

Eerste hulp bij schulden



Datum: 9 december 2021

Inhoudsopgave

Deel 1: Bestuurlijke nota

I. Korte toelichting.....	1
II. Centrale boodschap.....	3
IIIa. Reactie van college van B&W Maasgouw.....	8
IIIb. Reactie van college van B&W Roerdalen.....	14
IV. Nawoord van rekenkamercommissie.....	16

Deel 2: Nota van bevindingen

1. Inleiding.....	1
1.1 Aanleiding.....	1
1.2 Doel- en vraagstelling.....	1
1.3 Afbakening.....	3
1.4 Aanpak van het onderzoek.....	3
2. Beleid voor Schuld hulpverlening.....	5
2.1 Landelijke wetgeving en beleid.....	5
2.2 Regionaal beleidsplan 2017 – 2020.....	6
2.3 Regionaal beleidsplan 2021 – 2025.....	8
2.4 Instrumenten voor armoedebeleid.....	9
2.5 Rol van de gemeenteraad.....	12
2.6. Bevindingen.....	13
3. Beeld van schulden en hulpverlening.....	14
3.1 Problematische schulden in de regio.....	14
3.2 Lokale schuld hulpverlening.....	16
3.3 Bevindingen.....	24
4. Proces schuld hulpverlening.....	26
4.1 Communicatie over de dienstverlening van de gemeente.....	26
4.2 Proces van schuld hulpverlening.....	27
4.3 Schuld hulpverlening en samenwerking met andere organisaties.....	30
4.4 Inzet van instrumenten bij schuld hulpverlening.....	35
4.5 Bevindingen.....	36
5. Praktijk van schuld hulpverlening.....	39
5.1 Het eerste contact.....	39
5.2 Intakefase.....	40
5.3 Stabilisatiefase.....	41
5.4 In de schuld regeling en nazorg.....	42
5.5 Bevindingen.....	44
Bijlage 1: Geïnterviewde personen.....	47
Bijlage 2: Casussen van schuldenaren.....	48
Bijlage 3: Afkortingen.....	50
Bijlage 4: Fases van dienstverlening van Plangroep.....	51
Bijlage 5: Nomenkader.....	53

Deel 1: Bestuurlijke nota

Onderzoek naar schuldhelpverlening in Maasgouw en Roerdalen

Leden rekenkamercommissie:

A. Hubens (voorzitter)

H. Maessen

C. Titulaer

F. Peeters

T. Blomen

K. Hermans-Roelofs

M. Richter

I. Korte toelichting

Aanleiding

Schuldenproblematiek is een actueel probleem voor een deel van de huishoudens in Maasgouw en in Roerdalen. Derhalve heeft de rekenkamercommissie het beleid en vooral het proces van de schuldhulpverlening in kaart gebracht en geëvalueerd. Deze inzichten worden vertaald naar verbeterpunten bij het voorkomen van schulden, het oplossen dan wel beheersbaar maken van schulden en het bevorderen van financiële zelfredzaamheid.

Doel- en vraagstelling

Het doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in de doeltreffendheid en doelmatigheid van de ingezette instrumenten op het vlak van schuldhulpverlening.

De centrale vraag luidt:

In welke mate is de uitvoering van het schuldhulpverleningsbeleid in de gemeenten Maasgouw en Roerdalen de afgelopen jaren effectief geweest en in welke mate was de gemeenteraad hierover geïnformeerd?

Met de volgende hoofdvragen:

1. Wat is het beleid, hoe verhoudt dat zich tot de landelijke normen?
2. In hoeverre is de raad betrokken bij schuldhulpverlening?
3. Welke gegevens zijn er beschikbaar over de schuldhulpverlening?
4. Op welke wijze verlenen de gemeente en haar ketenpartners hun diensten?
5. Wat zijn de ervaringen van schuldenaren in de schuldhulpverlening?

Onderzoek uitvoering

Onderzoekperiode

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode maart tot juli 2021. Het ambtelijk wederhoor van augustus tot oktober 2021. Op 22 oktober is het rapport aangeboden voor een bestuurlijke reactie.

Onderzoeksmethoden

In maart 2021 is de gemeenteraad geïnformeerd over de opzet van dit onderzoek en is het onderzoek gestart.

Documenten- en data-analyse.

Landelijke, regionale en lokale beleids- en uitvoeringsdocumenten over schuldhulpverlening zijn geanalyseerd.

Interviews

Er zijn tien gesprekken geweest met beleidsmedewerkers en portefeuillehouders en met medewerkers van de organisaties: PLANgroep, Servicecentrum MER-Sociaal Domein, Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg, Stichting Schuldhulp in Maasgouw en

Humanitas in Roerdalen. Daarnaast zijn er vier groepsinterviews gehouden met meerdere bewindvoerders actief in Maasgouw en in Roerdalen.

Veldonderzoek

Er zijn dertien gesprekken geweest met inwoners met schulden (schuldenaren) die ervaring hebben met de gemeentelijke schulpverlening.

Leeswijzer

Overal waar de gemeente staat heeft dit betrekking op de gemeente Maasgouw en de gemeente Roerdalen. Indien dit niet geval is wordt de gemeente apart benoemd.

Dit rapport bestaat uit twee delen, namelijk de 'Bestuurlijke nota en de 'Nota van bevindingen'. In de Bestuurlijke nota wordt een korte toelichting gegeven op het uitgevoerde onderzoek en worden de conclusies en aanbevelingen gepresenteerd. Gevolgd door de bestuurlijke reacties van de colleges van B&W en het nawoord van de rekenkamercommissie.

De Nota van bevindingen bestaat uit 5 hoofdstukken. Hoofdstuk 1 is de inleiding waar de onderzoeksvragen en onderzoeksmethoden uitgebreider worden behandeld. Hoofdstuk 2 bevat de bevindingen ten aanzien van de het beleid over schuldhelpverlening en armoede en de betrokkenheid van de gemeenteraad hierbij. Hoofdstuk 3 behandelt de gegevens die beschikbaar zijn. Hoofdstuk 4 beschrijft het proces en de uitvoering van schuldhelpverlening. En hoofdstuk 5 geeft de bevindingen weer van schuldenaren. Tot slot bevat het rapport een aantal bijlagen waaronder een ingevuld normenkader en casussen van inwoners.

II. Centrale boodschap

In dit hoofdstuk geeft de rekenkamercommissie de belangrijkste conclusies weer op basis van het onderzoek. In het rapport van bevindingen is de achtergrond en verdere onderbouwing van deze conclusies te vinden. Aansluitend op de conclusies geeft de rekenkamercommissie een vijftal aanbevelingen voor de raad en het college.

Conclusies

1. Beleids- en uitvoeringsplannen over schuldhulpverlening voldoen aan normen.

Het regionale beleidsplan schuldhulpverlening 2017-2020 en het nieuwe beleidsplan 2021-2025 voldoen aan de wettelijke voorschriften van het Wgs en aan de richtlijnen van de NVVK over vroegsignalering, doorlooptijden en kwaliteit van de dienstverlening, preventie en nazorg. Deze plannen zijn tijdig vastgesteld door de gemeenteraad.

In de gemeente wordt momenteel gewerkt aan een lokaal uitvoeringsplan waarin de gemeente meetbare indicatoren wil gaan opnemen.

2. Schuldhulpverlening is effectief en brengt rust en overzicht bij schuldenaren.

Uit het veldonderzoek springt naar voren dat het schuldenaren zonder tussenkomst van schuldhulpverlening niet was gelukt om eerst tot overzicht en rust te komen en daarna van de schulden verlost te worden. Vaak hebben inwoners al van alles zelf geprobeerd, maar is dit niet geslaagd. In bijna alle cases is er overzicht en rust gecreëerd. In incidentele gevallen mislukt dit. Beperkte bereikbaarheid van schuldhulpverleners, of een gebrekkige regievoering en samenwerking dragen niet bij aan het verkrijgen van overzicht en rust (zie ook de conclusies: 5, 6 en 7).

3. Niet alle schuldenaren worden bereikt met schuldhulpverlening.

Landelijk worden veel schuldenaren niet bereikt met schuldhulpverlening: namelijk slechts 1 op de 6 huishoudens met problematische schulden wordt bereikt. Ook in Maasgouw en Roerdalen wordt een groot deel van huishoudens met problematische schulden (nog) niet bereikt. Mogelijk kan vroegsignalering van inwoners met betalingsachterstanden hierin een positieve rol spelen. De effecten van vroegsignalering moeten nog blijken.

4. Er is weinig zicht op het proces en de uitvoering van schuldhulpverlening.

De informatie over de beleidsplannen naar de raad is op orde. De raad is hier zowel in Maasgouw als Roerdalen goed van op de hoogte en stelt de kaders vast. Aan de raad wordt weinig informatie gegeven over de resultaten en uitvoering van schuldhulpverlening. Het college en de ambtelijke organisatie hebben beperkt zicht op de resultaten en uitvoering van het proces van schuldhulpverlening hierdoor kan ook beperkt informatie worden geleverd aan de raad. De uitvoerende organisaties leveren in eigen format de rapportages en verantwoording aan. Hier is geen actieve sturing op door de gemeente. Voor sommige onderdelen is er dan ook geen controle op de uitvoering. Zo is niet bekend op welke wijze inwoners in het proces van schuldhulpverlening binnenkomen, welke doorlooptijden er zijn gerealiseerd voor de intake,

stabilisatiefase en het regelen van een minnelijke schuldregeling. Ook zijn niet van alle fases van het schuldhulpverleningstraject (bv. eenmalig gesprek) de effecten bekend. Op de effecten van minnelijke en wettelijke schuldhulptrajecten heeft het college wel zicht en controle.

5. De samenwerking tussen organisaties kan beter.

De organisaties betrokken bij de schuldhulpverlening zijn: PLANgroep, AMW-ML, Sociaal Team, MEE, MER-SD, Bewindvoerders en vrijwilligersorganisaties (Stichting Schuldhulp in Maasgouw en Humanitas in Roerdalen). De samenwerking tussen de drie organisaties in Maasgouw (PLANgroep, AMW-ML en Schuldhulp) is vastgelegd in een document. In Roerdalen is er geen document waarop de wijze van samenwerking is vastgelegd. De samenwerking tussen PLANgroep en AMW-ML en tussen AMW-ML en vrijwilligersorganisaties verloopt meestal goed. Tussen PLANgroep en de vrijwilligersorganisaties is er geen directe relatie waardoor er geen actieve samenwerking is. Dit geldt ook voor de samenwerking tussen PLANgroep en bewindvoerders. Bewindvoerders lijken terzijde van gemeentelijke schuldhulpverleners te opereren. Zij hebben vaak intensief contact met de schuldenaar en werken samen met hulpverleners van zorginstellingen.

De samenwerking tussen sommige hulpverleningsorganisaties betrokken bij schuldhulpverlening is afhankelijk van persoonlijke relaties (de juiste mensen weten te vinden) in plaats van dat hiervoor goede afspraken zijn gemaakt.

6. De regievoering over het proces van schuldhulpverlening is in de beginfase en in complexe situaties onduidelijk.

De gemeente heeft voor de uitvoering van de gemeentelijke schuldhulpverlening PLANgroep gecontracteerd. PLANgroep voert de regie over het proces van schuldhulpverlening uit in enge zin. Dit houdt in dat de schuldhulpverleners van PLANgroep zich sterk richten op het treffen van schuldregeling en minder gericht zijn op de regievoering in bredere zin over de gehele hulpverlening.

In de beginfase is vaak helemaal nog niet duidelijk of er een schuldregeling binnen bereik komt. Voor de schuldhulpverlener is het op dat moment moeilijk om een regierol op zich te nemen. Uit de interviews en het veldonderzoek komt naar voren dat het per casus verschillend is wie welke taken uitvoert. De regie ligt bij de schuldhulpverlener (PLANgroep), een bewindvoerder of andere hulpverlener. Soms is er geen regie.

Daarnaast verloopt soms de communicatie tussen schuldenaar en schuldhulpverlener moeizaam. De schuldenaar heeft dan weinig vertrouwen in de schuldhulpverlener. Belangrijke succesfactor voor effectieve schuldhulpverlening is dat er één centrale persoon is die de het gehele probleem van de cliënt overziet en een vertrouwensband heeft met de schuldenaar en diens vertegenwoordiger. Deze persoon vervult een aanjaagfunctie naar alle hulpverleners. Deze persoon ontbreekt nu met name in de beginfase van een hulpverleningstraject en in cases met een meervoudige problematiek.

7. Bereikbaarheid en nabijheid van schuldhulpverleners is beperkt.

Uit de interviews en het veldonderzoek komt naar voren dat de schuldhulpverleners van PLANgroep in Maasgouw en Roerdalen beperkt telefonisch bereikbaar zijn, bijvoorbeeld omdat zij in gesprek zijn met andere cliënten. Hierdoor krijgt de schuldenaar niet direct antwoord

op zijn vraag. Dit geldt ook voor de beantwoording van e-mails. Dit hangt voor een groot deel samen met de parttime aanwezigheid van schuldhulpverleners in combinatie met een aanzienlijke caseload (met name in Roerdalen). Daarnaast is er in de helft van de cases weinig persoonlijk contact tussen de schuldhulpverlener enerzijds en de schuldenaar of de bewindvoerder anderzijds.

Schuldenaren is niet altijd duidelijk wat de status van hun traject is. Als er een plan is komt het voor dat de inhoud hiervan niet bij de schuldenaar bekend is. Schuldenaren voelen zich niet altijd probleemeigenaar. Dit is belangrijk voor het accepteren van hulp en het aangaan van het strakke regiem van een schuldhulpverleningstraject. Goede bereikbaarheid en persoonlijk contact van de schuldhulpverlener helpt de schuldenaar gedurende het hele traject.

8. Instrumenten uit het armoedebeleid en vrijwilligers bieden broodnodige uitweg.

De andere instrumenten uit het armoedebeleid zoals bijvoorbeeld (inkomens)voorzieningen, voedselbank en kledingbank helpen de schuldenaar. Deze faciliteiten helpen heel erg om het schuldhulpverleningstraject te kunnen volhouden.

Tevens komt uit het veldonderzoek naar voren dat een derde deel van de schuldenaren gebruik maakt van de ondersteuning van vrijwilligers (Schuldhulp en Humanitas) en twee derde deel dus niet. Alle schuldenaren met een vrijwilliger zijn zeer lovend over het regelmatige persoonlijke contact en de praktische ondersteuning die wordt geboden.

9. Nazorg in de vorm van het bevorderen van financiële zelfredzaamheid moet nog groeien.

Nazorg voor het schuldhulpverleningstraject wordt nadrukkelijk benoemd in het regionale beleidsplan. Dit wordt geïnterpreteerd als het werken aan financiële zelfredzaamheid. Nazorg wordt in het concept lokaal uitvoeringsplan Schuldhulpverlening en Laaggeletterdheid 2021-2025 in Maasgouw benoemd. Aangegeven wordt dat daarin verbetering gewenst is. Schuldenaren zijn vaak gewend geraakt aan de jarenlange ondersteuning van een bewindvoerder of andere hulpverlener. Uit de interviews en het veldonderzoek komt naar voren dat schuldhulpverleners en vrijwilligers nog weinig uitvoering en sturing geven aan het toe werken naar financiële zelfredzaamheid.

Aanbevelingen

1. College: Verbeter de uitvoering van schuldhulpverleningstrajecten.

De meeste trajecten verlopen goed als het eenmaal gelukt is om een minnelijke schuldregeling te treffen. De volgende verbeteringen zijn nodig om trajecten beter en sneller te laten verlopen. Dit heeft met name betrekking op de uitvoering, het voortraject, de stabilisatiefase en na afloop van de schuldregeling (nazorg).

- Neem als gemeente in het voortraject de regie en houdt deze regie vast. Benoem hiervoor een persoon die het overzicht houdt en het vertrouwen wint van de cliënt. Dit geldt met name voor die gevallen waar er sprake is van meervoudige of complexe problemen. Trek als gemeente de regie naar je toe en behoudt deze.
- Zorg dat alle schuldenaren toegang hebben van een vrijwilliger voor zowel persoonlijke als praktische ondersteuning.
- Zet in op het verhogen van financiële zelfredzaamheid. Begin hiermee actief in het laatste jaar van het schuldhulpverleningstraject en ga concreet aan de slag. Ook vrijwilligers zouden hier een belangrijke rol in kunnen vervullen.
- Verhoog de bereikbaarheid van schuldhulpverleners van PLANgroep.
- Regel dat documenten en gegevens niet dubbel aangeleverd hoeven te worden door bewindvoeringskantoren bij de MER-SD en PLANgroep.

2. College: Stel de optimale vorm van de samenwerking tussen de schuldhulpverleningsorganisaties vast en zoek elkaar op.

De samenwerking tussen PLANgroep en AMW-ML is op papier en in de praktijk goed geregeld. In Maasgouw is er een document over de samenwerking van PLANgroep, AMW-ML en Schuldhelp. In de uitvoering leidt dit niet altijd tot een vruchtbare samenwerking tussen PLANgroep en Schuldhelp.

In de gemeente is nog niet vastgelegd hoe wordt samengewerkt met de verschillende bewindvoeringskantoren.

Het is van belang om vast te stellen wat de organisaties van elkaar verwachten en wat ieders rol is bij de schuldhulpverlening. Voor de cliënt is het noodzakelijk dat de verschillende (schuld)hulpverleningsorganisaties elkaar weten te vinden en elkaar opzoeken. De samenwerking goed vaststellen is de basis. In de praktijk moet het gebeuren.

De samenwerking met de MER-SD verdient ook bijzondere aandacht. Deze organisatie speelt tot nu toe nauwelijks een rol van betekenis in het proces van vroegsignalering en het schuldhulpverleningstraject, terwijl zij wel zicht heeft op de inkomenssituatie bij uitkeringsgerechtigden. Onderzoek welke rol MER-SD het beste kan spelen en hoe het beste kan worden samengewerkt met de andere (schuld)hulpverleningsorganisaties.

- 3. Raad: Schuldenaren zijn mede afhankelijk van de armoede-instrumenten.**
College: Gebruik deze instrumenten om het bereik van schuldhulpverlening te verhogen.

De instrumenten uit het armoedebeleid zoals bijvoorbeeld (inkomens)voorzieningen, voedselbank en kledingbank zijn vaak broodnodige faciliteiten voor schuldenaren. Zonder deze faciliteiten redden schuldenaren het niet. Dit besef geeft de rekenkamercommissie mee aan de raad bij het nemen van toekomstige besluiten. Overweeg of er meer instrumenten mogelijk zijn.

Daarnaast bieden instrumenten uit het armoedebeleid voor het college een ingang om meer mensen met problematische schulden te bereiken. Maak hiervan actief gebruik door de inwoners die hiervan gebruik maken actief op te zoeken en deze inwoners te informeren over de mogelijkheden van schuldhulpverlening.

