar. Hierin wordt gestreefd naar zo min mogelijk middelen tegenover een zo groot mogelijk effect. Het beschikbare budget wordt voldoende geacht. Wanneer er toch meer budget nodig is, wordt dit voorgelegd aan de raad tijdens de jaarlijkse begroting.

Kosten nota schulddienstverlening (taakveld 6.71)					
	2020	2021	2022	2023	Totaal
Beschikbaar budget voor het beleidsplan	€ 10.252,-	€ 10.131,-	€ 10.357,-	€ 10.776,-	€ 41.517,-
• Gereserveerd bedrag voor Mobility Mentoring*					€ 14.500,-
• Gereserveerd bedrag voor de tools*					€ 2.500,-
Beschikbaar budget voor uitvoering van prioriteiten					€ 24.517,-*

\* Van het gereserveerde bedrag is €14.500,- bestemd voor de implementatie van Mobility Mentoring. In bijlage 7.3 worden deze kosten nader toegelicht. De overige €2.500,- is bestemd voor het ontwikkelen van tools (zie hoofdstuk 4.1).



Kosten bewindvoering gemeente Veldhoven (taakveld 6.3)			
	2016	2017	2018
Bewindvoering	€ 213.393,-	€ 257.578,-	€ 247.177,-



- Voor inwoners die, tijdelijk of blijvend, niet in staat zijn om voor hun financiële belangen te zorgen, geldt dat ze onder beschermingsbewind kunnen worden gesteld. De rechter besluit of een verzoek om beschermingsbewind noodzakelijk is en wijst een bewindvoerder toe. Als de inwoner te weinig draagkracht heeft om de bewindvoerder te kunnen betalen, bestaat er recht op bijzondere bijstand.
- Veel gemeenten hebben te maken met hoge kosten binnen de bijzondere bijstand voor beschermingsbewind. Dat geldt ook voor de gemeente Veldhoven. De kosten lijken nu te stabiliseren (en zelf te verminderen). Door de eerder ingezette veranderingen (hoofdstuk 2.2.) en door uitvoering van de acties uit dit plan, wordt zoveel mogelijk invloed uitgeoefend op de zelfstandigheid van de inwoner. Daarmee wordt ingezet op een verdere daling van deze kosten.

## Hoofdstuk 1: Inleiding

1. Mullainathan, S. & Shafir, E. (2013). Schaarste. Amsterdam: Maven Publishing.
2. Nibud. (2019). Financiële problemen 2018. Geldzaken in praktijk 2018-2019 deel 1. [Klik hier voor de link.](#)

## Hoofdstuk 2: Ontwikkelingen

3. WRR. (2016). Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden. [Klik hier.](#)
4. Gemeente Delft. (2017). Handreiking armoede en schulden. [Klik hier.](#)
5. Platform31. (2017). Mobility Mentoring. [Klik hier.](#)
6. Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2018). Brede schuldenaanpak. [Klik hier.](#)
7. Divosa. (2019). Wetsvoorstel biedt betere basis vroegsignalering schulden. [Klik hier.](#)
8. NVVK. (2018). Leidraad: vroegsignalering schulden. [Klik hier.](#)
9. Gemeente Rotterdam. (2019). Pilot VraagApp voor kwetsbare jongeren. [Klik hier.](#)
10. Gemeente Epe. (2019). Werkgeversbijeenkomst over werknemers met problematische schulden. [Klik hier.](#)
11. Nibud. (2014). Overkoepelende blik op omvang en preventie van schulden in Nederland. [Klik hier.](#)
12. GGD Brabant-Zuidoost. (2017). Volwassenenmonitor 19 t/m 64-jarigen 2016-2017. [Klik hier.](#)