- 4. College: Communiqueer actief en blijvend over schuldhulpverlening.**

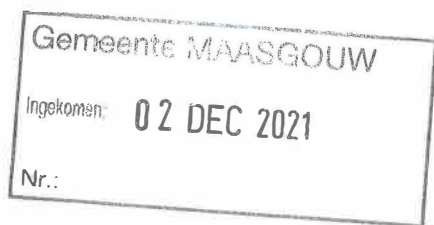
Informeert en communiceer breed over de mogelijkheden van schuldhulpverlening. Op de website van de gemeente wordt reeds informatie geboden voor de actieve zoeker. De passieve lezer gaat hier al gauw aan voorbij. Informeert geregeld (bv. 1 x per kwartaal) en laagdrempelig over de mogelijkheden van schuldhulpverlening en de andere voorzieningen uit het armoedebeleid. De boodschap kan niet vaak genoeg herhaald worden. Zoek daarnaast de communicatie op met inwoners waarvan al bekend is of het vermoeden bestaat dat zij minder geld hebben te besteden.

- 5. Raad: Controleer de effecten en het bereik van schuldhulpverlening.**
College: Monitor de resultaten en effecten van schuldhulpverlening.

Monitor op welke wijze inwoners in het proces van schuldhulpverlening binnenkomen, welke doorlooptijden zijn gerealiseerd en welke effecten er zijn per fase van het schuldhulpverleningstraject. Onderzoek of het mogelijk is om het bereik van schuldhulpverlening te meten. Continueer de monitoring van vroegsignalering. Informeert de gemeenteraad jaarlijks over deze onderwerpen.

Dat laat onverlet dat de gemeenteraad zelf het initiatief kan nemen en aan het college vraagt hoe het ervoor staat met de effecten en het bereik van schuldhulpverlening.

Illa. Reactie van college van B&W Maasgouw



Uw brief van: 22 november 2021
Uw kenmerk: Onderzoek over Schuldhulpverlening
Ons kenmerk: Z/21/012096
Documentnr: D/21/043280
Inlichtingen: Mireille Eilers
Telefoonnr: 0475 85 25 00
Onderwerp: Bestuurlijke reactie rapport
rekenkamercommissie

Gemeente Maasgouw
Rekenkamercommissie
Postbus 7000
6050 AA MAASBRACHT

Datum:
Verzenddatum: 1 december 2021
Bijlage:



Beste leden van de rekenkamercommissie,

Met belangstelling hebben wij kennis genomen van uw onderzoeksrapport "Eerste hulp bij schulden" dat door de rekenkamercommissie op 22 oktober 2021 aan het college is aangeboden. We waarderen het dat de rekenkamercommissie een dergelijk belangrijk onderwerp als schuldenproblematiek heeft gekozen. Het grondige onderzoek biedt voldoende feedback en aanbevelingen voor de toekomstige doorontwikkeling van onze dienstverlening aan onze inwoners en bedrijven.

Volgens het onderzoeksprotocol van de rekenkamercommissie Maasgouw-Roerdalen is een reactietermijn van vier weken vastgesteld. Ons verzoek om verlenging van deze periode is door jullie goedgekeurd. In uw schrijven van 22 oktober 2021 geeft u aan onze bestuurlijke reactie uiterlijk voor 3 december 2021 te willen ontvangen.

Bij deze ontvangt u van het college de bestuurlijke reactie op het onderzoeksrapport. In onze reactie gaan wij eerst in op de 9 conclusies die de rekenkamercommissie heeft getrokken en daarna op de 5 geformuleerde aanbevelingen.

Conclusies

1. Beleids- en uitvoeringsplannen over schuldhulpverlening voldoen aan normen.

U geeft aan dat we voldoen aan de normen. Ook voor het lokaal uitvoeringsplan Schuldhulpverlening en Laaggeletterdheid 2021-2025 voldoen we aan de normen. Het lokaal uitvoeringsplan Schuldhulpverlening en Laaggeletterdheid 2021-2025 is op 5 oktober 2021 vastgesteld door het college. De gemeenteraad is op 18 oktober 2021 via een raadsinformatiebrief geïnformeerd. De raad heeft het lokaal uitvoeringsplan Schuldhulpverlening en Laaggeletterdheid 2021-2025 ontvangen samen met het positieve advies van de Adviesraad Sociaal Domein en de reactie van het college op dit advies. Het lokaal uitvoeringsplan Schuldhulpverlening en Laaggeletterdheid is een op de uitvoeringspraktijk gerichte vertaling van het regionaal beleidsplan Schuldhulpverlening 2021-2025 en het Regionaal programma Volwasseneneducatie en Laaggeletterdheid 2021-2024. In hoofdstuk 6 van dit uitvoeringsplan beschrijven we hoe we onze visie en ambitie gaan realiseren. Hoofdstuk 7 beschrijft wat we wanneer gaan doen en in hoofdstuk 8 hebben we kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) opgenomen. Hiermee voldoen we aan de norm.

2. Schuldhulpverlening is effectief en brengt rust en overzicht bij schuldenaren.

We waarderen de inzet van de rekenkamercommissie om onderzoek te doen naar de uitvoering van de schuldhulpverlening. Dit levert ons nog meer inzicht op in de dingen die we doen voor onze inwoners en

wat we nog meer zouden moeten of kunnen doen. De uitkomsten van de interviews met de schuldenaren zijn hierbij vooral helpend. We zijn verheugd over het feit dat in bijna alle cases overzicht en rust is gecreëerd door de tussenkomst van schuldhulpverlening en dat de rekenkamercommissie dit heeft geconstateerd.

3. Niet alle schuldenaren worden bereikt met schuldhulpverlening.

U geeft aan dat een groot deel van de huishoudens met problematische schulden (nog) niet bereikt worden. We zijn nu een jaar bezig met het verzamelen van betalingsachterstanden van de wettelijke signaalpartners in het kader van Vroegsignalering van schulden. We benaderen onze inwoners met betalingsachterstanden outreachend en pro-actief en bieden hen (gratis) hulp aan. We ontvangen minder meldingen van betalingsachterstanden van de wettelijke signaalpartners dan we van te voren verwacht hadden. Dit beeld is ook landelijk zichtbaar. Momenteel evalueren we het eerste jaar Vroegsignalering van schulden en aan de hand van deze evaluatie sturen we daar waar nodig en/ of wenselijk bij om het bereik van onze inwoners met betalingsachterstanden te vergroten.

Daarnaast zijn we bezig met andere acties om het bereik van inwoners met financiële stress te verhogen. Zo zijn we bezig met de implementatie van de VoorzieningenWijzer. Dit is een instrument dat helpt bij het kiezen en aanvragen van allerlei voorzieningen die in belangrijke mate de koopkracht van inwoners kunnen verbeteren. Daarmee verminderen ook risico's van huurachterstanden, armoede en problematische schulden. De adviesmethodiek van de VoorzieningenWijzer richt zich op toeslagen, zorgverzekeringen, inkomstenbelasting, gemeentelijke minimaregelingen en energie en is volkomen toegespitst op onze lokale situatie. Uitgangspunt is dat de VoorzieningenWijzer integraal deel gaat uitmaken van ons totale pakket aan maatregelen.

In het lokaal uitvoeringsplan Schuldhulpverlening en Laaggeletterdheid staat beschreven dat we de Mesis financiële signaallijst breed gaan implementeren. De Mesis financiële signaallijst is in te zetten door de partners in het maatschappelijk middenveld. Deze lijst is bedoeld om professionals en vrijwilligers in welke functie dan ook te helpen bij het bespreken van de financiële situatie van een huishouden. Als er zicht is op de financiële situatie van een inwoner worden inwoners doorgeleid naar een vorm van schuldhulpverlening die passend is.

In de komende periode onderzoeken we ook andere manieren om het bereik van inwoners met betalingsproblemen en/ of (problematische) schulden te vergroten. We gaan in gesprek met de Nederlandse Schuldhulprouwe (NSR). De schuldhulprouwe verwijst naar gepaste hulp, van preventie tot hulpverlening. Samen met toeleiders als bedrijven, banken en verzekeraars leiden we mensen met mogelijke schuldzorgen naar onze kanalen. Hiermee willen we mensen met geldzorgen eerder vinden, bereiken en helpen. We weten dat schaamte, onderschatting van het probleem en overschatting van het (zelf)oplossend vermogen factoren zijn die maken dat mensen met schulden pas laat om hulp vragen. Daarom zetten we in op verschillende manieren om inwoners met financiële stress vroegtijdig te bereiken.

4. Er is weinig zicht op het proces en de uitvoering van schuldhulpverlening.

De rekenkamercommissie concludeert dat het college en de ambtelijke organisatie beperkt zicht hebben op de resultaten en uitvoering van het proces van schuldhulpverlening. We hebben in 2020 in voorbereiding op het regionaal beleidsplan Schuldhulpverlening 2021-2025 en het lokaal uitvoeringsplan Schuldhulpverlening en Laaggeletterdheid 2021-2025 de afgelopen beleidsperiode geëvalueerd met de netwerkpartners. In hoofdstuk 3.2 van het lokale uitvoeringsplan Schuldhulpverlening en Laaggeletterdheid beschrijven we de sterke punten van het schuldhulpverleningsproces evenals de verbeterpunten. Ook is in hoofdstuk 3 met cijfers zichtbaar gemaakt hoeveel inwoners met schulden en/ of financiële stress in de voorgaande beleidsperiode (2017-2020) in beeld waren bij onze partners in de (schuld)hulpverleningspraktijk. In de kwartaalrapportages van PLANgroep zien we terug op welke wijze hulpvragers bij PLANgroep 'binnen' komen. Hier wordt gedifferentieerd in: eigen initiatief/ beschermingsbewindvoerder/ sociale zaken/ schuldeisers en overige instanties (AMW e.d.).

We worden door alle dienstverleners geïnformeerd over de voortgang en de geboden dienstverlening. Dit gebeurt meerdere malen per jaar, zowel schriftelijk als mondeling. Zie ook de beantwoording bij conclusie 5.

5. De samenwerking tussen organisaties kan beter.

Bij de evaluatie van het armoedebeloid in 2018 zijn we met alle hulpverlenende partijen rond de tafel gegaan. Dit heeft geresulteerd in een verbeterde samenwerking.

In 2019 heeft de gemeente met de uitvoerende organisaties op het gebied van schuldhulpverlening werkafspraken vastgelegd in een document dat door alle partijen is geaccordeerd. Twee keer per jaar vindt er een overleg plaats onder regie van de gemeente met PLANgroep, stichting Schuldhulp Maasgouw en het AMW-ML. De samenwerking wordt hier besproken. Dit is een overleg op managementniveau waarbij we kunnen overwegen om de uitvoerend schuldhulpverlener die in onze gemeente actief is te laten aansluiten bij dit overleg. Hiermee verkleinen we de afstand tussen de uitvoerders van PLANgroep en stichting Schuldhulp Maasgouw.

De gemeenten Leudal, Nederweert, Roerdalen, Echt-Susteren en Maasgouw hebben de wens om meer maatwerk te leveren op het gebied van budgetondersteuning en meer grip op de kosten te krijgen voor bewindvoering vanuit de bijzondere bijstand. Het uitgangspunt is dat iedere inwoner ondersteuning op maat ontvangt. Zo licht als mogelijk en zo zwaar als noodzakelijk. Daarnaast kan op een verantwoorde manier enerzijds de instroom beschermingsbewind beperkt worden en anderzijds verantwoord de uitstroom bevorderd worden. We onderzoeken de mogelijkheid om de aanpak 'Samen op Maat' te implementeren. Hierbij wordt een lokaal convenant gesloten waarbij de gemeente, bewindvoerders en ketenpartners samenwerkingsafspraken maken over hoe zij in gezamenlijkheid de voor de inwoner beste interventie kiezen bij financiële problemen. Hierbij gaan we veel meer samenwerken met bewindvoerders. De implementatie van een dergelijke aanpak is intensief en hiervoor is het nodig om een externe projectleider aan te trekken. Hier zit een kostenplaatje aan. Door met 5 gemeenten op te trekken kunnen we de kosten per gemeente verlagen. Het project 'Samen op Maat' staat ook benoemd in het lokaal uitvoeringsplan Schuldhulpverlening en Laaggeletterdheid. Door afspraken vast te leggen in werkafspraken of een convenant bevorderen we de samenwerking en hiermee de geboden dienstverlening aan onze inwoners.

6. De regievoering over het proces van schuldhulpverlening is in de beginfase en in complexe situaties onduidelijk.

In Maasgouw maakt de schuldhulpverlener van PLANgroep integraal deel uit van het Sociaal Wijkteam (SWT). De insteek is dat de schuldhulpverlener 'breed' kijkt en een hulpverlener van het SWT bijschakelt als er meer nodig is dan hulp bij financiën. Overwogen kan worden om altijd een hulpverlener van het SWT of een Schuldhulpmaatje te koppelen als een inwoner zich bij PLANgroep meldt voor hulp. Het kan ook zo zijn dat een hulpvrager deze extra bemoeienis niet wenst maar enkel geholpen wil worden met zijn of haar financiële vragen. De opdracht voor PLANgroep is om zich te richten op inwoners met schulden en die op te lossen.

7. Bereikbaarheid en nabijheid van schuldhulpverleners is beperkt.

In onze eigen evaluatie van de voorgaande beleidsperiode hebben we ook geconstateerd dat de bereikbaarheid van de schuldhulpverlener van PLANgroep verbeterd moet worden. Dit is te lezen in hoofdstuk 3 van het lokaal uitvoeringsplan schuldhulpverlening en laaggeletterdheid. Hier moeten we de komende periode mee aan de slag. Dit kan betekenen dat we een keuze moeten maken om de schuldhulpverlener voor meer uren dan nu het geval is te verbinden aan onze gemeente. Hier zit vanzelfsprekend een kostenplaatje aan vast. Dit wordt eerst verder onderzocht.

In ons lokaal uitvoeringsplan hebben we opgenomen dat we willen dat iedere inwoner die hulp/ondersteuning krijgt van een van de partners in het maatschappelijk middenveld weet wat hij kan verwachten, wat van hem wordt verwacht, zijn rechten en plichten kent en op de hoogte is van het klachtrecht. We werken volgens de stress-sensitieve benadering waarbij we weten dat mensen met financiële zorgen en of (problematische) schulden veel stress ervaren wat direct gevolgen heeft voor hun handelingsvaardigheden. Dit betekent dat we in onze benadering de kracht van herhaling moeten inzetten. Als mensen meer rust en minder stress ervaren is de kans groter dat zij zich meer eigenaar kunnen voelen van de gemaakte afspraken in het plan van aanpak. 50% van de mensen met schulden zijn laaggeletterd. Om die reden is het ook heel belangrijk om blijvend te checken of de afspraken duidelijk zijn en in taal en op papier begrijpelijk te zijn voor de hulpvrager. In het lokaal uitvoeringsplan koppelen we de thema's schuldhulpverlening en laaggeletterdheid aan elkaar en houden we steeds rekening met de aanwezige correlatie. Financiële stress zorgt voor verminderde handelingsvaardigheden bij inwoners. Om die reden is het gewenst dat er meer uren beschikbaar komen voor onze inwoners met schulden

8. Instrumenten uit het armoedebeleid en vrijwilligers bieden broodnodige uitweg.

Uit het armoedebeleid hebben we verschillende instrumenten die inwoners met een minimum inkomen ondersteunen. We blijven werken om het bereik van de bestaande instrumenten te vergroten. Vanaf 2022 breiden we de bestaande pakketten van de Gemeentepolis uit. De Gemeentepolis is een collectieve zorgverzekering voor inwoners met een minimum inkomen waarbij de gemeente een bijdrage in de premie betaalt. We bieden vanaf 2022 ook een verzekering aan voor minima met lage zorgkosten waardoor deelname aan de Gemeentepolis bijvoorbeeld ook interessant wordt voor jongeren.

Implementatie van de VoorzieningenWijzer is een instrument uit het armoedebeleid waarmee we inwoners kunnen ondersteunen om structureel hun koopkracht te verbeteren.

Vanaf 2018 is stichting Schuldhelp Maasgouw actief in onze gemeente. We investeren in de samenwerking tussen de Schuldhelpmaatjes en de andere partners in het maatschappelijk middenveld om zo de bekendheid en het bereik te vergroten.

Naast bovengenoemde instrumenten zijn er meer regelingen beschikbaar voor mensen met een smalle beurs.

9. Nazorg in de vorm van het bevorderen van financiële zelfredzaamheid moet nog groeien.

Een van de speerpunten voor de huidige beleidsperiode is het werken aan een duurzame oplossing voor schulden waarbij we inzetten op gedragsverandering en het doorbreken van patronen. Hierbij wordt de mogelijkheid voor het bieden van budget coaching onderzocht. Ook willen we een training aanbieden die is toegespitst op de verbetering van de financiële vaardigheden van laaggeletterden. Inzet van de VoorzieningenWijzer levert voor de inwoner meer inzicht op in de eigen inkomenssituatie en in de mogelijkheden om deze te verbeteren. Een en ander met betrekking tot het werken aan een duurzame oplossing voor schulden is opgenomen in het lokaal uitvoeringsplan. Ook de inzet van het saneringskrediet en collectief schuldregelen onderzoeken we op effectiviteit en haalbaarheid. Kortom, meer wegen worden bewandeld om de financiële zelfredzaamheid van inwoners te bevorderen.

Aanbevelingen

1. College: Verbeter de uitvoering van schuldhulpverleningstrajecten.

We onderzoeken de mogelijkheid om een medewerker van het SWT in principe altijd te koppelen aan een inwoner die zich als hulpvrager bij PLANgroep heeft gemeld. De haalbaarheid hiervan is afhankelijk van de hulpvraag van de cliënt zelf en de noodzaak op basis van bijkomende problematiek. In principe hebben alle hulpvragers toegang tot inzet van een Schuldhelpmaatje. Bij een aanmelding wordt binnen een aantal dagen een gesprek gepland met de coördinator van stichting Schuldhelp Maasgouw en de inwoner en wordt gezamenlijk beoordeeld of de inzet van een maatje wenselijk is. Inzet op financiële zelfredzaamheid is een speerpunt binnen het huidige beleid. We zijn en blijven in gesprek met PLANgroep over de beperkte bereikbaarheid. Mogelijk moeten we de dienstverlening van PLANgroep in de toekomst uitbreiden en extra uren inkopen. Een uitbreiding met het product budget coaching waarmee we de financiële zelfredzaamheid van hulpvragers bevorderen is het onderzoeken waard. Uitbreiding heeft directe gevolgen voor het schuldhulpverleningsbudget en dat moet afgestemd worden.

We gaan in overleg met PLANgroep over de beperkte bereikbaarheid van de schuldhulpverleners en onderzoeken verder in hoeverre georganiseerd kan worden dat de bewindvoerders documenten en gegevens niet meer dubbel hoeven aan te leveren bij de MER-SD en PLANgroep.

2. College: stel de optimale vorm van de samenwerking tussen de schuldhulpverleningsorganisaties vast en zoek elkaar op.

We hebben de wens en ambitie om de aanpak 'Samen op Maat' te implementeren waarbij we nauwe samenwerking zoeken met bewindvoerders en afspraken vast leggen in een convenant. We zijn ons bewust van het feit dat er op het gebied van signalering en doorverwijzing van inwoners met financiële zorgen en/ of (problematische) schulden in de samenwerking met de SD-MER nog winst te behalen is. In het lokaal uitvoeringsplan staat inzet van de Mesis signaallijst als instrument benoemd om consultants SD-MER hierbij te ondersteunen. Deze signaallijst bestaat uit 12 vragen die gaan over de financiële situatie van de inwoner. De lijst is bedoeld om professionals in welke functie dan ook te helpen bij het bespreken van de financiële situatie. In het proces van Vroegsignalering is de SD-MER nu niet direct betrokken aangezien het hier gaat om de meldingen van een aantal bij de wet benoemde wettelijke signaalpartners. Het gaat bij de methode Vroegsignalering niet om inkomsten maar om

betalingsachterstanden en daar heeft de SD-MER niet direct zicht op. In september 2021 heeft de coördinator van stichting Schuldhulp Maasgouw een teamvergadering van de klantmanagers SD-MER bijgewoond om de bekendheid te vergroten. De schuldhulpverleenster van PLANgroep maakt integraal deel uit van het SWT waardoor er directe samenwerking is met de relevante partners in het maatschappelijk middenveld.

We blijven inzetten op een optimale samenwerking tussen PLANgroep en stichting Schuldhulp Maasgouw. We gaan aan de slag met het project 'Samen op Maat' om de samenwerking met bewindvoeringskantoren te verbeteren en onderzoeken welke rol de MER-SD het beste kan vervullen in aansluiting op het schuldhulpverleningsproces en in de samenwerking met de andere (schuld)hulpverleningsorganisaties.

3. Raad: Schuldenaren zijn mede afhankelijk van de armoede-instrumenten

College: Gebruik deze instrumenten om het bereik van schuldhulpverlening te verhogen.

Binnen het in 2019 door de gemeenteraad vastgestelde armoedebeloid is ruimte om nieuwe instrumenten te onderzoeken op haalbaarheid en effectiviteit. We schromen dan ook niet om hier blijvend oog voor te hebben en nieuwe initiatieven en ontwikkelingen op het gebied van armoedebeloid te volgen. We vinden het fijn dat de rekenkamercommissie het belang van armoede-instrumenten onderstreept en de gemeenteraad vraagt om de noodzaak van de inzet van armoede-instrumenten in te blijven zien, ook in de toekomst. Vanuit preventie en ondersteuning gezien.

We zetten op verschillende manieren in om meer mensen met financiële zorgen en/ of (problematische) schulden te bereiken. De ambitie om het bereik te vergroten gaat verder dan inwoners die al actief gebruik maken van onze armoede-instrumenten. Een heel aantal initiatieven hiertoe zijn al genoemd zoals Vroegsignalering van schulden en inzet van de VoorzieningenWijzer. We hebben bijvoorbeeld ook onze schulddienstverlening aan ondernemers georganiseerd door een samenwerking aan te gaan met het Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (IMK). Het IMK is het loket waar ondernemers met verschillende vragen over financiën en/ of heroriëntering terecht kunnen.

De rekenkamercommissie geeft als aanbeveling mee om de instrumenten uit het armoedebeloid als ingang te gebruiken om meer mensen met problematische schulden te bereiken. We onderzoeken manieren om ook deze minima toegang te geven tot minimaregelingen waar ze recht op hebben en hen te informeren over de gratis hulp die de gemeente biedt als er financiële zorgen en/ of (problematische) schulden zijn. We hebben continue oog voor datgene dat nodig is en doorontwikkeld moet worden.

4. College: Communiceer actief en blijvend over schuldhulpverlening

Gemeente Maasgouw heeft een nieuwe website waarbij we duidelijker dan op de vorige website de inwoner informeren over de mogelijkheden van gratis hulp bij geldzorgen. De inwoner kan via een webbutton direct aanmelden bij PLANgroep en er is een animatiefilmpje te zien waar op heel eenvoudige wijze de werkwijze van schuldhulpverlening wordt uitgelegd aan de inwoner. Bij de pagina's voor ondernemers is de informatie over de hulp van het IMK opgenomen en hier komt nog een aanmeldbutton waarmee je direct wordt doorgelinkt naar de aanmeldpagina van het IMK. Zoals eerder beschreven gaan we in gesprek met de Nederlandse Schuldroute (NSR). Om mensen te bereiken en in beweging te laten komen, moeten ze de boodschap gemiddeld 7 maal horen. En het liefst via verschillende kanalen. De NSR heeft hiervoor een zogenaamde multichannel aanpak ontwikkeld om mensen met geldzorgen eerder te vinden, te bereiken en te helpen.

In het lokaal uitvoeringsplan is een van de speerpunten van beleid dat we duidelijk over onze aanpak communiceren. Hierbij wordt steeds rekening gehouden met het grote aantal laaggeletterden dat kampt met geldzorgen en/ of schulden. Door de aanpak van Vroegsignalering van schulden bereiken we inwoners met betalingsachterstanden in een vroeg stadium. Ook bij deze aanpak is de kracht van herhaling een aspect dat we moeten meenemen om mensen in beweging te krijgen. Tot nu toe, en zeker ook in coronatijd, hebben we bij inwoners, het maatschappelijk middenveld en het bedrijfsleven met regelmaat geïnformeerd over de ondersteuning die we bieden.

We onderzoeken manieren om het bereik te vergroten door inwoners, ondernemers en het maatschappelijk middenveld regelmatig te informeren over de mogelijkheid van gratis hulp bij geldzorgen en ondersteuningsinstrumenten uit het armoedebeloid.

5. Raad: Controleer de effecten en het bereik van schuldhulpverlening.

College: Monitor de resultaten en effecten van schuldhulpverlening.

Door de kwartaal- en jaarverslagen van PLANgroep, het AMW-ML en stichting Schuldhulp Maasgouw hebben we inzicht in het proces en de uitvoering van schuldhulpverlening in onze gemeente. We vinden het belangrijk dat we in de komende periode nog meer mensen gaan bereiken die gebukt gaan onder financiële stress en/ of schulden hebben. Hiervoor hebben we al verschillende instrumenten ingezet en blijven we zoeken naar manieren om onze inwoners eerder, sneller en beter te bereiken. We zijn bezig met de evaluatie van Vroegsignalering van schulden nu we ruim een jaar de betalingsachterstanden van de wettelijke signaalpartners verzamelen en hierop actie ondernemen. Mogelijk leidt de evaluatie tot aanpassingen in de aanpak.

Maandelijks ontvangen we rapportages van de SD-MER die ook een beeld geven van onze doelgroepen en de geboden begeleiding en dienstverlening. Deze rapportages geven inzicht in het gebruik van minimaregelingen. Uitbreiding van monitoringsinstrumenten moet verder worden opgepakt. Met andere woorden, we zijn al goed op weg en het kan nog beter. De gemeenteraad informeren via de SD werkgroep staat op de agenda. Daarnaast onderzoeken we hoe we het bereik van schuldhulpverlening kunnen meten. Momenteel evalueren we de eerste resultaten van Vroegsignalering van schulden. Zodra deze evaluatie gereed is informeren we de gemeenteraad hierover via een raadsinformatiebrief.

Conclusie

De conclusies en aanbevelingen van de rekenkamercommissie komen voor een groot deel overeen met hetgeen we hebben opgenomen in ons lokaal uitvoeringsplan schuldhulpverlening en laaggeletterdheid 2021-2025. Dit bevestigt ons dat we op de goede weg zijn om de juiste dingen te doen voor onze inwoners én ondernemers op het gebied van de integrale schuldhulpverlening.

Er zijn een aantal concrete punten die we willen meenemen in de vervolg aanpak:

- We zien de uitdagingen die er zijn op het gebied van het bereiken van inwoners die gebukt gaan onder armoede- en/ of schuldenproblematiek. We blijven zoeken naar instrumenten, samenwerkingen en manieren om onze inwoners vroegtijdig te bereiken en te helpen. Hierbij zoeken we nadrukkelijk de samenwerking met het maatschappelijk middenveld om samen deze uitdaging het hoofd te bieden.
- De bereikbaarheid (schuld)hulpverleningspartners wordt verder opgepakt.
- We blijven aandacht houden om het armoedebelied door te ontwikkelen om onze inwoners preventief te bereiken en de juiste ondersteuning te bieden.
- We zetten in op instrumenten ter bevordering van de financiële zelfredzaamheid van inwoners in de vorm van trainingen en/ of budgetcoaching.

Tot slot bedanken wij u voor het uitgebreide onderzoeksrapport waar de rekenkamercommissie veel tijd en energie in heeft geïnvesteerd.

Burgemeester en wethouders,
De burgemeester

S.H.M. Strous

De secretaris

W.R.J.H. Ploeg

IIIb. Reactie van college van B&W Roerdalen

Rekenkamercommissie gemeenten Roerdalen en Maasgouw
t.a.v. mevrouw A. Hubens
Hornerheide 5
6085 NM HORN

zaaknummer

Z21-025294

uw kenmerk**contactpersoon**

J. Lambregts

onderwerp

Bestuurlijk hoor en wederhoor
Rekenkamerrapport Eerste hulp
bij schulden

datum

7 december 2021

telefoon

0475-538 888

VERZONDEN 08 DEC 2021

Geachte mevrouw Hubens,

Wij hebben het concept rapport "Eerste hulp bij schulden" in goede orde ontvangen en in onze vergadering van 30 november besproken.

Wij herkennen ons in de door u getrokken conclusies, het rapport bevestigt ons in de koers zoals wij die in 2020 met de omvorming van het sociaal domein hebben ingezet. Kernbegrippen hierin zijn: integraliteit, regie, preventie en vroegsignalering, aansluitend bij de belevingswereld van betrokken inwoners. Wij zijn er van overtuigd dat rust op het financiële vlak -inkomenszekerheid en het voorkomen en oplossen van schulden- en het aanstellen van een vertrouwenspersoon, zal helpen problemen op te lossen en mensen hun eigen verantwoordelijkheid te laten nemen.

Al deze aspecten hebben we in de basisondersteuning verankerd. Het maatschappelijk werk (AMW Midden-Limburg) is onderdeel van het Sociaal team, aan welk team we vorig jaar een consulent werk en inkomen hebben toegevoegd. De schuldhulpverlener van Plangroep werkt net als Humanitas in de directe schil van dit team. De komende jaren zetten we extra formatie bij in het Sociaal team in en stellen we per situatie een regievoerder (vertrouwenspersoon) aan. Verder is een pilot De Doorbreker in gevorderd stadium van voorbereiding, gericht op complexe gezinsproblematiek waaronder armoede en schulden.



Specifiek op het vlak van armoede en schuldhulpverlening lichten we enkele actuele ontwikkelingen uit:

- de beleidsnota Arm in Arm is onlangs voor een jaar verlengd, t/m 2022. Het lokaal uitvoeringsplan 2022 scherpen we verder aan om de daarin gestelde doelen te halen, waarbij we uw bevindingen mede als toetssteen gebruiken,
- de raad heeft een amendement aangenomen extra te investeren om stille armoede boven water te krijgen. Belangrijk hierbij is de schaamte en het taboe te overwinnen, waarbij we ook een beroep op ervaringsdeskundigen willen doen. Een goed uitgedacht plan de campagne is in de maak,
- in de reguliere contacten van het Sociaal team met burgers en met partners onder wie ook vrijwilligers, nog bewuster oog voor armoede en schulden, juist in een pril stadium. Vrijwilligers willen we beter bekendmaken met wat er binnen de gemeente aan mogelijkheden zijn voor ondersteuning,
- de VoorzieningenWijzer inbedden in de basis-toolkit van het Sociaal team, m.n. bij maatschappelijk werk en de consulenten/klantmanagers. Deze Wijzer is een instrument gericht op het versterken van de individuele financiële positie van mensen,
- extra oog voor signaalpartners, zoals overheidsinstanties en organisaties op vaste lasten (denk aan verzekeringen, wonen - huur, gas, water en licht). Nu is het moment om te kijken wie we verder toegang verlenen tot ons systeem van vroegsignalering,
- doende een soort formulierenbrigade op te zetten, om mensen te helpen bij het (digitaal) invullen van formulieren. Dit blijkt immers geregeld een drempel waarop mensen afhaken of iets wat vaker niet goed gaat,
- tot slot oriënteren we ons op Schuldhulpverlening op Maat, waarin ook de banden met bewindvoerders worden aangehaald.

Al met al zetten we door op de ingeslagen weg. Dank voor de spiegel die u ons voorhoudt, we herkennen ons er goed in en nemen dit mee bij de monitoring en bijsturing op uitvoering en beleid van de omvorming, armoede- en schuldenproblematiek.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Roerdalen,

De secretaris,

J.J.W.M. L'Ortije

De burgemeester,

mr. M.D. de Boer-Beerta

IV. Nawoord van rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie heeft kennisgenomen van de uitgebreide reacties van de colleges in Maasgouw en Roerdalen op het rekenkamerrapport 'Eerste hulp bij schulden', zoals verwoord in de brief van 1 december 2021 in Maasgouw en de brief van 7 december 2021 in Roerdalen.

De rekenkamercommissie is verheugd te horen dat beide colleges de handschoen willen oppakken om stevig uitvoering te geven aan alle aanbevelingen.

Voor het college van Maasgouw wil de rekenkamercommissie bij de vijfde aanbeveling de nuancering aanbrengen dat het niet alleen gaat om de evaluatie van vroegsignalering maar dat er helder inzicht nodig is over de effecten van iedere fase van schuldhelpverlening, dat is nu nog niet altijd het geval. Vanzelfsprekend dient de gemeenteraad van Maasgouw hierover geïnformeerd te worden en dient de gemeenteraad haar wensen op dit gebied kenbaar te maken aan het college.

Voor het college van Roerdalen wil de rekenkamercommissie opmerken dat een reactie per aanbeveling inzichtelijk maakt hoe het college het wil gaan uitvoeren. Dit laat onverlet dat de rekenkamercommissie er vertrouwen in heeft dat het college serieus uitvoering gaat geven aan de verdere ontwikkeling van schuldhelpverlening. Ook hier geldt dat het de gemeenteraad van Roerdalen hierover geïnformeerd dient te worden en ook de gemeenteraad haar wensen op dit gebied kenbaar dient te maken.

Tot slot wil de rekenkamercommissie haar dank uitspreken aan allen die hebben meegewerkt aan dit onderzoek en vooral aan onze speurtocht om schuldenaren te spreken. Hiervoor danken wij PLANgroep, Voedselbank Midden-Limburg, Stichting Humanitas, Stichting Schuldhelp en beschermingsbewindvoerders in Midden-Limburg. Tot slot maar zeker niet in het minst willen wij de schuldenaren van Maasgouw en Roerdalen bedanken die hun bijzondere ervaringen met ons wilden delen. Zonder hun verhaal was dit onderzoek niet compleet geweest.

Deel 2: Nota van bevindingen

Onderzoek naar schuldhulpverlening in Maasgouw en Roerdalen

1. Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we de aanleiding van het onderzoek en de vraagstelling die daar uit voortvloeit. Verder leggen we uit hoe het onderzoek is uitgevoerd en welke grenzen de rekenkamercommissie daarbij heeft getrokken.

1.1. Aanleiding

Schuldenproblematiek is een actueel probleem voor een deel van de huishoudens in Maasgouw (5,4%¹) en in Roerdalen (6,4%¹). In de gemeente Roerdalen bestaat behoefte aan meer inzicht aan het oplossen van schuldproblemen, omdat armoede een grote rol speelt in deze gemeente. Ook in Maasgouw speelt deze problematiek.

Bij het bestrijden van armoede zet een gemeente ook andere instrumenten in die preventief kunnen werken bij het voorkomen van schulden. Niet alleen financiële aspecten spelen een rol bij het ontstaan van problematische schulden.

De rekenkamercommissie vindt het derhalve opportuun om het beleid en vooral het proces van de schuldhulpverlening en de inzet van instrumenten voor de bestrijding van armoede in de afgelopen jaren in kaart te brengen en te evalueren. Deze inzichten worden vertaald naar verbeterpunten bij het voorkomen van schulden, het oplossen dan wel beheersbaar maken van schulden en bevorderen van financiële zelfredzaamheid in Maasgouw en Roerdalen.

1.2. Doel- en vraagstelling

Het doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in de doeltreffendheid en doelmatigheid van de ingezette instrumenten op het vlak van schuldhulpverlening.

De centrale vraag luidt:

In welke mate is de uitvoering van het schuldhulpverleningsbeleid in de gemeenten Maasgouw en Roerdalen de afgelopen jaren effectief geweest en in welke mate was de gemeenteraad hierover geïnformeerd?

¹ Bron: Regionaal beleidsplan Schuldhelpverlening 2021-2025 in Maasgouw, Echt-Susteren, Roerdalen, Leudal en Nederweert

De vraagstelling is uitgewerkt rondom de volgende hoofdvragen met deelvragen.

Beleid (hoofdstuk 2) Wat is het beleid, hoe verhoudt dat zich tot de landelijke normen?	• Wat is het beleid in Maasgouw en Roerdalen over schuldhulpverlening en is dit vastgesteld door de raad? • Hoe verhoudt dit beleid zich tot de Wgs en landelijk beleid zoals van branchevereniging NVVK?
Gemeenteraad (hoofdstuk 2) In hoeverre is de raad betrokken bij schuldhulpverlening?	• Wordt de raad door het college betrokken bij de kaderstelling van schuldhulpverlening? • Wordt de raad geïnformeerd over voortgang, uitvoering en resultaten van schuldhulpverlening?
Gegevens (hoofdstuk 3) Welke gegevens zijn er beschikbaar over de schuldhulpverlening?	• Welke risicogroepen zijn er te onderscheiden? In hoeverre wijkt dit af of komt dit overeen met landelijke cijfers? • In welke mate worden mensen die schuldhulpverlening nodig hebben, bereikt? • Wat zijn de werkelijke en gewenste resultaten van de gemeentelijke schuldhulpverlening (prestaties in aantallen, hoogte van de schulden, effecten en doorlooptijden)? • Zijn er gegevens over instroom en uitstroom beschikbaar? • Wat zijn de wacht- en doorlooptijden: hoelang duurt het voordat een burger met problematische schulden wordt geholpen? • Hoe is de verdeling van hoogte van schuld bij aanvang schuldhulpverlening? • Wat is er bekend over de kosten en baten van schuldhulpverlening bij de gemeente en landelijk? • Indien er onvoldoende gegevens voorhanden zijn om schuldhulpverlening te sturen welke gegevens zijn nodig om de gewenste resultaten en - effecten te kunnen meten?

Proces van dienstverlening (hoofdstuk 4) Op welke wijze verlenen de gemeente en haar ketenpartners hun diensten?	• Op welke wijze verloopt de communicatie en het eerste contact? • Op welke wijze verloopt het proces en de uitvoering? • Op welke wijze verloopt de samenwerking en overdracht met ketenpartners? • Hoe is de nazorg georganiseerd om te voorkomen dat mensen terugvallen en opnieuw schulden maken? • Dragen andere ingezette instrumenten uit het armoedebeleid bij aan het voorkomen dan wel oplossen of beheersbaar houden van schulden? • Wat zijn in het gemeentelijke beleid (c.q. uitvoering) aan te wijzen succes- en faalfactoren voor een effectieve schuldhulpverlening?
Praktijk van dienstverlening (hoofdstuk 5) Wat zijn de ervaringen van schuldenaren in de schuldhulpverlening?	• Hoe ontstaan problematische schulden en hoe kan de gemeente het ontstaan van deze schulden voorkomen? • Welke ervaringen hebben inwoners met schulden met de huidige schuldhulpverlening? • Worden schuldenaren door tussenkomst van schuldhulpverlening of buiten schuldhulpverlening om verlost van schulden? • Wat ervaren schuldenaren als succes- en faalfactoren voor effectieve en efficiënte schuldhulpverlening

1.3. Afbakening

In lijn met het wettelijke uitgangspunt van integrale ondersteuning en de ambitie van de gemeente om schulden te voorkomen wordt niet alleen gekeken naar het oplossen van schulden, maar ook naar het voorkomen en beheersen ervan.