## Hoofdstuk 3: Strategische uitgangspunten en verder

13. GGD Brabant-Zuidoost. (2018). Jeugdmonitor 0-11 jarigen 2017-2018. [Klik hier.](#)
14. GGD Brabant-Zuidoost. (2017). Ouderenmonitor 65+. [Klik hier.](#)
15. Nibud. (2017). Personeel met schulden. [Klik hier.](#)
16. Nibud. (2018). Rondkomen en geldproblemen 2018. [Klik hier.](#)
17. Nibud. (2018). Financiële administratie in een digitaal tijdperk. [Klik hier.](#)
18. Mensen voor mensen. (z.d.). Wat is generatiearmoede?. [Klik hier.](#)

**Bewindvoerder:** Voor inwoners die, tijdelijk of blijvend, niet in staat zijn om voor hun financiën te zorgen, geldt dat ze onder beschermingsbewind kunnen worden gesteld. Beschermingsbewind wordt toegekend door de rechter.

**Budgetbeheer:** Bij budgetbeheer worden alle inkomsten ontvangen door de budgetbeheerder. Van die inkomsten worden alle vaste lasten betaald, wordt er gereserveerd voor onvoorziene uitgaven en krijg je weegeld om van te leven. Dit lijkt op bewindvoering. Twee grote verschillen tussen budgetbeheer en bewindvoering zijn dat.

- Budgetbeheer niet wordt uitgesproken door de rechter
- Bij bewindvoering wordt de gehele financiële verantwoordelijkheid overgenomen door de bewindvoerder.

**Budgetcoaching:** Een budgetcoach is iemand die mensen helpt (coach) met hun financiële huishouding. Door middel van voorlichting, begeleiding en advies wordt gewerkt aan de financiële zelfredzaamheid.

**Generatiearmoede:** Mensen in generatiearmoede zijn mensen die in een arm gezin geboren worden en dus minder kansen hebben gehad op alle vlakken. Generatiearmoede leidt vaak tot een gemis van basisvaardigheden en sociale uitsluiting.<sup>18</sup>

**Meedoen-voorziening:** Voor mensen met een laag inkomen is er de Meedoen-voorziening. Door de meedoen-voorziening kunnen inwoners deelnemen aan een activiteit, lid worden van de bibliotheek en een tegemoetkoming krijgen in de kosten van internet.

**Minnelijk traject:** Bij een minnelijk traject wordt met de schuldeisers een regeling getroffen op vrijwillige basis. Wordt een minnelijk traject succesvol afgerond, dan wordt de resterende schuld kwijtgescholden. Wanneer niet alle schuldeisers een regeling willen treffen en een minnelijk traject dus niet mogelijk is, kan de inwoner met schulden naar de rechter om een wettelijk traject aan te vragen. De rechter kan schuldeisers dan verplichten om mee te werken.



## Prioriteit 1: Het voorkomen en vroeg signaleren van schulden

### Waar staan we nu?

De eerste stappen naar preventie en vroegsignalering zijn de afgelopen beleidsperiode gezet. Zo heeft de gemeente de samenwerking opgezocht met partners die dagelijks werken aan het voorkomen en vroeg signaleren van schulden. Dit zijn organisaties als de Voedselbank, Stichting Leergeld en BSR. Ook ontvangt de gemeente meldingen als er betalingsachterstanden zijn bij de water- en energieleveranciers. Deze inwoners ontvangen dan een brief van de gemeente.

### Waar willen we naar toe?

De komende periode wil de gemeente de focus leggen op het voorkomen van schuldenproblematiek door financieel gezond gedrag te stimuleren. Ook worden nieuwe acties uitgevoerd om beginnende schuldenproblematiek vroegtijdiger op te sporen en te behandelen, zodat de schulden niet problematisch worden. Hiervoor is intensieve(re) samenwerking nodig met bestaande en nieuwe partners.

### Hoe gaan we dit bereiken?

- Het opstarten van nieuwe samenwerkingen met schuldeisers om meer betalingsachterstanden te signaleren bij onze inwoners
- Het bieden van handvatten aan werkgevers voor begeleiding van werknemers met schulden
- Het ondersteunen van kinderen, jongeren 18+/18- en ouders bij financiële opvoeding en doorbreken van generatiearmoede
- Het bevorderen van de signaleringsfunctie van vrijwilligers en professionals
- Het volgen en eventueel overnemen van innovaties in het land

Op de volgende pagina worden deze acties toegelicht.