De onderzoeksperiode betreft de periode vanaf januari 2017 tot en met maart 2021. De focus ligt primair op het gemeentelijke beleid en uitvoering van schuldhulpverlening in de gemeente.

Voor het evalueren van de uitvoering van schuldhulpverlening in de jaren 2017 – 2020 dient getoetst te worden op basis van beleidsplan schulpverlening 2017 – 2020 en indien aanwezig lokale uitvoeringsplannen uit deze periode. In dit onderzoek zal ook worden nagegaan in hoeverre het nieuwe beleidsplan 2021- 2025 haalbaar en realistisch is. Tevens wordt het nieuw op te zetten lokale uitvoeringsplan SHV (SHV is Schuldhulpverlening) in Maasgouw en Roerdalen (voor het deel dat tijdig beschikbaar is) meegenomen in dit onderzoek.

1.4. Aanpak van het onderzoek

Voor het verzamelen van de benodigde informatie en het beantwoorden van de onderzoeksvragen is van verschillende onderzoeksmethoden gebruikt gemaakt. In maart 2021 is de gemeenteraad geïnformeerd over de opzet van dit onderzoek en is het onderzoek gestart.

Documenten- en data-analyse

Beleids- en uitvoeringsdocumenten die betrekking hebben op schuldhulpverlening in Maasgouw en Roerdalen zijn geanalyseerd. Tevens is gebruik gemaakt van externe bronnen. De bronnen worden door middel van een voetnoot vermeld vandaar dat er geen literatuurlijst is opgenomen.

Interviews met betrokken functionarissen van gemeente en ketenpartners

Voor verdieping en nadere duiding van de documentanalyse zijn interviews gehouden. Dit zijn 10 gesprekken geweest. Functionarissen van de gemeente zijn beleidsmedewerkers en de verantwoordelijk portefeuillehouder. Daarnaast met de organisaties: PLANgroep, Servicecentrum MER (Maasgouw, Echt-Susteren, Roerdalen) -Sociaal Domein, Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg, Stichting Schuldhulp in Maasgouw en Humanitas in Roerdalen. Deze gespreksverslagen zijn geaccordeerd door geïnterviewden.

Daarnaast is er door schuldhulpverleners schriftelijk een vragenlijst ingevuld in plaats van een mondeling gesprek. Dit instrument is ingezet vanwege beperkte bereikbaarheid en inzetbaarheid. Voor de namen van alle geïnterviewden wordt verwezen naar bijlage 1.

Interviews met bewindvoeringskantoren

De rekenkamercommissie heeft vier groepsinterviews gehouden met bewindvoerders. De gemeente en PLANgroep konden niet behulpzaam zijn met het aanleveren van adressen van bewindvoeringskantoren, omdat er een groot aantal verschillende bewindvoerders werkzaam is. Bovendien worden bewindvoerders benoemd door de Rechtbank. De rekenkamercommissie is via verschillende kanalen (Internet, Stichting Schuldhulp, Humanitas, andere bewindvoerders) aan adressen van bewindvoerders gekomen die bereid waren om mee te werken. Voor de namen van deze geïnterviewden zie ook bijlage 1.

Gesprekken met inwoners met schulden

De rekenkamercommissie heeft 13 gesprekken gehouden met inwoners met schulden (schuldenaren) die ervaring hebben met de gemeentelijke schulpverlening. Vanwege AVG-wetgeving was het niet mogelijk om de rekenkamercommissie een lijst ter beschikking te stellen van cliënten van PLANgroep. PLANgroep dient hiervoor eerst toestemming te vragen van cliënten, dit heeft geruime tijd in beslag genomen. Dezelfde vraag is voorgelegd aan vrijwilligersorganisaties, bewindvoerders en de Voedselbank. De Voedselbank heeft schriftelijke oproepen bij de voedselpakketten uitgedeeld. De vier bronnen hebben de volgende resultaten opgeleverd.

Tabel 1. Herkomst adressen en respons van de gesprekken met schuldenaren.

	Maasgouw		Roerdalen		Totaal	
Bronnen	Adressen	Geslaagd	Adressen	Geslaagd	Adressen	Geslaagd
PLANgroep	4	2	5	3	9	5
Vrijwilligersorg.	3	2	0	0	3	2
Bewindvoerder	1	0	1	1	2	1
Voedselbank	2	2	3	3	5	5
Totaal	10	6	9	7	18	13

Door het kleine aantal is het niet representatief te noemen. De onderzoeksmethode levert wel waardevolle inzichten op omdat nagegaan kan worden hoe het proces van schuldhulpverlening verloopt en ervaren wordt in de praktijk. De geïnterviewde schuldenaren zijn divers naar sekse, leeftijd, huishoudsamenstelling, hoogte van schulden en dorpskern. In bijlage 2 staan de casussen van inwoners, met inachtneming van de privacy, vermeld.

2. Beleid voor Schuldhulpverlening

Voor schuldhulpverlening is er wetgeving en beleid op landelijk niveau. De regionale samenwerking tussen een aantal gemeenten in Midden-Limburg heeft in een regionaal beleidsplan voor schuldhulpverlening geresulteerd. Tenslotte maakt iedere gemeente jaarlijks een op de lokale situatie toegesneden uitvoeringsplan.

2.1. Landelijke wetgeving en beleid.

In 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) ingevoerd. Met de invoering van de Wgs hebben gemeenten een nieuwe wettelijke taak gekregen: gemeenten worden geacht hun schuldhulpverlening beleidsmatig in te vullen en uit te voeren. De Wgs is gebaseerd op het beleidsmatige uitgangspunt dat de gemeente beleidsvrijheid heeft om invulling te geven aan de schuldhulpverlening. Hierbij vervult de gemeente een centrale rol om een integraal en op individuen toegesneden beleid op te zetten en uit te voeren. Dit moet leiden tot een verhoogde effectiviteit van de schuldhulpverlening. Gemeenten hebben in het kader van de Wgs de verplichting een beleidsplan op te stellen voor schuldhulpverlening.

In de memorie van toelichting bij het wetsvoorstel² wordt gesteld dat bij gemeentelijke schuldhulpverlening *“niet alleen aandacht moet zijn voor het oplossen van de financiële problemen van een cliënt, maar ook voor eventuele omstandigheden die op enigerlei wijze in verband kunnen staan met de financiële problemen van een cliënt. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om psychosociale factoren, relatieproblemen, de woonsituatie, de gezondheid, een mogelijke verslaving of de gezinssituatie.”* Het is aan gemeenten zelf om te bepalen wat zij verstaan onder integrale schuldhulpverlening en hoe zij hier invulling aan geven.

Met de wijziging van de Wgs per 1 januari 2021 werd vroegsignalering³ een expliciet beschreven taak van gemeenten. Bovendien zijn in het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening en in diverse regelingen zes signaalpartners aangewezen die verplicht zijn om gegevens over betaalachterstanden aan gemeenten te verstrekken. Tevens biedt de wijziging een grondslag voor het College om zelfstandig gegevens op te vragen over de inwoner bij diverse bestuursorganen en andere instanties. Zo kan een besluit worden onderbouwd over de toegang tot schuldhulpverlening en het bijhorende plan van aanpak.

NVVK

Om gemeenten een handreiking te doen over de wijze waarop schuldhulpverlening in een gemeentelijk plan kan worden uitgewerkt heeft NVVK, de branchevereniging voor schuldhulp en financiële dienstverlening, in samenwerking met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid onlangs een ‘Leidraad Vroegsignalering Schulden’ laten verschijnen. NVVK legt veel nadruk op vroegsignalering³ van schulden.

² Memorie van toelichting bij wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening voor uitwisseling persoonsgegevens dd. 14-10-2019

³ Vroegsignalering is een proces waarin potentiële schuldeisers (zoals belastingdienst, verhuurders van woningen, nutsbedrijven etc.) signalen over naderende of escalerende schulden doorgeven aan gemeenten, zodat die in staat zijn om tijdig passende actie te ondernemen.

De aanbevelingen van NVVK kunnen gezien worden als de norm voor de uitvoering van schuldhulpverlening. Uitgangspunt daarbij is dat het voor een hulpvrager niets uitmaakt in welke gemeente hij of zij aanklopt voor hulp. In deze norm is vastgelegd welke eisen gesteld mogen worden aan:

- de aanmelding voor financiële hulpverlening,
- de vertrouwensrelatie die de hulpverlener opbouwt met de cliënt,
- duidelijkheid over wat de cliënt mag verwachten tijdens en na het traject,
- de hulpverlener spant zich tot het uiterste in om het traject te laten slagen, ook als de uitgangspositie complex is,
- de hulpverlener bevordert alles wat de druk op de cliënt tijdens het traject kan verlagen,
- de cliënt krijgt de ondersteuning die nodig is om na afloop van het traject vrij van schulden te blijven.

De gemeenten kunnen kiezen welke van de NVVK-normen zij hanteren.

Daarnaast is NVVK actief met het afspreken van convenanten tussen schuldeisers en NVVK waarin is vastgelegd op welke wijze het minnelijk traject van schuldhulpverlening van vroegsignalering tot schuldenregeling en finale kwijting kan worden afgewikkeld.

2.2. Regionaal beleidsplan 2017 – 2020

Het regionaal beleidsplan schuldhulpverlening 2017 – 2020⁴ is het staande beleid voor een belangrijk deel van de periode die dit onderzoek beslaat.

Met dit beleidsplan zijn de missie en de doelstelling van het schuldhulpverleningsbeleid binnen gemeente Maasgouw en Roerdalen vastgelegd. Hierbij wordt aansluiting gezocht bij de wettelijke uitgangspunten van de Wgs, de geformuleerde aanbevelingen van NVVK, de opzet, werkwijze en ervaringen van de afgelopen jaren en de uitgangspunten van het beleid in het kader van de drie decentralisaties: Wmo 2015, Participatiewet en Jeugdwet.

Dit plan beperkt zich tot de gemeentelijk gefinancierde schuldhulpverlening. Hieronder verstaan we de hulpverlening die rechtstreeks door de gemeente wordt gefinancierd (van taken in eigen beheer tot inkoop via aanbesteding of subsidiering). Natuurlijk staat de gemeentelijke schuldhulpverlening niet op zich. Zij bevindt zich in een netwerk van hulpverlenende organisaties die elkaar versterken. Ook deze netwerksamenwerking komt aan de orde in het beleidsplan.

Het doel van het beleidsplan is om een samenhangend hulpaanbod van preventie tot en met nazorg om zowel financiële problemen als de oorzaak daarvan op te lossen of te stabiliseren, zodanig dat ze geen belemmering meer vormen om te participeren in de samenleving.

Het gaat bij de gemeentelijke schuldhulpverlening om het ondersteunen van een inwoner bij het vinden van een oplossing voor financiële problemen, maar ook bij het vinden van een oplossing voor de eventuele oorzaken hiervan of voor omstandigheden die verhinderen dat de financiële problemen worden opgelost.

⁴ 'Een passend verhaal' Regionaal beleidsplan schuldhulpverlening 2017-2020 voor Leudal, Nederweert, Roerdalen, Echt-Susteren en Maasgouw.

Daarnaast houdt integrale schuldhulpverlening in dat zoveel mogelijk voorkomen wordt dat schulden (weer) ontstaan (schuldpreeventie).

De eigen verantwoordelijkheid en gedragsverandering van de inwoner staan bij dit alles voorop.

2.2.1. Preeventie

Het doel van schuldpreeventie is het voorkomen van een sociaal en maatschappelijk isolement, het voorkomen van financiële problemen en daarmee ook het voorkomen van belemmeringen voor participatie en/of dat maatschappelijke kosten ontstaan. Preeventie levert daarom zoveel meer op dan het achteraf oplossen van problemen.

2.2.2. Gedragsverandering

Inwoners moeten leren om weerstand te bieden aan verleidingen in de samenleving. Dit is een breed maatschappelijk probleem, zeker wanneer dit leidt tot schulden. Waar mogelijk wordt gedragsverandering meegenomen bij preeventie, maar ook tijdens de uitvoering van een schuldhulpverleningstraject.

2.2.3. Doelgroep

Schuldhulpverlening is bedoeld voor inwoners van Maasgouw en Roerdalen met een vraag op het gebied van financiën/schulden, ongeacht de hoogte van hun inkomen. Het gaat dan om inwoners waarvan redelijkerwijs is te voorzien dat zij niet kunnen doorgaan met het betalen van hun schulden of mensen die verkeren in een toestand dat zij zijn opgehouden te betalen. De gemeenten kiezen zo voor een brede toegankelijkheid van de schuldhulpverlening aan natuurlijke personen.

Een zelfstandige valt in de periode 2017-2020 in principe niet onder de Wgs. De regering was van mening dat gemeentelijke minnelijke schuldhulpverlening niet toegankelijk kan zijn voor zelfstandigen met een nog functionerende onderneming. Voor zelfstandigen staat een andere weg open (banken, Kamer van Koophandel, Bijstandsbesluit zelfstandigen (Bbz 2004), IMK en andere gespecialiseerde adviesbureaus. Inmiddels is dit standpunt op landelijk niveau veranderd in die zin dat zelfstandigen sinds begin 2021 ook gebruik kunnen maken van de gemeentelijke schuldhulpverlening in het kader van de Wgs.

2.2.4. Wacht- en doorlooptijd

De wacht- en doorlooptijd zijn specifiek opgenomen in de Wgs. Vanuit deze wet worden aan de gemeenten eisen gesteld met als doel de wachttijden te verminderen.

Onder wachttijd verstaan we de periode die ligt tussen het eerste contact (aanmeldgesprek) met de inwoner en het intakegesprek. Het intakegesprek is het gesprek met de inwoner waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. De gemeente heeft dus vier weken de tijd om een intakegesprek te voeren met de inwoner. In geval van een crisissituatie is dat drie werkdagen.

Namens de gemeenten Maasgouw en Roerdalen hanteert PLANgroep kortere wachttijden voor de aanmelding. Het streven is dat de aanmelding binnen twee weken plaatsvindt. In een crisissituatie is dat binnen 24 uur.

De Wgs bepaalt dat de gemeente inzicht geeft in de doorlooptijd van het aanmeldgesprek tot het bereiken van het resultaat. Dit betekent dat inwoners inzicht moeten hebben in de doorlooptijd van een traject. Belangrijk is dat de inwoner weet wat hij kan verwachten en weet wat hij zelf moet doen om de doorlooptijd te behalen. Voor doorlooptijden worden de normen gehanteerd van de brancheorganisatie NVVK. De doorlooptijden zijn wettelijk bepaald. Dit houdt in dat binnen 8 weken na indiening van de aanvraag hierop een besluit genomen wordt.

2.3. Regionaal beleidsplan 2021 – 2025

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) schrijft voor, -dat de gemeenteraad iedere vier jaar een plan vaststelt-, dat richting geeft aan integrale schuldhulpverlening voor haar inwoners. Het doel van de wetgever is om het ontstaan van problematische schulden te voorkomen en een uitweg bieden aan inwoners die desondanks toch in een problematische schuldensituatie terecht zijn gekomen. Als dat om welke reden dan ook niet gelukt is, wil de wetgever op deze wijze verdere escalatie voorkomen.

De recente wetwijziging maakt de uitwisseling en verwerking van persoonsgegevens met betrekking tot schuldhulpverlening, door gemeenten en andere samenwerkingspartners mogelijk. Samen geven zij richting aan integrale schuldhulpverlening om te voorkomen dat inwoners schulden aangaan die ze niet kunnen betalen. Daarnaast biedt het regionale beleidsplan ook ruimte voor lokaal uitvoeringsbeleid bij de verschillende gemeenten. De gemeenteraad heeft het regiobeleidsplan in december 2020 vastgesteld. Na een evaluatie van het beleidsplan 2017-2020 wordt nu op bestuurlijk niveau, in samenspraak met de belangrijkste lokale samenwerkingspartners, aan de lokale invulling van het schuldhulpverleningsproces gestalte gegeven.

Het regionale beleidsplan⁵ is gericht op alle inwoners van de gemeenten Maasgouw, Echt-Susteren, Roerdalen, Leudal en Nederweert met een (hulp)vraag op het gebied van financiën/schulden.

Dit beleidsplan is gebaseerd op een visie die als volgt verwoord is:

“Steeds meer huishoudens hebben te maken met financiële problemen. Dit leidt tot persoonlijke moeilijkheden op meerdere leefgebieden en hoge maatschappelijke kosten. Het is daarom belangrijk om (problematische) schulden zo vroeg mogelijk op te sporen en op te lossen, maar beter nog: te voorkomen. Dat is de kern van preventie en het uitgangspunt van dit beleidsplan. Daarom zorgen we voor een laagdrempelige toegang, een integrale aanpak en doen er alles aan om armoede en schulden uit de taboesfeer te halen”.

Deze visie leidt tot de volgende speerpunten⁵:

- Voorkomen van schulden en vroegsignalering van schulden.
- Duidelijke communicatie over de gemeentelijke aanpak van schuldhulp.
- De gemeente kijkt verder dan de schuld alleen. Brede aanpak van de schuldhulpverlening; van preventie tot en met nazorg; bevorderen van zelfredzaamheid etc.
- De gemeente werkt niet alleen voor, maar ook samen met de cliënt, schuldeisers en ketenpartners aan het oplossen van de schuldenproblematiek.

⁵ Beleidsplan Schuldhulpverlening 2021-2025 voor de gemeenten Maasgouw, Echt-Susteren, Roerdalen, Leudal en Nederweert

Ook is er in het beleidsplan aandacht voor bijzondere doelgroepen zoals gezinnen met minderjarige kinderen, jongeren, zelfstandige ondernemers, laaggeletterden en mensen met een licht verstandelijke beperking.

Schuldhelpverlening heeft een belangrijke relatie met andere vlakken binnen het sociaal domein zoals de Participatiewet, het armoedebeleid, Wmo en Jeugdwet, concept positieve gezondheid en het regionaal programma volwasseneneducatie en laaggeletterdheid Midden-Limburg.

In het beleidsplan is vastgelegd welke resultaten (speerpunten) de gemeenten samen met hun ketenpartners willen bereiken. Ook staat in het plan hoe deze resultaten worden gemonitord.