Als een werknemer schulden heeft, heeft dat een grote invloed op de werkgever. Een werknemer met schulden kost werkgevers gemiddeld €13.000,- per jaar. Deze kosten zijn vooral gericht op het verwerken van loonbeslag, (ziekte)verzuim en productiviteitsverlies. Ruim 60% van alle werkgevers had in 2017 te maken met personeel met schulden en dus met deze hoge kosten<sup>15</sup>.

Wist je dat..



## Prioriteit 1: Het voorkomen en vroeg signaleren van schulden

### Hoe gaan we dit bereiken?

- **Het opstarten van nieuwe samenwerkingen met schuldeisers om meer betalingsachterstanden te signaleren bij onze inwoners**

De gemeente ontvangt meldingen van water- en energieorganisaties, maar nog niet van zorgverzekeraars, woningbouwcorporaties en banken. Aangezien de zorgverzekering en huur/hypotheek als kostenpost vaak te laat worden betaald, wil de gemeente met deze partijen om de tafel gaan. Met hen wordt onderzocht wat de mogelijkheden zijn om gegevens van betalingsachterstanden uit te wisselen. Door hier vervolgens uitvoering aan te geven wordt vroegsignalering op een breder gebied ingezet en de samenwerking tussen deze partijen versterkt.

- **Het bieden van handvatten aan werkgevers voor begeleiding van werknemers met schulden**

Een werkgever merkt vaak als een van de eerste of iemand serieuze financiële problemen heeft. Bij schulden kan er namelijk loonbeslag worden opgelegd. Werkgevers zijn daarmee belangrijke sleutelpersonen bij het herkennen van schulden en het doorverwijzen naar de hulpverlening. Daarnaast kunnen werkgevers ook een rol spelen in het voorkomen van schulden bij werknemers die binnenkort met pensioen gaan. Mensen die met pensioen gaan, krijgen vaak te maken met een inkomensval. Om de werkgevers te begeleiden wil de gemeente Veldhoven hen handvatten bieden. Afgestemd op de behoeften van werkgevers, worden er voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd. Ook worden er tools verspreid waarin praktische informatie wordt beschreven. Door deze acties hoopt de gemeente meer zicht te krijgen op werkende armen, laaggeletterden en mensen met een licht verstandelijke beperking.

- **Het ondersteunen van kinderen, jongeren 18+/18- en ouders bij financiële opvoeding en doorbreken van generatiearmoede**

Om armoede en schuldenproblematiek op lange termijn terug te dringen, is het van belang dat wordt geïnvesteerd in kinderen, jongeren 18-/18+ en hun ouders. Een kind dat opgroeit in armoede en schulden, heeft een groter risico om hetzelfde mee te maken op volwassen leeftijd. Dit wordt ook wel generatiearmoede genoemd. Jonge mensen moeten niet worden belemmerd bij het ontwikkelen van hun talenten. Daarom wordt de komende beleidsperiode onderzocht hoe kinderen, jongeren 18-/18+ en ouders extra ondersteund kunnen worden bij hun financiële opvoeding. Een mogelijke vorm is bijvoorbeeld financiële educatie door voorlichting of via een app. Bij deze actie is inzet en ondersteuning nodig van partners uit het onderwijs, maatschappelijk werk, jeugdzorg en het voorliggend veld.

- **Het bevorderen van de signaleringsfunctie van vrijwilligers en professionals**

Vrijwilligers en professionals die achter de voordeur komen, kunnen een zeer belangrijke rol spelen bij het vroeg signaleren van schulden. Des te belangrijker dat zij 'oren en ogen' hebben ontwikkeld om signalen van schulden te herkennen, bespreekbaar te maken en te begeleiden naar hulp hiervoor. Dit geldt zowel voor interne professionals (zoals klantmanagers van andere gemeentelijke loketten) als externe professionals en vrijwilligers binnen verschillende domeinen. Dit zijn domeinen als zorg, onderwijs, wonen, cultuur, kerkgemeenschappen en veiligheid. Om deze reden worden er bijeenkomsten georganiseerd. Net als bij de actie voor de werkgevers, wordt ook aan deze groep partners tools uitgereikt. Op deze manier blijft deze kennis beter bekijken en kan deze eenvoudig gedeeld worden.

- **Het volgen en eventueel overnemen van innovaties in het land**

Ondertussen zijn er in Nederland verschillende pilots en projecten gaande over de preventie en vroegsignalering. Een voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld de pilot 'Vroeg eropaf'. Na ontvangst van een betalingsachterstand gaat een professional, vrijwilliger of/ en ervaringsdeskundige als preventiecoach op huisbezoek om hulp aan te bieden. Tijdens de komende beleidsperiode wordt er ruimte geboden om te leren van andere gemeenten en waar mogelijk zelf te pionieren door pilots uit te voeren.



## Prioriteit 2: De weg naar schulddienstverlening

### Waar staan we nu?

De weg naar schulddienstverlening is verbeterd door een intensievere samenwerking aan te gaan met de organisaties van de Veldwijzer. Ook worden er losse activiteiten georganiseerd om de bekendheid van schulddienstverlening te vergroten. Denk aan het plaatsen en verspreiden van artikelen via social media en huis-aan-huis bladen. Verder wordt er op dit moment cliëntenondersteuning opgestart voor mensen met schulden.

### Waar willen we naar toe?

De komende beleidsperiode wil de gemeente Veldhoven inzetten op het vergroten van de (positieve) bekendheid van de schulddienstverlening en meedoen-voorzieningen. De acties hiervan zijn gericht op zowel de inwoners als op de partners. Partners kunnen namelijk optreden als sleutelpersonen hierin.

## Hoe gaan we dit bereiken?

### • Het promoten van meedoen-voorzieningen

Mensen met schulden hebben een grotere kans op een sociaal isolement. Door geldgebrek kunnen zij bijvoorbeeld geen lidmaatschap van een sportvereniging betalen. Dit, terwijl mensen met schulden onder bepaalde omstandigheden gebruik kunnen maken van meedoen-voorzieningen. Daarmee kan de maatschappelijke impact van schulden worden beperkt. Om deze reden wordt de bekendheid van de meedoen-voorzieningen vergroot bij de mensen met schulden door dit vaker onder aandacht te brengen bij inwoners in het bestand van schulddienstverlening en bij partners.

### • Het onderzoeken van platforms

Naast onze bestaande meedoen-voorzieningen, bestaat ook het initiatief 'Quiet Community'. Quiet Community is een digitaal deelplatform. Binnen dit platform worden regelmatig gratis diensten, producten en verwennerijen aangeboden door lokale sponsors aan mensen die binnen de armoede leven. Het doel hiervan is om een sociaal isolement te voorkomen of te doorbreken. Binnen de gemeente Veldhoven bestaat nog geen Quiet Community. Met de samenwerkingspartners wordt binnen deze beleidsperiode onderzocht of er al soortgelijke platformen bestaan. Zo niet, dan wordt onderzocht of een Quiet Community kan worden opgestart in de gemeente Veldhoven.

### • Het vergroten van (positieve) bekendheid van ondersteuning bij schulden

Tijdens de meedenksessie in mei bleek dat niet alle partners en inwoners bekend zijn met de route naar de gemeentelijke schulddienstverlening of de Veldwijzer. Deze bekendheid dient te worden vergroot om meer mensen met schulden te kunnen helpen. Dit vraagt om een grotere inzet van de gemeente bij bestaande samenwerkingsverbanden, deelname aan landelijke campagnes en opstarten van een lokale campagne.





## Prioriteit 3: Het oplossen van schuldenproblematiek

### Waar staan we nu?

Zoals in hoofdstuk 2.2 'lokale ontwikkelingen' werd verwoord, zijn er de afgelopen beleidsperiode een aantal veranderingen doorgevoerd. Door deze veranderingen is een goede basis gelegd voor de komende beleidsperiode.