Speerpunt ⁵	Resultaat	Gereed
Voorkomen van schulden	Vroegsignalering van schulden is volledig ingerichte en geïmplementeerd. Communicatie en dienstverlening omtrent Schuldhelpverlening is zodanig ingericht dat het ook voor iedereen te begrijpen is. Werkafspraken met woningbouwverenigingen, zorgverzekeraars en nutsbedrijven zijn vastgelegd in een convenant en worden periodiek geëvalueerd. Alle signaalpartners werken samen in één systeem.	01-01-2021
We communiceren duidelijk over onze aanpak.	We communiceren op een begrijpelijk taalniveau met onze inwoners.	01-01-2021
We kijken verder dan de schuld alleen.	We helpen op een manier die stress vermindert en perspectief biedt. Bijvoorbeeld door een hulpvraag integraal aan te pakken en alle oorzaken van schulden bespreekbaar te maken en de oplossingen duurzaam.	Uitvoeringsplan wordt na vaststelling van het beleidsplan opgesteld.
We werken samen.	De schuldhelpverlener en ketenpartners kennen elkaar en weten elkaar te vinden wanneer dit nodig is. We faciliteren deze samenwerking door minstens een keer per jaar met alle (lokale) partners te evalueren of een werkbijeenkomst te organiseren.	Niet vermeld
We werken aan een duurzame oplossing voor schulden.	Vanuit evaluaties worden door AMW-ML en PLANgroep minimaal 1 x per jaar informatiebijeenkomsten gehouden met als doel preventie van schulden. Lokale ketenpartners worden hier formeel en informeel bij betrokken en we streven naar innovaties op het gebied van preventie en vroegsignalering. We hebben een duidelijke werkwijze opgesteld voor ZZP-ers welke in aanmerking (willen) komen voor (schuld)hulpverlening. Hierbij geven we aandacht aan zowel privé-schulden als aan bedrijf gerelateerde schulden.	Gedurende de looptijd van dit beleidsplan Vanaf 2021 elk jaar

2.4. Instrumenten voor armoedebeleid

In Maasgouw en Roerdalen is het armoedebeleid niet geheel gelijkvormig geformuleerd. Daarom wordt het Armoedebeleid apart behandeld.

Maasgouw

De belangrijkste doelstelling van de gemeenteraad is volgens de op 19 maart 2015 vastgestelde beleidsnotitie 'De cirkel doorbroken'⁶: *'het vergroten van zelfredzaamheid en het bevorderen van participatie van inwoners, waarbij arbeidsparticipatie voorop staat.'*

⁶ De cirkel doorbroken, armoedebeleid in Maasgouw 2016-2020.

Binnen de gemeente kan iedereen hulp aanvragen die in financiële problemen terecht is gekomen of terecht dreigt te komen. Door het aanbieden van laagdrempelige voorlichting en informatie wordt bevorderd dat minder inwoners schulden krijgen. Inwoners die reeds in financiële problemen zijn geraakt krijgen (maatwerk-) ondersteuning. Zij worden begeleid naar een leven waar financiële problemen geen belemmering meer vormen en waarbij zij het liefst vrij van schulden maatschappelijk kunnen participeren. De eigen verantwoordelijkheid en motivatie van de inwoner blijven hierbij belangrijke uitgangspunten.

In het beleidsplan zijn de volgende uitgangspunten voor Maasgouw vastgelegd:

- *Zowel het oplossen van de financieel-technische kant van de schulden als het realiseren van gedragsverandering ter voorkoming van nieuwe schulden staan centraal bij integrale schuld-hulpverlening.*
- *Degene die in een schuldsituatie zit, is daar primair zelf voor verantwoordelijk; hij/zij moet zich daarvan bewust zijn c.q. bewust worden gemaakt. De inwoner met schulden is probleem-eigenaar.*
- *Schuldhelpverlening moet klantgericht, helder en eindig zijn. Met de inwoner worden afspraken gemaakt, vastgelegd in een schuldhelpverleningsplan. Dit bestaat uit een doel-perspectief inclusief de daarbij behorende afspraken over gedragsmatige aspecten, de financieel-technische verplichtingen, de aard en omvang van de begeleiding en inzicht in de doorlooptijd.*
- *Een aanpak in samenwerking is uitgangspunt waar het gaat om inwoners die met meer-voudige problematiek en verschillende instellingen te maken hebben. Dit houdt in: samenwerking met en onderlinge doorverwijzing tussen de verschillende hulpverleningsorganisaties waarbij er één regisseur is.*
- *Inwoners met schulden kunnen ongeacht de hoogte van hun inkomen een beroep doen op schuldhelpverlening.*

In het beleidsplan bestaat veel aandacht voor verschillende vormen van preventie.

- Informatie en advies aan inwoners.
- Voorlichtingsbijeenkomsten.
- Verbeteren van administratieve vaardigheden en het bevorderen van financiële educatie.
- Vroegsignalering van schuldenproblematiek door het Sociaal wijkteam.
- Hulp geven aan inwoners bij het invullen van formulieren

De gemeente wil met dit pakket maatregelen een gedragsverandering bij haar inwoners bewerkstelligen zodat zij leren om weerstand te bieden aan de verleidingen in de samenleving.

In de raadsvergadering van 2 juli 2019 is het nieuwe armoedebeleid besproken. In de raadsvergadering van 17 december 2019 heeft de raad ingestemd met vijf speerpunten voor het nieuwe armoedebeleid die ook de basis vormen voor het armoedebeleid 2020-2024⁷. Ook nieuwe ontwikkelingen zoals beschreven in het CBS-rapport 'Armoede en sociale uitsluiting'⁸ en het WRR-rapport 'Eigen schuld'⁹ zijn in dit beleid meegenomen.

⁷ Armoedebeleid Gemeente Maasgouw 2020-2024. dd. 17-12-2019.

⁸ Rapport 'Armoede en sociale uitsluiting CBS 2018.

⁹ *Eigen schuld?* Will Tiemeijer 2016, in opdracht van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid

De vijf speerpunten zijn:

- Participatie bevorderen, verminderen van het aantal werkende armen.
- Minder stress door minder (geld)zorgen.
- Bijdragen aan de positieve ontwikkeling van kinderen doordat ieder kind kan meedoen en opgroeien in een gezond opvoedklimaat.
- Passende ondersteuning bij verandering in levensfase.
- Taboe doorbreken en eigen kracht bevorderen.

Dit beleidsplan is gericht op het voorkomen, verlichten en bestrijden van armoede en schulden in de gemeente Maasgouw. Zij zet daartoe aan tot:

- Preventie, het tijdig onderkennen van risico's op armoede en schulden bij inwoners,
- Ondersteuning van inwoners met schulden.

Wegnemen van oorzaken van schulden door de situatie van de cliënt te verbeteren op het vlak van participatie, onderwijs, laaggeletterdheid, Wmo, statushouders, jeugd en jongeren, gemeentelijke belastingen en de woonsituatie.

Roerdalen

In het beleidsplan 'Arm in Arm'¹⁰ spreekt het gemeentebestuur uit dat lokaal beleid alleen armoede niet kan voorkomen of oplossen. De samenwerking met andere partijen is nodig om armoede aan te pakken in een gezamenlijke inspanning van gemeente, het maatschappelijk middenveld en ook de betrokkenen zelf. Het gemeentebestuur wil een proces op gang brengen waarin lijnen worden uitgezet, acties worden gestart, projecten worden uitgevoerd en verbindingen worden gelegd en/of versterkt.

In het uitvoeringsplan dat verbonden is aan het beleidsplan zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- *De leefwereld van inwoners staat centraal en we houden rekening met gedragsaspecten, zoals stress, die meespelen rond armoede. Op basis van vertrouwen, gelijkwaardigheid en een gezonde dosis creativiteit gaan wij samen opzoek naar de beste oplossing.*
- *Vroegsignalering en preventie: financiële problemen/ schulden willen we het liefst voor zijn en zoveel mogelijk in een vroeg stadium aanpakken.*
- *Kinderen vormen een aparte doelgroep in de aanpak van armoede. Zij zijn de toekomst, en als zij hun ontwikkelkansen kunnen vergroten, ongeacht de situatie van hun ouders, werkt dat preventief in de toekomst.*
- *Roerdalen gaat armoede aanpakken in een gezamenlijke inspanning van burgers, gemeente, het onderwijs en het maatschappelijk middenveld. We zoeken actief verbinding en faciliteren ook het leggen van verbindingen.*
- *Roerdalen wil dat haar gemeentelijke regelingen beter toegankelijk zijn. Mensen moeten ze kunnen begrijpen, gemakkelijk vinden en kunnen aanvragen.*

¹⁰ 'Arm in Arm', Armoedebelief gemeente Roerdalen 2019-2021 dd. 13 december 2018

Vroegsignalering van schulden en het voorkomen van schulden zijn twee speerpunten van armoedebestrijding in Roerdalen. Door intensief samen te werken met partners als de stichting Humanitas, AMW-ML, Voedselbank, en PLANgroep krijgt het Sociaal Team mensen met schuldenproblematiek vroeg in beeld en kan hulp worden aangeboden.

2.5. Rol van de gemeenteraad

Maasgouw

In Maasgouw zijn er in 2018 en 2019 geen raadsinformatiebrieven aan de raad gestuurd die armoedebestrijding of schuldhelpverlening als hoofdthema hebben. Op 26 augustus 2020 heeft de raad een nieuwsbrief ontvangen over de vroegsignalering van schulden. Daarnaast waren er rapportages aan de raad die het sociaal domein betroffen waarin ook gewag gemaakt werd van armoedebestrijding of schuldhelpverlening. Ook in de programmabegroting 2020 wordt op een tiental plaatsen aandacht gevraagd voor armoedebestrijding en op één plaats voor schuldhelpverlening.

Op 4 september 2018 organiseerde de gemeente Maasgouw een regionale werkconferentie waarin het thema armoede en stress centraal stond. Centraal stond dat het hebben van schulden voor stress zorgt en dat dit ook invloed heeft op de executieve vaardigheden van de hulpvrager en dat je daar in je benadering en hulpverlening bewust van bent en rekening mee houdt. Deze conferentie heeft bijgedragen aan bewustwording hiervan bij medewerkers van beide gemeenten en bij de medewerkers van de uitvoeringpartners.

In Maasgouw levert MER-SD op regelmatige basis cijfers aan over de deelname aan minima-regelingen. Dit kan vertrouwelijke gegevens bevatten. Dat is de reden waarom deze cijfers mondeling aan de raad worden medegedeeld en toegelicht. De Adviesraad Sociaal Domein Maasgouw¹¹ wordt op verzoek door de wethouder en de betreffende medewerker eveneens mondeling geïnformeerd.

Roerdalen

In Roerdalen is de gemeenteraad eveneens betrokken bij het beleid op het vlak van bestrijding van armoede en schulden. Op 26 september 2018 heeft de raad in Roerdalen een themabijeenkomst georganiseerd die gewijd was aan armoedebestrijding en de gewijzigde inzichten over dat onderwerp.

Op 13 december 2018 heeft de raad van Roerdalen in een motie vastgelegd dat jaarlijks een rapportage over de ontwikkeling van armoede onder ouderen gewenst is. In december 2019 heeft het college van B&W een raadsinformatiebrief aan de raad gestuurd over de stand van zaken van armoedebestrijding. Deze RIB bevat een kwalitatief overzicht van een aantal acties die de gemeente in het kader van armoedebestrijding heeft uitgevoerd. In juni 2019 kwam het armoedebestrijdingsbeleid eveneens in een RIB aan de orde, nu als onderdeel van de ontwikkelingen in het sociaal domein. Vervolgens is er op 2 februari 2021 een raadsinformatiebrief verzonden waarin zowel het Werkprotocol Vroegsignalering van schulden als de voortgangsrapportage armoede 2020 zijn verstuurd aan de gemeenteraad.

De Adviesraad Wmo en Participatiewet¹² wordt op verzoek ook mondeling geïnformeerd via de gebruikelijke kanalen.

Volgens de portefeuillehouder in het college van B&W is het soms moeilijk om door de grote hoeveelheid gedetailleerde informatie de grote lijn nog te ontwaren. In Roerdalen zoekt het college van B&W

¹¹ De Adviesraad Sociaal Domein Maasgouw is sinds 2020 is de opvolger van het voormalige WMO-platform en de Participatieraad.

¹² De Adviesraad Wmo en Participatiewet Roerdalen is per 1 januari 2020 is de opvolger van het voormalige WMO-platform

voor het hele sociale domein naar het juiste abstractieniveau en de juiste frequentie voor informatie-verstrekking aan de raad.

2.6. Bevindingen

In deze paragraaf worden belangrijkste bevindingen samen aan de hand van de onderzoeksvragen samengevat. Voor de onderbouwing aan de hand van het normenkader verwijzen we naar bijlage 5.

Wat is het beleid in Maasgouw en Roerdalen over schuldhulpverlening en is dit vastgesteld door de raad?

De beleidsstukken met betrekking tot schuldhulpverlening die in december 2020 zowel in Maasgouw als Roerdalen door de raad zijn vastgesteld voldoen aan de normen. Het regionaal beleidsplan schuldhulpverlening 2017-2020 dat de basis vormt voor het beleid in Maasgouw en Roerdalen in de periode 2017-2020 voldoet eveneens aan de wettelijke eisen van de Wgs en aan de normen van NVVK. Het regionaal beleidsplan 2021-2025 voldoet daar ook aan en is nog iets meer uitgebreid omdat het een aantal doelstellingen met een tijdspad bevat.

Wordt de raad door het college betrokken bij de kaderstelling van Schuldhulpverlening?

Ja, als er nieuwe ontwikkelingen zijn wordt de raad betrokken zie ook beantwoording volgende onderzoeksvraag.

Hoe verhoudt dit beleid zich tot de Wgs en landelijk beleid zoals van branchevereniging NVVK?

De uitwerking van een lokaal uitvoeringsplan is in Maasgouw ten tijde van het onderzoek (juli 2021) iets verder gevorderd dan in Roerdalen. Beide plannen sluiten aan op de eisen in de Wgs en de normen van NVVK. Zij bevatten nadrukkelijk doelstellingen ten aanzien van preventieve actie en nazorg in het schuldhulpverlening-traject. De verwachting is dat beide uitvoeringsplannen schuldhulpverlening in de loop van 2021 uitgewerkt zijn en worden vastgesteld. De resultaten en aanbevelingen van dit onderzoek worden zoveel mogelijk meegenomen in de lokale uitvoeringsplannen.

Een gedetailleerde inventarisatie en analyse van de schuldenproblematiek heeft zowel in Maasgouw als in Roerdalen nog niet plaatsgevonden. De gemeenten zijn voor hun data afhankelijk van landelijke cijfers. Daarnaast leveren de ketenpartners zoals PLANgroep en AMW-ML kwartaal- en jaarrapportages aan. In het concept lokale uitvoeringsplan SHV en LGH van Maasgouw staat meer gedetailleerde informatie over de groep inwoners die in de afgelopen beleidsperiode (tot en met 2020) gebruik heeft gemaakt van schuldhulpverlening.

Wordt de raad geïnformeerd over voortgang, uitvoering en resultaten van schuldhulpverlening?

In Roerdalen heeft de raad in 2018 om rapportage over de ontwikkeling van armoede onder ouderen gevraagd. In beide gemeenten wordt indien nodig de raad geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot schuldhulpverlening en/of armoede bestrijding.

In beide gemeenten was monitoring van de eigen prestaties op het vlak van schuldhulpverlening de afgelopen jaren gering. In de lokale uitvoeringsplannen worden kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) nader uitgewerkt en is ook aandacht voor de communicatie naar de gemeenteraad.

3. Beeld van schulden en hulpverlening

In dit hoofdstuk willen we de tweede onderzoeksvraag beantwoorden: *‘Welke gegevens zijn er beschikbaar over de schuldhulpverlening?’*. In de eerste paragraaf geven we een beeld van de omvang en kenmerken van huishoudens met problematische schulden, onafhankelijk of er sprake is van hulp, in de regio Midden-Limburg. In de tweede paragraaf wordt juist ingegaan op de omvang en kenmerken van schuldhulpverleningstrajecten in Maasgouw en Roerdalen en welke gegevens hierover bekend zijn. Het hoofdstuk wordt afgesloten met de belangrijkste bevindingen.

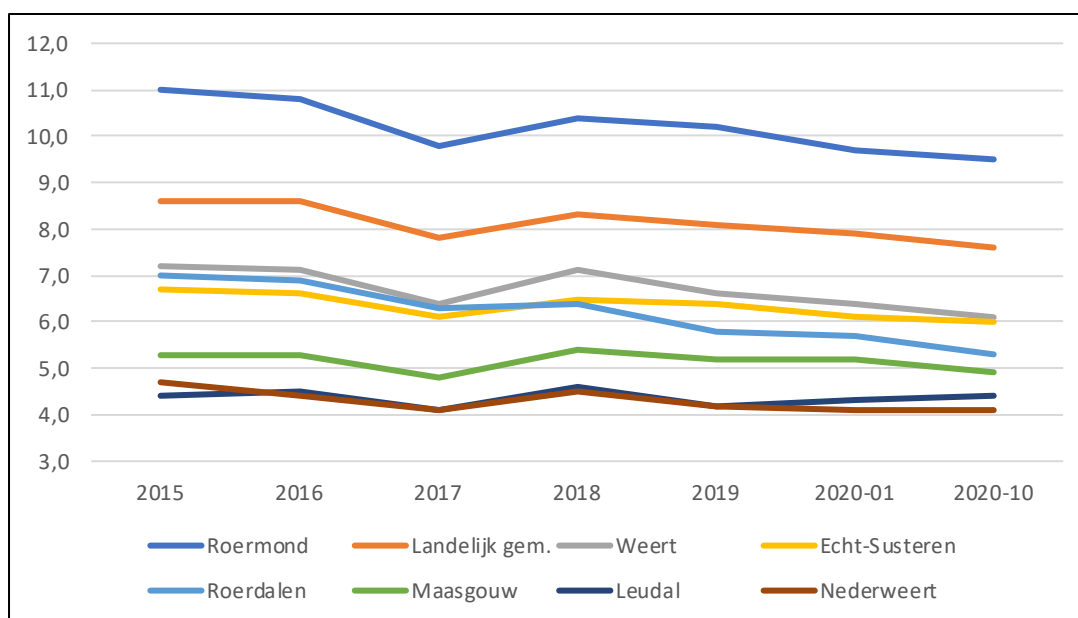
3.1. Problematische schulden in de regio

In deze paragraaf komt het aantal huishoudens en de kenmerken en oorzaken van problematische schulden in de regio aan bod en worden deze vergeleken met landelijke cijfers.

Aantal huishoudens

Het landelijke beeld is dat circa 8%, 1 op 12 huishoudens¹³, te maken heeft met geregistreerde problematische schulden. Meer dan de helft (56%) van deze huishoudens behoorde op 1 januari 2018 al minstens drie jaar aaneengesloten tot een huishouden met probleemschulden. Bijna een kwart van deze huishoudens behoorde één jaar eerder nog niet tot een huishouden met probleemschulden.

Het aandeel van huishoudens met geregistreerde problematische schulden is de afgelopen jaren stabiel en schommelt tussen 7,8% en 8,6%.¹⁴ In de volgende figuur staat afgebeeld het aandeel huishoudens in Midden-Limburgse gemeenten in vergelijking tot het landelijke gemiddelde.



Figuur 1. Ontwikkeling huishoudens met problematische schulden in percentages.¹⁵

¹³ CBS (september 2020), Schuldenproblematiek in beeld, Huishoudens met geregistreerde problematische schulden 2015-2018, p.9

¹⁴ CBS (september 2020), Schuldenproblematiek in beeld, Huishoudens met geregistreerde problematische schulden 2015-2018, p.11

¹⁵ <https://dashboards.cbs.nl/v2/SchuldenproblematiekInBeeld/>

Opvallend is het hoge aandeel van problematische schulden in de gemeente Roermond. Daar heeft in de jaren 2015 – 2020 10% van de huishoudens problematische schulden. In Roerdalen zijn dit 6 à 7% van de huishoudens. Dat is vergelijkbaar met de gemeenten Weert en Echt-Susteren. In Maasgouw schommelt het aandeel rond de 5% en in de gemeenten Leudal en Nederweert is het aandeel het laagste, rond de 4%.

Daarnaast is het opvallend dat er sprake is van een dalende trend van het aantal schulden sinds 2018 tot oktober 2020. Gemiddeld daalt het aantal met een half procent. Dit geldt ook voor de gemeenten Maasgouw en Roerdalen. De uitzondering hierop is Leudal waar het aantal huishoudens met schulden niet daalt.

Op basis van percentages van het CBS en het totaal aantal huishoudens in 2018 in Maasgouw (10.457) en in Roerdalen (9.337) wordt door de rekenkamercommissie geschat dat in Maasgouw circa 565 en Roerdalen circa 600 huishoudens te maken hebben met problematische schulden.¹⁶

PLANgroep meldt in haar jaarverslag van 2020: *‘Het landelijke beeld is dat het aantal aanmeldingen gelijk is gebleven of iets is teruggelopen, wellicht vanwege COVID 19 en de huidige steunmaatregelen.’*¹⁷ Dit wetende schat de rekenkamercommissie dat ook in 2019 en 2020 ongeveer 550 à 600 huishoudens in de gemeente te maken heeft met problematische schulden en dit aantal naar alle waarschijnlijkheid niet hoger is geworden. Wel wordt opgemerkt dat het relatieve aandeel van huishoudens iets hoger ligt in Roerdalen dan in Maasgouw. Ook blijkt uit de jaarverslagen dat het aantal aanmeldingen bij PLANgroep in Roerdalen in 2020 licht is gestegen terwijl dit in Maasgouw is gedaald.

3.1.1. Kenmerken en oorzaken over het ontstaan van problematische schulden

Over het ontstaan van problematische schulden is veel literatuur te vinden. Ook in het regionale beleidsplan wordt aandacht geschonken aan het ontstaan van schulden.

In veel gevallen is er een relatie tussen een laag inkomen en schuldenproblematiek. Het één komt echter ook voor zonder het ander. Inwoners die leven in armoede hebben niet per definitie schulden en een inwoner met schulden leeft niet per definitie van een inkomen tot 120% van de bijstandsnorm. Huishoudens met een inkomen uit een eigen onderneming hebben relatief vaker te kampen met problematische schulden volgens het onderzoek van het CBS.¹⁸

Het CBS heeft in hetzelfde rapport een aantal risicogroepen onderscheiden en de instroomkans berekend om een huishouden te worden met problematische schulden. Er zijn zeven groepen geïdentificeerd van personen met een verhoogde kans op instroom in de problematische schulden.¹⁹ Voor alle risicogroepen geldt dat de belangrijkste bron van inkomsten een uitkering, inkomen uit eigen onderneming of geen dan wel een onbekend inkomen is. Ook geldt voor bijna alle risicogroepen dat het totale vermogen van het huishouden lager dan 1.000 euro is. De groep met de hoogste instroomkans is ‘recent verdacht van een misdrijf’. Andere kenmerken van personen met een verhoogd risico op instroom in de geregistreerde problematische schulden zijn: een substantiële afname van het huis-

¹⁶ Deze schatting van aantal huishoudens met problematische schulden is berekend door rekenkamercommissie

¹⁷ Jaarverslagen PLANgroep 2020 Maasgouw en Roerdalen

¹⁸ Regionaal Beleidsplan Schuldhulpverlening 2021-2025.

¹⁹ CBS (september 2020), Schuldenproblematiek in beeld, Huishoudens met geregistreerde problematische schulden 2015-2018, p.18

houdinkomen, het wonen in een huurwoning, recent uit elkaar gaan met de partner, en van inkomen uit werk naar een WW-uitkering gaan.²⁰

3.1.2. Kans om in de schulden te belanden

Door het aantal personen dat op 1 januari 2018 voor het eerst geregistreerde problematische schulden heeft te relateren aan de totale groep personen die op 1 januari 2017 niet tot een huishouden met geregistreerde probleemschulden behoorden, is de instroomkans berekend. Voor 2018 geldt dat de instroomkans van personen die niet tot een van de risicogroepen behoren 0,7 % is. Onder personen die tot één van de risicogroepen behoren is de instroomkans 6,5%.²¹

Concreet houdt dit in:

- Van de personen in Maasgouw die op 1-1-2017 geen geregistreerde problematische schulden hadden, behoort 1,6% tot een risicogroep. Dit komt neer op 290 personen. Van die 290 personen, ontwikkelde 5,9% geregistreerde problematische schulden tussen 1-1-2017 en 1-1-2018.
- Van de personen in Roerdalen die op 1-1-2017 geen geregistreerde problematische schulden hadden, behoort 1,3% tot een risicogroep. Dit komt neer op 210 personen. Van die 210 personen, ontwikkelde 4,9% geregistreerde problematische schulden in dat jaar.
- Van de personen in Nederland die op 1-1-2017 geen geregistreerde problematische schulden hadden, behoort 2,7% tot een risicogroep. Van die personen ontwikkelde 6,5% geregistreerde problematische schulden in dat jaar.

Het aandeel personen dat tot een risicogroep behoort is dus lager in Maasgouw en Roerdalen dan gemiddeld in heel Nederland. Daarnaast is ook de kans dat personen uit de risicogroep probleemschulden ontwikkelen, wat lager dan gemiddeld. Dit neemt niet weg dat in 2018 in Maasgouw 290 inwoners een potentieel risico waren waarvan naar verwachting 17 inwoners geregistreerde problematische schulden zouden ontwikkelen. In Roerdalen mocht op basis van deze redenering van 10 inwoners worden verwacht dat zij in de schuldhulpverlening zouden instromen.

3.2. Lokale schuldhulpverlening

In deze paragraaf gaan we eerst in op de aantallen schuldhulpverleningstrajecten en financiële hulpvragen. Vervolgens gaan we in op het bereik van schuldhulpverlening en vroegsignalering, de hoogte van schulden en de doorlooptijden. De paragraaf wordt afgesloten met de kosten en baten.

3.2.1. Aantal schuldenaren en financiële hulpvragen

De gemeente houdt geen gegevens bij over hoeveel schuldenaren jaarlijks in- en uitstromen in de schuldhulpverleningstrajecten. Hiervoor dient te rade te worden gegaan bij de uitvoerende organisaties. De belangrijkste uitvoerende organisatie is PLANgroep, vervolgens Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg (AMW-ML) en twee vrijwilligersorganisaties: Stichting Schuldhulp in Maasgouw en Humanitas in Roerdalen.

²⁰ CBS (september 2020), Schuldenproblematiek in beeld, Huishoudens met geregistreerde problematische schulden 2015-2018, p.18

²¹ <https://dashboards.cbs.nl/v3/SchuldenproblematiekInBeeld/>

3.2.2. PLANgroep

De instroom schommelt de afgelopen jaren tussen de 27 en 68 en de uitstroom tussen 61 en 166.²² Schuldhelpverleningstrajecten die verder gaan dan een informeren gesprek of eenmalig advies duren minimaal 3 jaar. De trajecten lopen dus over de jaren heen. Dit betekent dat er tussen de instroom en uitstroom per kalenderjaar geen directe relatie is. In onderstaande tabellen wordt een overzicht gegeven van de instroom en uitstroom.

Tabel 2: Aantal schuldhelpverleningstrajecten in Maasgouw.

	2016	2017	2018	2019	2020	Gem.
Instroom (nieuwe aanmeldingen)	41	58	27	46	38	42
Uitstroom (afgesloten dossiers)	61	97	100	117	100	105

Bron: Jaarverslagen PLANgroep

Tabel 3: Aantal schuldhelpverleningstrajecten in Roerdalen.

	2016	2017	2018	2019	2020	Gem.
Instroom (nieuwe aanmeldingen)	58	59	68	51	54	58
Uitstroom (afgesloten dossiers)	163	146	148	116	166	144

Bron: Jaarverslagen PLANgroep

In Maasgouw stromen de afgelopen vijf jaren gemiddeld 42 nieuwe schuldenaren in en in Roerdalen is dit 58. De uitstroom is gemiddeld 105 schuldenaren per jaar in Maasgouw en in Roerdalen 144 schuldenaren.

Het slagingspercentage, zo geeft PLANgroep aan, is moeilijk te berekenen omdat dit per fase verschillend is. Voor een uitleg van de fases zie bijlage 4. Bijvoorbeeld bij eenmalig advies is niet eenvoudig te achterhalen hoe succesvol dit is geweest, daarom berekent PLANgroep het slagingspercentage alleen over de afgesloten minnelijke schuldhelpverleningstrajecten. De slagingspercentages in de jaarverslagen schommelen tussen de 86% en 100% per jaar en zijn hoog te noemen. Dit duidt erop dat de minnelijke schuldhelpverleningstrajecten goed verlopen. Het slagingspercentage zegt niets over de andere fases van dienstverlening van PLANgroep.

Vandaar dat we nader ingaan op het aantal dossiers in behandeling per jaar en welk soort diensten worden afgenomen. Sinds 2016 worden gemiddeld 162 schuldenaren per jaar door PLANgroep in Maasgouw geholpen en in Roerdalen 245 schuldenaren zoals te zien in onderstaande tabellen waarbij ook het uitvalpercentage is opgenomen.

Het uitvalpercentage is het totale aantal behandelde dossiers dat gedurende een jaar negatief wordt afgesloten. Dit houdt dat er geen hulp meer kan worden geboden of dat de klant niet meer in beeld is. In Maasgouw ligt het uitvalpercentage iets hoger dan in voorgaande jaren. Uitval vindt met name plaats in fase 1 (aanmeldfase - stabilisatiefase). Voornaamste uitstroomreden betreft: niet meer verschijnen op afspraken/niet reageren op uitnodiging.

Tabel 4: Totaal aantal behandelde dossiers in Maasgouw.

	2017	2018	2019	2020	Gem.
Totaal behandeld	155	147	173	176	162
Uitvalpercentage	7,2%	5,4%	3,5%	7,0%	5,8%

Bron: Jaarverslagen PLANgroep Maasgouw

²² Jaarverslagen Maasgouw en Roerdalen 2016 - 2020 PLANgroep

Tabel 5: Totaal aantal behandelde dossiers in Roerdalen.

	2017	2018	2019	2020	Gem.
Totaal behandeld	258	257	221	245	245
Uitvalpercentage	5,6%	7,4%	4,5%	2,4%	4,9%

Bron: Jaarverslagen PLANgroep Roerdalen

Het grotere aantal dossiers in Roerdalen hangt er mogelijk mee samen dat in Maasgouw de schuld-bedragen gemiddeld iets lager zijn dan in Roerdalen, voor onderbouwing hiervoor zie paragraaf 3.2.8. Ook wordt tijdens de interviews opgemerkt dat schuldtrajecten in Roerdalen langer lijken te lopen. Daarnaast zagen we eerder dat het aandeel van huishoudens met problematische schulden in Roerdalen iets hoger is dan in Maasgouw. Dit zijn mogelijke verklaringen waarom het gemiddeld aantal behandelde hulpverleningstrajecten in Roerdalen (245) hoger is dan in Maasgouw (162).

PLANgroep geeft geen informatie over gemiddelde of landelijke uitvalpercentages. Uit rekenkamer-onderzoeken van Arnhem en Venlo blijkt dat daar de uitvalpercentages rond de 4% zijn.

PLANgroep heeft zicht op het aantal huishoudens met problematische schulden. PLANgroep communiceert door middel van jaarverslagen en kwartaalverslagen naar de betreffende gemeente. Sommige geïnterviewden geven aan dat dit een goed overzicht geeft van schuldhelpverlening, andere geïnterviewden geven aan dat de jaarverslagen niet eenvoudig te begrijpen zijn. Dit laatste onderschrijft de rekenkamercommissie. De gesprekken met PLANgroep waren nodig om een beter zicht te verkrijgen. Ook heeft de rekenkamercommissie de cijfers gebruikt uit verschillende jaarverslagen om een beter beeld te krijgen van de aantallen en het resultaat hiervan. Hiervan wordt ook verslag gedaan in het nieuwe uitvoeringsplan van de gemeente Maasgouw.

3.2.3. AMW-ML

AMW-ML geeft aan dat al jaren financiën een van de belangrijkste redenen is om hulp te vragen. Deze staat al jaren in de top vijf 'problematieken'. Gemiddeld is een kwart tot een derde deel een financiële hulpvraag. Uit de gesprekken komt naar voren dat er een klein verschil is tussen de 'gemiddelde' cliënt uit Maasbracht en de cliënten uit de andere dorpen in Maasgouw en Roerdalen. Er lijkt een verschil in zelfredzaamheid te bestaan dat zich onder andere uit in gedeeltelijk kortere hulpverleningstrajecten in Maasbracht. Ook lijken cliënten in Roerdalen en andere dorpen in Maasgouw terughoudender om hulp te vragen en komen ze later met een vraag. In de gesprekken wordt overigens ook opgemerkt dat in de gemeente allerlei armoede- en financiële problemen voorkomen. Zoals te zien is onderstaande tabellen.

Tabel 6: Aantal (financiële) hulpvragen bij AMW-ML in Maasgouw.

	2017	2018	2019	2020	Gem.
Totaal aantal hulpvragen	519	626	287	333	441
Percentage financiële hulpvragen	29%	29%	23%	33%	29%
Aantal financiële hulpvragen	151	182	66	110	127

Bron: Feiten en Cijfers AMW-ML Maasgouw

Tabel 7: Aantal (financiële) hulpvragen bij AMW-ML in Roerdalen.

	2017	2018	2019	2020	Gem.
Totaal aantal hulpvragen	307	309	162	215	248
Percentage financiële hulpvragen	29%	27%	22%	27%	26%
Aantal financiële hulpvragen	89	83	36	58	67

Bron: Feiten en Cijfers AMW-ML Roerdalen

Het aantal hulpvragen bij AMW-ML is in Maasgouw hoger dan in Roerdalen. Als gevolg hiervan zijn het aantal financiële vragen in Maasgouw ook hoger. Het relatieve aandeel is nagenoeg gelijk en maakt inzichtelijk dat financiële problematiek core business is bij maatschappelijk werk.

De cijfers van AMW-ML geven inzicht in het absolute aantal en het relatieve aandeel van huishoudens dat kampt met financiële problemen en daardoor maatschappelijke hulp nodig heeft.

3.2.4. Stichting Schuldhulp in Maasgouw

In 2017 is Stichting Schuldhulp in Maasgouw opgericht. Momenteel zijn er 11 SchuldHulpMaatjes als vrijwilliger actief en 5 kandidaat maatjes wachten tot zij kunnen worden opgeleid. Zij bieden praktische ondersteuning aan cliënten, leren hun budgetteren en ze bieden een luisterend oor aan mensen die vastgelopen zijn met hun financiën. Deze ondersteuning heeft het meeste effect in de preventieve fase en bij het verlenen van nazorg. Ook in de schuldhulpfase wordt ondersteuning geboden; in deze fase ligt het accent op mentale ondersteuning, praktische hulp en het stimuleren om vol te houden. Het werk van een schuldhulpmaatje richt zich uitdrukkelijk niet op het overnemen van het werk van bureaus voor professionele schuldhulpverlening.²³

Tabel 8: Aantal hulpvragen bij Stichting Schuldhulp in Maasgouw.

	2017	2018	2019	2020 schatting
Nieuwe hulpvragen	i.o.	9	24	30
Lopende hulpvragen	i.o.	9	34	54

Bron: Jaarverslagen Stichting Schuldhulp.

Elk jaar kan Stichting Schuldhulp bij de Landelijke Vereniging SchuldHulpMaatje een overzicht opvragen van het dashboard. Het doel van dit dashboard is om inzicht te geven in de schuldenproblematiek binnen gemeentes. Door informatie over het betaalgedrag van huishoudens en socio-demografische kenmerken te combineren, wordt nagegaan welke eigenschappen typerend zijn voor de financiële situatie. Elke financiële situatie wordt ingedeeld in risicoprofielen (van 1 (goed) tot 10 (problematisch)). De achterliggende financiële data geven inzicht in de betaalhygiëne (of mensen goed of slecht betalen), hoeveel huishoudens op een postcode een achterstand hebben en hoe hoog die achterstand is. De schuldenproblematiek kan op postcodeniveau worden geanalyseerd.

Medio januari bevond 3,1% van alle huishoudens in de gemeente Maasgouw zich in risicoprofiel 8,9,10 (problematische schulden bij meerdere schuldeisers) en 17,6 % van alle huishoudens in risicoprofiel 5, 6, 7 (schulden bij meerdere schuldeisers).

Landelijk was het gemiddelde 32,7% (20,7% Maasgouw). De Stichting Schuldhulp geeft hiermee aan inzicht te hebben in de lokale financiële problematiek.

3.2.5. Humanitas in Roerdalen

Humanitas Midden-Limburg is actief in Roermond en Roerdalen. In Roerdalen zijn 40 vrijwilligers actief. Zij bieden tijdelijke ondersteuning bij de thuisadministratie en helpen mensen om hun (financiële) zaken weer op een rijtje te krijgen en te houden.

²³ Financieel jaarverslag 2019 Stichting Schuldhulp Maasgouw

Tabel 9: Aantal deelnemers bij Humanitas Thuisadministratie in Roerdalen.

	2017	2018	2019	2020 schatting
Deelnemers	28	onbekend	27	17

Bron: Jaarverslagen Humanitas Thuisadministratie Midden-Limburg Schuldhulp.

Daarnaast heeft Humanitas in 2020 het Get a Grip project gelanceerd om jongeren tussen 16 en 24 jaar te leren hoe met geld om te gaan. In 2020 hebben 2 jongeren hieraan deelgenomen.

Uit de jaarverslagen van Humanitas Thuisadministratie blijkt dat het aantal deelnemers in Roerdalen tot nu toe beperkt is: 17 in 2020. Hierdoor is er waarschijnlijk beperkt inzicht in de financiële problematiek bij huishoudens in heel Roerdalen. Daar waar een groter aantal huishoudens gebruik maakt van Humanitas (bv Roermond) zijn er meer inzichten voorhanden zo komt ook uit de gesprekken naar voren.

3.2.6. Bereik

Een van de belangrijkste bevindingen uit het CBS-onderzoek is dat 1 op de 6 huishoudens (14,4%) met problematische schulden in beeld is bij een vorm van schuldhulpverlening. Van een meerderheid (85,6% huishoudens met geregistreerde problematische schulden) is niet bekend of zij in beeld zijn bij de (schuld)hulpverlening²⁴.

Of dat in onze gemeenten ook geldt, is met de huidige cijfers niet te achterhalen, zo staat dit letterlijk in het regionale beleidsplan opgenomen.²⁵

De rekenkamercommissie heeft getracht om hier meer zicht op te krijgen. Dit kan door het aantal gemeentelijke schuldhulpverleningstrajecten te vergelijken met de schatting van het aantal huishoudens met geregistreerde problematische schulden van het CBS. In 2018 waren in Maasgouw (met 565 geschatte huishoudens met problematische schulden) 147 schuldenaren in behandeling. Dit levert een bereik op van 26%. En in Roerdalen (met 598 huishoudens) met 257 schuldenaren een bereik van 43%.