### Waar willen we naar toe?

De komende periode wil de gemeente aan de slag met het stress-sensitiever maken van de dienstverlening. Dit betekent dat het (coaching) contact intensiever en nog persoonlijker wordt. Dit geldt zowel voor het contact dat tijdens een traject plaatsvindt als na afloop ervan. Dit laatste wordt ook wel 'nazorg' genoemd. Daarnaast wordt de interne integraliteit versterkt.

Mensen die moeite hebben met hun administratie hebben gemiddeld vaker betalingsachterstanden. De vaste lasten die in 2018 het vaakst niet werden betaald zijn<sup>16</sup>:

- Zorgverzekering(29%)
- Energierekening (19%)
- Hypotheek of huur (19%)

**Wist je dat..**

### Hoe gaan we dit bereiken?

- **Het verbeteren van de interne integraliteit**
- **Een stress-sensitievare dienstverlening creëren**
- **Nazorg intensiveren**
- **Het volgen en eventueel overnemen van innovaties in het land**

Op de volgende pagina worden deze acties toegelicht.





## Prioriteit 3: Het oplossen van schuldenproblematiek

### Hoe gaan we dit bereiken?

- **Het verbeteren van de interne integraliteit en een stress-sensitievare dienstverlening creëren**

Binnen de schulddienstverlening wordt verder gekeken dan enkel het financieel probleem. De achterliggende hulpvraag en problemen binnen andere leefgebieden worden ook onderzocht en behandeld. Wanneer iemand bijvoorbeeld een verslaving heeft, wordt diegene verwezen naar verslavingszorg. Wel werden tijdens het samenspraakproces wensen geuit over een betere verbinding tussen de verschillende werkgebieden van de gemeente en een stress-sensitievare dienstverlening. Aansluitend op deze wensen wordt op beleidsmatig niveau een 'omgekeerde verordening' vastgesteld. Dit is een integrale verordening voor het gehele sociaal domein. Op uitvoeringsniveau worden de klantmanagers getraind om vanuit de omgekeerde verordening te werken met de omgekeerde toets. In bijlage 7.2 wordt deze verder werkwijze toegelicht. Door deze werkwijze wordt gehandeld 'vanuit de bedoeling' en de verbinding tussen de beleidsterreinen versterkt.

Wanneer de omgekeerde verordening en de omgekeerde toets volledig zijn geïmplementeerd, worden de procedures voor de schulddienstverlening stress-sensitiever ingericht. Zoals beschreven in de uitgangspunten van dit plan, willen we bij de ondersteuning van de inwoners namelijk meer rekening houden met de impact en stress van schuldenproblematiek. Daarmee willen we aansluiten op de laatste inzichten van de hersenwetenschap. Dit vraagt om een dienstverlening waarbij eerst rust wordt gecreëerd door in kleine stappen te werken aan verminderen van de stress op verschillende terreinen van het leven. In hoofdstuk 2.1 wordt een werkwijze beschreven die hierop aansluit, namelijk 'mobility mentoring'. Deze werkwijze gaat uit van persoonlijke benadering, geduld en maatwerk. Het toepassen van deze nieuwe werkwijze betekent intensiever coachend contact met de inwoner. De schulddienstverlener handelt dan namelijk als een mentor en verkrijgt een grotere regierol. De komende beleidsperiode wordt onderzocht hoe deze werkwijze geïmplementeerd kan worden in de gemeente Veldhoven.

- **Nazorg intensiveren**

Na afloop van een ondersteuningstraject krijgen mensen hun vrijheid over hun financiën terug. Nazorg is belangrijk om te voorkomen dat mensen vervolgens opnieuw in de schulden terecht komen. Momenteel is de nazorg minimaal georganiseerd en kan deze nog geïntensiveerd worden. Binnen deze beleidsperiode wordt onderzocht hoe de nazorg kan worden verbeterd.

- **Het volgen en eventueel overnemen van innovaties in het land**

Ook rondom deze prioriteit verschillende pilots en projecten gaande. Een voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld 'de blauwe knop', waarbij het de burger eenvoudiger wordt gemaakt om documenten aan te leveren voor een aanvraag schulddienstverlening. Verder zijn er verschillende apps ontwikkeld gericht op het oplossen van schulden, zoals een 'buddy-app'. Een vrijwilliger of ervaringsdeskundige wordt dan gekoppeld aan iemand met schulden en biedt die persoon begeleiding. De komende beleidsperiode willen we deze en meer innovaties volgen en eventueel overnemen.

## 7.2 Bijlage: Toelichting omgekeerde toets

Door het toepassen van de omgekeerde toets wordt er in de gemeente breed gewerkt 'vanuit de bedoeling'. Deze nieuwe werkwijze zorgt voor een sterkere verbinding tussen de verschillende werkgebieden in de gemeente. Deze integraliteit wordt verstrekt door de omgekeerde verordening. Dit is één verordening voor de Wmo, de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, de Participatiewet en de Jeugdwet.

### Werkwijze van de omgekeerde toets

De toets start met een onderzoek naar de effecten die (de hulpverlener met) de burger wil bereiken. Hierover worden vervolgens afspraken gemaakt. Door te kijken naar de effecten, wordt eenvoudiger verbinding gelegd met andere werkvelden binnen de gemeente bij het zoeken naar een oplossing.

Vervolgens wordt niet gestart met de letter van de wet, maar juist met de grondwaarden van de wet. Grondwaarden zijn de redenen (doelen) waarom de wet is geschreven. De tweede vraag die wordt gesteld is dan ook of de beoogde effecten overeenkomen met de grondwaarden. De artikelen uit de wet worden daarmee gezien als instrumenten waarmee de doelen van de wetten worden bereikt in plaats van dat de artikelen een doel op zichzelf zijn.

Het tot nu uitgevoerde onderzoek leidt tot een besluit. Bij deze stap wordt de vraag gesteld wat het effect van het besluit is op de persoon, het gezin en omgeving. Ook wordt meegenomen wat de persoon zelf kan en in hoeverre de normen en waarden van de hulpverlener een rol hebben gespeeld in het besluit. Tot slot volgt het juridische gedeelte, waarbij de wetten als instrumenten worden ingezet om de ondersteuning mogelijk te maken.

## 7.3 Bijlage: Kosten Mobility mentoring

De training 'Mobility Mentoring' wordt uitgevoerd door Platform 31. Dit gebeurt in twee niveaus. Voordat de gemeente aan de slag kan met niveau 2, moet eerst een implementatieplan zijn opgeleverd dat voldoet. Daarnaast is een training verplicht voordat er gewerkt kan worden met Mobility Mentoring.

De totale kosten voor het implementeren van Mobility Mentoring liggen op € 14.500,-. Hieronder wordt verstaan:

- 1 x € 1.000,- voor jaarlidmaatschap niveau 1
- 3 x € 2.000,- (totaal: € 6.000,-) voor jaarlidmaatschap niveau 2.
- 1 x € 7.500,- voor training

### Niveau 1: introductie met Mobility Mentoring

Kosten: €1.000,- per jaar. Daarvoor krijgt de gemeente:

- Deelname aan drie introductiebijeenkomsten over het gedachtegoed achter Mobility Mentoring, implementatie in organisatie en werken met Mobility Mentoring
- Toegang tot een interactief digitaal leernetwerk
- Deelname aan Mobility Mentoring jaarcongres
- Mobility Mentoring nieuwsupdates

### Niveau 2: informed werken

Kosten: €2.000,- per jaar. De eenmalige training kost €7.500,- voor 15 personen. Daarvoor krijgt de gemeente alles van niveau 1, plus:

- Toegang tot een groter deel van het interactief digitaal leernetwerk
- Deelname aan verdiepingssessies
- Uitwisseling met andere leden
- Advies op maat