Dit houdt in dat één of meer personen van een huishouden worden bereikt. PLANgroep geeft aan dat het geregeld voorkomt dat meerdere personen binnen een huishouden kampen met problematische schulden en er dus ook meerdere schuldhulpverleningstrajecten lopen binnen hetzelfde huishouden. Indien bekend zou zijn hoeveel schuldenaren binnen eenzelfde huishouden schuldhulpverlening krijgen is nog beter zicht mogelijk op het bereik. Deze cijfers geven in ieder geval aan dat het bereik niet lager ligt dan het landelijke gemiddelde maar ook dat een groot deel van de huishoudens met problematische schulden nog niet bereikt wordt.

3.2.7. Vroegsignalering

Vanaf 1 januari van dit jaar hebben gemeenten de wettelijke taak om vroegsignalering van schulden vorm te geven. Vroegsignalering van schulden is opgezet in samenwerking met de gemeenten Echt-Susteren, Roerdalen, Leudal en Nederweert. Voorgaande jaren werden de signalen via energie-maatschappijen al vermeld in de jaarverslagen van PLANgroep. Dat waren er gemiddeld 69 per jaar in

²⁴ CBS (september 2020), Schuldenproblematiek in beeld, Huishoudens met geregistreerde problematische schulden 2015-2018, p.14

²⁵ Beleidsplan Schuldhulpverlening 2021 - 2025, p. 4

Maasgouw en 140 in Roerdalen²⁶. In de volgende tabel wordt het aantal signalen weergegeven per maand sinds de start van het regionale systeem.

Tabel 10: Aantal vroegsignaleringen uit regionale systeem.

Maand	Maasgouw		Roerdalen	
	enkel	match	enkel	match
nov-20	20	0	47	1
dec-20	19	2	37	0
jan-21	17	0	20	0
feb-21	18	0	13	0
mrt-21	29	4	31	0
apr-21	14	0	14	0
Totaal	117	6	162	1
Gemiddeld	20	1	27	0

Het aantal meervoudige signalen of matches is niet opvallend hoog. De enkelvoudige signalen zijn er gemiddeld 20 in Maasgouw en 27 in Roerdalen. De gemeente is voornemens om nauwlettend te monitoren en evalueren met de partners hoe vroegsignalering verloopt. Hierbij wordt bijgehouden hoeveel inwoners bereikt worden en hoe de respons is van de inwoners die benaderd worden. In principe worden alle inwoners waarvan een signaal binnenkomt benaderd.

De verwachting is dat het aantal inwoners dat zich aanmeldt voor een schulpverleningstraject zal toenemen. Enerzijds door vroegsignalering en anderzijds door een inkomensdaling vanwege de coronacrisis. Een prognose van Inforing, een bedrijf dat software heeft ontwikkeld om de gevolgen van vroegsignalering zichtbaar te maken, geeft aan dat bij een volledige werking van het systeem (waarbij alle veelvoorkomende schuldeisers zijn aangesloten) het aantal enkelvoudige signalen op jaarbasis in Maasgouw tussen de 70 en 189 en in Roerdalen tussen de 63 en 170 zal uitkomen. Daarbij wordt aangegeven dat het aantal mogelijk hoger zal zijn als gevolg van de coronacrisis. Onderstaande tabellen geven een overzicht per gemeente.

Tabel 11: Verwachting aantal signalen als gevolg van nieuwe Wgs op jaarbasis in Maasgouw.

	minimum	gemiddeld	maximum
Prognose aantal signalen	70	116	189
Prognose, rekening houdend met corona	130	177	225

Bron: Inforing

Tabel 12: Verwachting aantal signalen als gevolg van nieuwe Wgs op jaarbasis in Roerdalen.

	minimum	gemiddeld	maximum
Prognose aantal signalen	63	104	170
Prognose, rekening houdend met corona	117	160	203

Bron: Inforing

De cijfers van Inforing komen overeen met het beeld van het afgelopen half jaar in Maasgouw zonder de effecten van Corona. Het is interessanter om te weten in hoeverre de vroegsignaleringssignalen leiden tot een groter bereik van huishoudens met problematische schulden. Hier is nu nog geen

²⁶ Bewerking van jaarverslagen 2017-2020 Maasgouw en Roerdalen

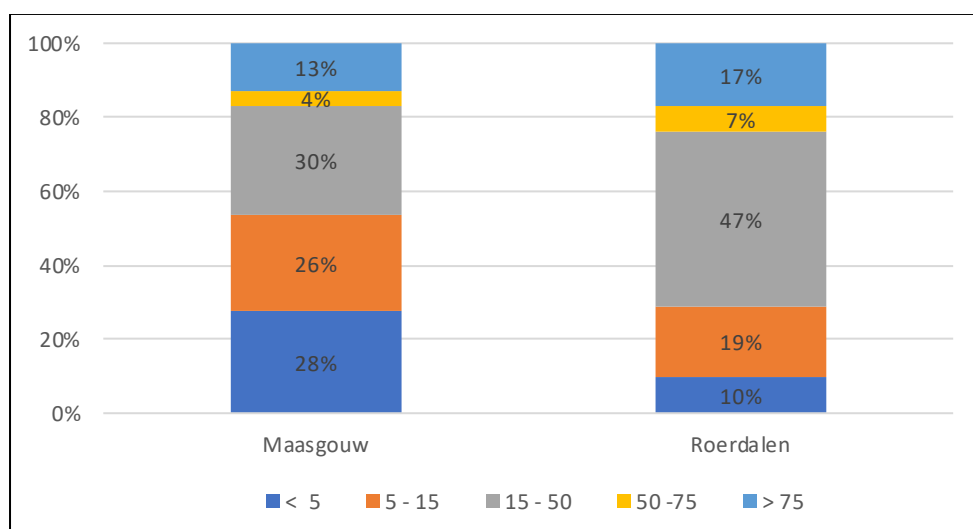
inzicht in. Gezien het geringe aantal meervoudige signalen of matches is het zelfs de vraag of hiemee daadwerkelijk een groter bereik wordt verkregen van huishoudens met problematische schulden.

3.2.8. Hoogte van schulden

De landelijke gemiddelde schuld bedraagt € 43.513. De schulden van ondernemers (gem. € 107.186) in de schuldhelpverlening zijn twee tot wel drie keer hoger dan de schulden van particulieren (gem. €39.029).²⁷

Een rekenvoorbeeld leert ons dat als een schuldenaar op bijstandsniveau een schuld heeft van € 43.000 met 13 schuldeisers (gemiddeld), er € 41.200 wordt kwijtgescholden en dat € 1.800 bij de schuldeisers moet worden afgelost. Dit betekent aan de ene kant dat schuldeisers nog geen 4% van de financiële waarde voor hun geleverde dienst of product ontvangen. Het overige wordt kwijtgescholden (96%) Aan de andere kant moet de schuldenaar 3 jaar rondkomen met een minimaal bedrag op 90% van het bijstandsniveau om schuldenvrij te worden. In de gesprekken met geïnterviewden wordt geregeld opgemerkt dat dit maandelijkse bedrag erg laag is. Dit leefgeldbedrag voor een alleenstaanden is circa 50 euro per week, voor een stel 70 euro per week en een gezin met 2 kinderen 90 euro per week. Het leefgeldbedrag is bedoeld om eten en verzorgingsproducten van te kopen.

In de jaarverslagen van PLANgroep staat een verdeling van de hoogte van schulden voor alle cliënten die geholpen worden. Dit staat voor 2020 afgebeeld in de volgende figuur.



Figuur 2. Verdeling van de hoogte van schulden in 2020.²⁸

Het valt op dat in Maasgouw 28% van de schuldenaren een relatieve lage schuld heeft (< € 5.000). In Roerdalen is opmerkelijk dat 47% van de schuldenaren een schuld heeft tussen € 15.000 en € 50.000.

3.2.9. Doorlooptijden

De wettelijke en werkelijke doorlooptijden van schuldhelpverleningstrajecten zijn vanuit de optiek van de cliënt in alle gemeenten lang te noemen. Een doorlooptijd van 6 maanden tussen de eerste vraag en de start van het schuldhelpverleningstraject is niet uitzonderlijk. Vervolgens is de cliënt drie jaar

²⁷ <https://jaarverslag.nvvk.eu/2019/cijfers/index.html>

²⁸ Jaarverslagen PLANgroep 2020 Maasgouw en Roerdalen

bezig met het voldoen aan zijn verplichtingen voor hij 'schuldenvrij' is. AMW-ML geeft aan dat de periode tussen de eerste vraag en de start van een schuldhulpverleningstraject een stressvolle periode is.

PLANgroep registreert de doorlooptijden per cliënt. Er zijn geen afspraken gemaakt met de gemeente om te rapporteren over de doorlooptijden en deze zijn dan ook niet opgenomen in het jaarverslag. Bovendien merkt PLANgroep op dat het veel belangrijker is om te kijken naar het resultaat dan naar de doorlooptijd. Liever een iets langer traject met resultaat dan uitsluitend sturen op korte doorlooptijden. Overleg met schuldeisers heeft namelijk tijd nodig om tot resultaat te komen.

Wachlijsten zijn er niet in de gemeente. PLANgroep geeft aan altijd binnen de (wettelijke) termijnen voor de doorlooptijden te blijven. Dit houdt in:

- Binnen 2 maanden een Plan van Aanpak (PvA) met beschikking.
- Binnen 4 maanden stabiliseren voor inkomensreparatie, betalingsregeling treffen en 'schuldregelingsrijp' maken (dit kan verlengd worden met 4 maanden).
- Binnen 120 dagen een minnelijke schuldregeling regelen (Als de onderhandeling slaagt, dan is de drie jaar gestart bij aanvang onderhandeling).

Navraag bij PLANgroep leert ons dat in 2020 in Roerdalen de gemiddelde doorlooptijd 101 dagen en in Maasgouw 115 dagen was voor het regelen van een schuldregeling. Dit gemiddelde valt dus binnen de termijn van 120 dagen. Incidenteel per cliënt kan het voorkomen dat de termijn langer duurt maar gemiddeld dus niet.

De rekenkamercommissie stelt vast dat het er naar uitziet dat PLANgroep binnen de termijnen voor de doorlooptijden blijft voor de intake, het stabiliseren en het regelen van een minnelijke schuldregeling. De gemeente monitort de doorlooptijden niet of stuurt hier niet actief op. Juist bij het begin van een traject is het gewenst om tijdswinst te behalen zo komt uit de literatuur naar voren. Het is ook bekend dat hoe langer het proces duurt hoe groter de schuld wordt en dat mensen pas komen als het al veel te lang geduurd heeft.

3.2.10. Kosten en baten van schuldhulpverlening

In een verouderd onderzoek uit 2011 wordt gesteld dat schulpverlening lonend is omdat de bijstands- en WW-uitkeringen worden ingekort (looptijd) dan wel voorkomen en er bespaard wordt op woonlasten. De conclusie van het onderzoek luidt dat de baten van schuldhulpverlening ruim twee keer zo hoog zijn als de bedragen die de gemeenten daar aan uitgeven. Gemiddeld gaven de onderzochte organisaties aan schuldhulpverlening 1,4 miljoen euro uit per 100.000 inwoners. Daarmee voorkwamen zij gemiddeld genomen een bedrag van 3,3 miljoen euro aan uitgaven op andere beleidsterreinen²⁹

In een ander onderzoek wordt vermeld dat de kosten voor vrijwilligersprojecten van 1 euro een bedrag oplevert van 1,30 euro tot 2,90 euro aan bespaarde kosten elders³⁰. De kosten voor schuldhulpverlening staan opgenomen in onderstaande tabel per gemeente. Deze bestaan voornamelijk uit de geleverde diensten van PLANgroep aan schuldenaren en een bijdrage aan Humanitas en Stichting Schuldhulp. De geleverde diensten van AMW-ML in verband met maatschappelijke en financiële hulp zijn niet opgenomen in de tabel.

²⁹ Regioplan & Hogeschool Utrecht (2011). Schulphulpverlening loont! P.3

³⁰ Regioplan (2011). Maatschappelijke rendement van vrijwilligersprojecten in de schuldhulpverlening P.6

Tabel 13. Uitgaven (externe directe kosten) aan schuldhulpverlening.

Jaartal	Maasgouw	Roerdalen
2012	€ 37.837	€ 62.585
2013	€ 49.838	€ 76.608
2014	€ 60.575	€ 94.253
2015	€ 47.622	€ 92.728
2016	€ 44.556	€ 75.190
2017	€ 51.335	€ 65.207
2018	€ 39.774	€ 65.761
2019	€ 41.356	€ 70.907
2020	€ 55.156	€ 63.744
Gemiddeld	€ 46.612	€ 74.109

Bron: Beleidsplan schuldhulpverlening 2017 – 2020 en opgave beleidsmedewerkers

Voor Schuldhulp in Maasgouw is vanaf 2017 circa € 3.000 per jaar uitgegeven en voor Humanitas Thuisadministratie in Roerdalen was dit in 2019: € 5.400 (27 deelnemers à € 200).

Er zijn in 2020 in Maasgouw voor het eerst ook opgenomen kosten voor vroegsignalering: € 5.177. Voor Roerdalen is dit niet bekend.

De externe directe uitgaven voor schuldhulpverlening is geen hoge kostenpost te noemen.

3.3. Bevindingen

In deze paragraaf worden belangrijkste bevindingen samen aan de hand van de onderzoeksvragen samengevat. Voor de onderbouwing aan de hand van het normenkader verwijzen we naar bijlage 5.

Welke risicogroepen zijn er te onderscheiden? In hoeverre wijkt dit af of komt dit overeen met landelijke cijfers?

De schatting van de rekenkamercommissie is dat er circa 550 huishoudens met problematische schulden in Maasgouw zijn en in Roerdalen circa 600 huishoudens. Relatief is dit 5% in Maasgouw en in Roerdalen 6 à 7 %. Dit percentage lijkt redelijk stabiel in de afgelopen jaren.

Landelijk schommelt het tussen de 7,5 en 8,5% waarmee er in Roerdalen en in Maasgouw dus een iets lager risico is. Dit geldt ook voor de instroomkans van personen met problematische schulden.

In welke mate worden mensen die schuldhulpverlening nodig hebben, bereikt?

Landelijk wordt slechts 1 op de 6 huishoudens (14%) met problematische schulden bereikt. In Maasgouw en Roerdalen is dit aandeel waarschijnlijk hoger. Toch wordt ook hier een groot deel van deze huishoudens (nog) niet bereikt. Sinds november 2020 wordt actief ingezet op vroegsignalering van inwoners van betalingsachterstanden. De signalen zijn gemiddeld 20 enkelvoudige signalen per maand en een enkel meervoudig signaal (of zogenaamde match). De effecten van vroegsignalering zijn nog niet bekend.

Wat zijn de werkelijke en gewenste resultaten van de gemeentelijke schuldhulpverlening (prestaties in aantallen, hoogte van de schulden, effecten en doorlooptijden)? En zijn er gegevens over instroom en uitstroom beschikbaar? En wat zijn de wachtlijsten en doorlooptijden: hoelang duurt het voordat een burger met problematische schulden wordt geholpen?

PLANgroep, de uitvoerende organisatie van schuldhulpverlening, levert door middel van jaar- en kwartaalverslagen gegevens op over de instroom, uitstroom, behandelde dossiers en geleverde diensten. Daarbij worden ook slagings- en uitvalpercentages gegeven zodat de effecten deels gemeten kunnen worden. Deels, omdat niet alle diensten meegenomen worden in deze percentages. De conclusie is dat PLANgroep er goed in slaagt om minnelijke schuldregelingen te treffen en dat de uitval binnen het landelijke beeld past.

AMW-ML, Schuldhulp en Humanitas rapporteren ook aan de gemeente via jaarverslagen hoeveel inwoners met schulden zij bereiken en ondersteunen. Bij AMW-ML zijn een kwart tot een derde deel financiële hulpvragen, gemiddeld in Maasgouw 127 en 67 in Roerdalen. Opvallend is dat er in Maasgouw (441) in totaal meer hulpvragen zijn dan in Roerdalen (248).

Schuldhulp Maasgouw heeft via haar landelijke dashboard ook zicht op de lokale financiële problematiek. Zij is in 2017 opgericht en heeft de afgelopen jaren meer mensen (54) kunnen bereiken. Het aantal deelnemers (19) van Humanitas Thuisadministratie en Get-a-Grip voor jongeren in Roerdalen is beperkt.

Wachtlijsten zijn er niet in de gemeente. Intern worden door PLANgroep de doorlooptijden geregistreerd. Hierover wordt niet gerapporteerd aan de gemeenten. De gemiddelde doorlooptijd om een schuldregeling te treffen is binnen de termijn van 120 dagen in de gemeente.

Hoe is de verdeling van hoogte van schuld bij aanvang schuldhulpverlening?

De landelijke gemiddelde schuld in de schuldhulpverlening is € 43.000 euro met 13 schuldeisers. Waarbij schulden van ondernemers twee tot drie keer hoger zijn dan schulden van particulieren. Gemiddelde cijfers zijn niet bekend in Maasgouw en Roerdalen. Er wordt wel gerapporteerd over de verdeling van hoogte van schulden door PLANgroep. Ook in het nieuwe uitvoeringsplan van Maasgouw wordt een verdeling van de schuldhogte per jaar gegeven.

Wat is er bekend over de kosten en baten van schuldhulpverlening bij de gemeente en landelijk?

De kosten voor de schuldhulpverleningstrajecten zijn relatief en absoluut laag te noemen. Lokale cijfers over de baten als bespaarde kosten zijn er niet. Het landelijke beeld is dat dit ruim twee keer zo hoog is als de kosten en het dus zeker de moeite waard is om hier geld aan uit te geven.

Indien er onvoldoende gegevens voorhanden zijn om schuldhulpverlening te sturen welke gegevens zijn nodig om de gewenste resultaten en - effecten te kunnen meten?

Er zijn voldoende gegevens voorhanden over ingezette instrumenten en aantallen. Gegevens ontbreken over de doorlooptijden van de intake, stabilisatie en het regelen van een minnelijke schuldregeling en niet over alle fases van dienstverlening worden de effecten gemeten. Ook is niet bekend op welke wijze inwoners het proces van schuldhulpverlening binnenkomen of via welk kanaal zij zich aanmelden.

4. Proces schuldhulpverlening

In dit hoofdstuk komt de derde onderzoeksvraag aan de orde: *“Op welke wijze verlenen de gemeente en ketenpartners hun diensten?”* In de eerste paragraaf geven we een beeld van de communicatie. Daarna wordt het proces van schuldhulp en de samenwerking geschetst en komen de ingezette instrumenten aan de orde. Het hoofdstuk wordt afgesloten met de belangrijkste bevindingen aan de hand van het normenkader.

4.1. Communicatie over de dienstverlening van de gemeente

De gemeente communiceert over schuldhulpverlening, problematische schulden en geldzorgen via de gemeentelijke website, via een Facebook-pagina en de LinkedIn-pagina. Ook verschijnen er soms artikelen in de regionale weekbladen en in nieuwsberichten via de email (Maasgouw Nieuwsbrief en RoerdalenBericht).

Indien een inwoner van Maasgouw of Roerdalen een vraag over schuldhulpverlening heeft, kan hij/zij de gemeente bellen met vragen over schulden of informatie hierover opzoeken op de gemeentelijke website. Per gemeente levert dit ongeveer vergelijkbare resultaten op met kleine verschillen.

Maasgouw

In Maasgouw wordt de vrager met het trefwoord “schuld” de gemeentelijke website als eerste doorverwezen naar de pagina: Schuldhulpverlening PLANgroep. Hier kan de vrager zich meteen aanmelden via het web loket van PLANgroep of de gemeente bellen voor een afspraak. Daarnaast wordt informatie gegeven over het intakegesprek en over een minnelijk of wettelijk schuldhulpverleningstraject ³¹. Het trefwoord geldproblemen verwijst door naar de titel: Gratis hulp bij geldproblemen en geeft informatie over SchuldHulpMaatje, PLANgroep, Vroegsignalering en andere hulp zoals Algemeen Maatschappelijk Werk Midden Limburg (AMW-ML) of het Sociaal Wijkteam ³².

Een korte check op de facebook pagina levert de volgende twee resultaten op van november en februari 2020 en handelen respectievelijk over het schuldenloket van de rechtbank en over het convenant van vroegsignalering.

Roerdalen

Hier wordt de vrager met het trefwoord “schuld” op de gemeentelijke website als eerste doorverwezen naar de pagina: Geldproblemen. De gemeente geeft verschillende mogelijkheden voor gratis hulp. Genoemd worden: Humanitas, AMW-ML, Sociaal Team Roerdalen, Geldplan Statushouders, Vroegsignalering, Regelingen Laag Inkomen en Schuldhulpverlening PLANgroep. Bij dit laatste item staat een korte tekst met een telefoonnummer. Hierbij wordt vermeld dat PLANgroep beperkt bereikbaar is en dat bij geen gehoor de gemeente ervoor gaat zorgen dat PLANgroep contact gaat opnemen ³³. In Roerdalen kan de vrager zich niet aanmelden via het web loket van PLANgroep.

In Roerdalen levert het trefwoord “schuld” op de facebook pagina in de periode augustus – november 2020 twee resultaten op. In september 2020 was dit voor het laatste met een blog in de vorm van een interview met de schuldhulpverlener.

In de eerste helft tot 15 juni 2021 zijn bij beide gemeenten op Facebook geen berichten geplaatst over geldzorgen en schuldhulpverlening. Wel zijn er in 2020 zes gelieerde berichten geplaatst zoals:

³¹ <https://www.gemeentemaasgouw.nl/zorg-ondersteuning/werk-inkomen-44102/item/schuldhulpverlening-plangroep-48157.html>

³² <https://www.gemeentemaasgouw.nl/zorg-ondersteuning/werk-inkomen-44102/item/gratis-hulp-bij-geldproblemen-52729.html>

³³ <https://www.roerdalen.nl/geldproblemen>

corona en ondersteuningsmogelijkheden voor ondernemers, over de TONK bij terugval in inkomen, over meedoen en/of ondersteuning voor mensen met een lager inkomen, over het meedoen voor kinderen die opgroeien in armoede, over compensatiemaatregelen en een oproep om slachtoffers van de toeslagenaffaire te vinden.

De rekenkamercommissie neemt aan dat dezelfde berichten ook geplaatst zijn op LinkedIn en in de e-mail nieuwsberichten. Eind juni 2021 is er ook een bericht geplaatst over geldproblemen in Roerdalen-Bericht.

In het nieuwe uitvoeringsplan van Maasgouw wordt duidelijke communicatie benoemd en uitgewerkt. In het bijzonder voor laaggeletterden (webpagina met pictogrammen) en voor ondernemers (webpagina voor ondernemers).

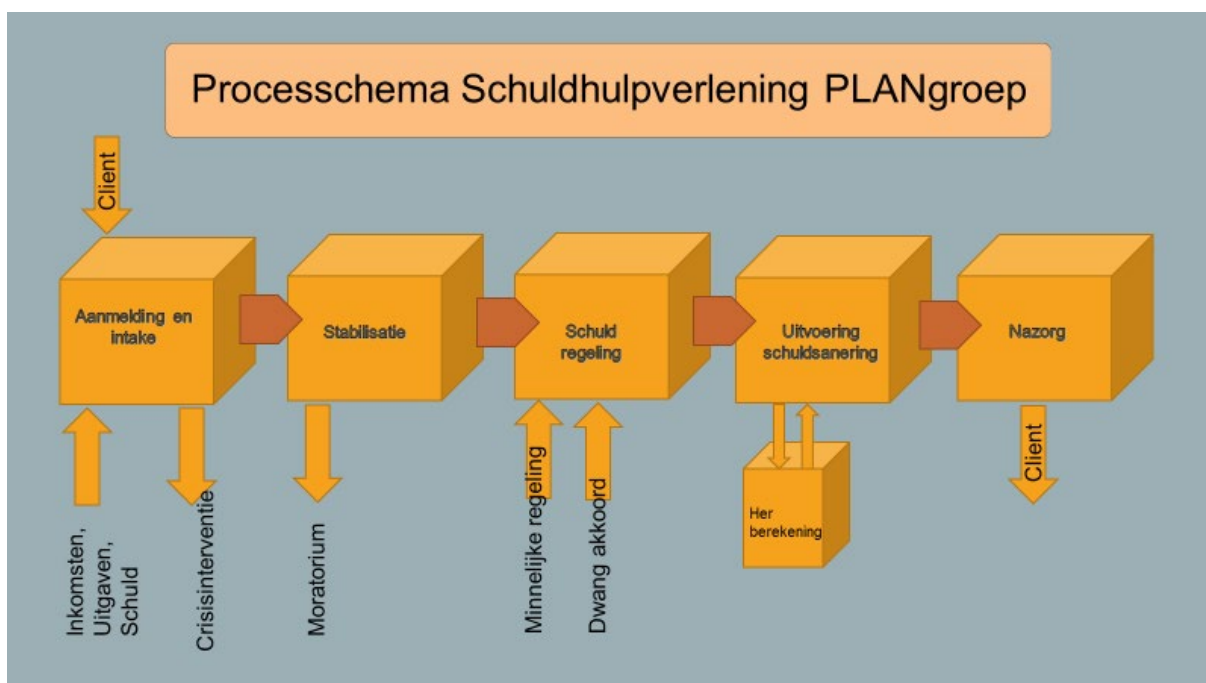
Het beleid en de communicatie van de gemeente is gericht op een brede aanmelding. Op allerlei manieren moeten inwoners doorverwezen worden naar de schuldhulpverlening ongeacht waar de inwoner zich als eerste aanmeldt of wordt gesignaleerd. Telefonisch contact leert ons dat de centrale doorverwijst naar PLANgroep (bereikbaar op dinsdag en donderdag) en het emailadres van PLANgroep doorgeeft. Als de schuldhulpverlener een intakegesprek voert met een inwoner of deze dag niet werkzaam is er geen telefonische bereikbaarheid. Dit probeert de schuldhulpverlener te ondervangen door dit bij het eerste contact met inwoner te benoemen. Ze vertelt dan dat de cliënt de voicemail kan inspreken en dat dezelfde dag of de werkdag erna terug wordt gebeld. De mail wordt zo snel mogelijk bijgewerkt, maar dat lukt niet elke werkdag. Door PLANgroep wordt aangegeven dat er een nieuw systeem komt om de telefonische bereikbaarheid van de schuldhulpverleners te verbeteren.

Voor inwoners met financiële problemen is het vaak een hele zoektocht naar hulp. Dit wordt bevestigd in de gesprekken met schuldenaren, zie hiervoor ook het volgende hoofdstuk. Het is niet duidelijk bij welk overheidsloket je moet aankloppen voor welke soort hulp. Belangrijke factoren die de complexiteit vergroten zijn stress en schaamte. Soms bouwen cliënten ook wantrouwen op ten opzichte van hulpverleners omdat zij geplaagd worden door structurele financiële problemen.

Er wordt niet bijgehouden op welke wijze inwoners met problematische schulden binnenkomen en worden doorverwezen naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. Het meest voorkomend lijkt te zijn dat zij worden doorverwezen naar PLANgroep door het Sociaal (wijk)team, het maatschappelijk werk (AMW-ML) of door (beschermings)bewindvoerders. De schuldhulpverlener van Roerdalen geeft aan dat via Humanitas, de huisarts, de participatie coaches en het schuldenloket van de rechtbank maar weinig doorverwijzingen binnenkomen. Daarnaast kunnen inwoners zich ook zelf telefonisch of digitaal aanmelden bij PLANgroep maar dit lijkt minder voor te komen.

4.2. Proces van schuldhulpverlening

Het schuldhulpverleningsproces en de uitvoering verloopt in beide gemeenten gelijk. Er zijn vijf verschillende hoofdfasen: de aanmelding en intake, de stabilisatie, de schuldregeling, de uitvoering van het schuldregeling en de nazorg. De schuldhulpverleners van PLANgroep voeren deze fasen uit. In het volgende schema is de procesgang schuldhulpverlening weergegeven. (zie ook bijlage 4 voor de uitleg).



Figuur 3. Processchema schuldhulpverlening PLANgroep

In de onderstaande tabel staat een overzicht van de verschillende producten van dienstverlening die PLANgroep aanbiedt in de gemeente. Hierbij wordt opgemerkt dat het om een momentopname gaat. Zo hebben alle mensen die in een 'heronderzoeksfase' zitten op een eerder moment enkele voorliggende fasen doorlopen.

Tabel 14: Producten van dienstverlening in 2020 door PLANgroep.

Producten	Maasgouw	Roerdalen
Aanmelding	38	54
Crisisinterventie	0	3, waarvan 3 geslaagd
Eenmalig advies Pre WGS	11	28
Eenmalig advies	1	0
Intake	18	21
Stabilisatie	31	22
Dwangakkoord	1, waarvan 1 toegekend	5, waarvan 5 ingetrokken
100% betalingsregeling	1	0
Schuldbemiddeling	14, 11 minnelijk geslaagd (79%), 3 niet geslaagd	19, minnelijk 18 geslaagd (95%), 1 niet geslaagd
WSNP-traject	2, waarvan 1 toegekend, 1 wacht op uitspraak	11, 6 ingetrokken, 5 toegekend (45%)
Begeleiding tijdens WSNP	1	4
Heronderzoeken	29	42
Nazorg	10	26
Klachten	0	0

Bron: Jaarverslagen 2020 PLANgroep Maasgouw en Roerdalen

Het beeld dat uit de tabel naar voren komt is dat PLANgroep erin slaagt om, als schuldenaren eenmaal binnenboord zijn, inwoners helpt met minnelijke schuldbemiddelingstrajecten. Voordat dat een Wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) traject wordt aangevraagd moet altijd eerst een minnelijk traject worden doorlopen. Wsnp-trajecten lijken minder voor te komen in Maasgouw (2) dan in Roerdalen (11). Het landelijke toewijzingspercentage voor Wsnp is in 2019: 53% en dit is dalende, dit was in 2015 64%.³⁴. Een toekenning van 45% in Roerdalen past dus bij het landelijke beeld.

Daarnaast zien we dat in Roerdalen in 2020 relatief meer crisisinterventies en nazorgtrajecten worden geboden. Terwijl in dat jaar in Maasgouw relatief vaker sprake is van intake en stabilisatie. Bij de andere fases is er sprake van vergelijkbare dienstverlening. Voorzichtigheid is geboden bij de interpretatie, omdat dit slechts een enkel jaar betreft.

Uitgangspunt is dat gekeken wordt wat een cliënt financieel nodig heeft. Indien nodig heeft de schuldhulpverlener vooraf, gedurende of na het traject contact met ketenpartners, vrijwilligers, familie of cliënten. De hulpverlener zorgt ervoor dat stress bij de cliënt verminderd wordt en dat mensen met grote stress ondersteund worden, zodat ze in staat zijn om de nodige stappen te zetten. Hierbij mogen de regels en verplichtingen niet uit het oog worden verloren.

4.2.1. Uitvoering schuldhulpverleningsproces

Ofschoon beide schuldhulpverleners van PLANgroep op dezelfde manier uitvoering geven aan het proces zijn er kleine verschillen per gemeente. Dit betreft met name de positie van de schuldhulpverlener in het Sociaal (wijk)team en de grootte van de caseload en beschikbare uren.

Maasgouw

De schuldhulpverlener van PLANgroep maakt voor gemiddeld 16 uur per week deel uit van het Sociaal Wijk Team (SWT). De huidige caseload bestaat uit 45 dossiers en is volgens de schuldhulpverlener 'goed uitvoerbaar'. Indien de werklast te hoog wordt voor de schuldhulpverlener kan hulp gevraagd worden aan een andere schuldhulpverlener of de teamcoördinator. In Maasgouw maakt de schuldhulpverlener integraal deel uit van het SWT. Dit om de samenwerking en kruisbestuiving te bevorderen zodat de cliënt beter geholpen kan worden. In het SWT nemen verder deel Algemeen Maatschappelijk Werkers, medewerkers WMO, medewerkers Participatie en consulent van MEE als cliëntondersteuner voor mensen met een beperking of chronische ziekte. Daarnaast ook nog een wijkverpleegkundige, ondersteuners mantelzorg, vrijwilligers en medewerkers voor Centrum Jeugd en Gezin.

Roerdalen

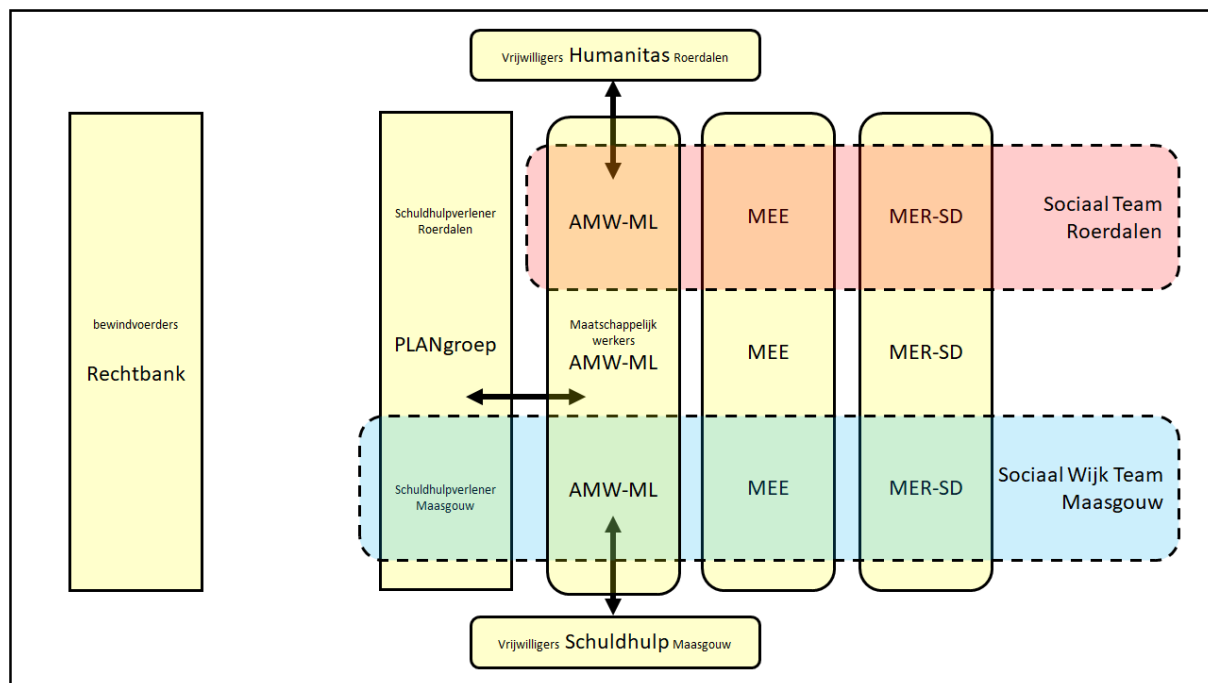
In Roerdalen is de schuldhulpverlener van PLANgroep geen onderdeel van het Sociaal Team (ST). Medewerkers van het ST hebben deelgenomen aan de cursus: 'De Voorzieningenwijzer'. Daar is goed contact ontstaan tussen de mensen in het ST en PLANgroep en weten de schuldhulpverlener en de andere professionals elkaar te vinden. Het ST bestaat uit professionals van verschillende zorg- en welzijnsorganisaties. Zoals de wijkverpleegkundige, een jeugd- en gezinswerker, een Wmo-deskundige en een maatschappelijk werker. De medewerkers van het ST kennen de mogelijkheden die er in Roerdalen zijn en adviseren hierover. Het Sociaal Team Roerdalen voert een persoonlijk gesprek en tijdens het gesprek wordt bekeken welke hulp er nodig is. Kunnen mensen in de omgeving hulp bieden of is er professionele hulp nodig? De afspraak is dat er altijd één contactpersoon is vanuit het ST. De schuldhulpverlener is op afroep beschikbaar en werkt gemiddeld 24 uur per week met een

³⁴ Monitor WSNP, Zestiende meting over het jaar 2019, Utrecht, L. Nickel

caseload van ongeveer 85 à 90 dossiers. De schuldhulpverlener geeft aan dat dit hard werken is maar acht het haalbaar. Als het niet haalbaar is wordt het opgevangen door een andere schuldhulpverlener of de teamcoördinator.

4.3. Schuldhulpverlening en samenwerking met andere organisaties

In onderstaande figuur wordt een overzicht gegeven van de organisaties die rondom de schuldenaar betrokken zijn bij de (schuld)hulpverlening. Duidelijk zichtbaar is dat veel organisaties en hulpverleners betrokken zijn bij de inwoner met schulden.



Figuur 4. Schema van organisaties betrokken bij schuldhulpverlening.

PLANgroep werkt het meeste samen met maatschappelijk werk (AMW-ML). Maatschappelijk werk heeft vervolgens weer contact met een van de twee vrijwilligersorganisaties. Dit zijn de dikke zwarte pijlen. Daarnaast zijn er vanzelfsprekend ook contacten van PLANgroep met bewindvoerders, consultants van MEE of MER-SD. Deze zijn niet door middel van pijlen weergegeven omdat het geen diepgaande samenwerking is. Incidenteel komt het voor dat in een individuele case overleg nodig is. Links in beeld staan de bewindvoerders die benoemd worden door de Rechtbank.

In Maasgouw zijn in onderling overleg door de drie meest betrokken partijen (PLANgroep, AMW-ML, SchuldHulpMaatje) de werkafspraken vastgelegd in een document van december 2019. Het gaat in dit document over de wijze waarop kan worden doorverwezen of samengewerkt. PLANgroep beoordeelt welke ondersteuning een cliënt nodig heeft en zet de vraag door naar AMW-ML. AMW-ML beoordeelt of de hulpvraag geschikt is voor SchuldHulpMaatje en/of AMW betrokken blijft. Ook omgekeerd kan SchuldHulpMaatje doorverwijzen naar PLANgroep of advies vragen aan PLANgroep.

Een afspraak die geregeld in de interviews werd benoemd is dat SchuldHulpMaatje geen betalingsafspraken maakt met schuldeisers.

In de werkafspraken staat dat er iedere vier maanden een overleg plaatsvindt tussen PLANgroep, Schuldhelp en AMW-ML onder regie van de gemeente. Dit overleg zou volgens 3 keer per jaar plaatsvinden. In de praktijk bleek 2 keer per jaar haalbaar. Dit is een overleg op managementniveau waarin de knelpunten en successen uit de praktijk worden besproken.

De nieuwe schuldhelpverlener (van PLANgroep) die sinds januari 2021 werkzaam is in Maasgouw heeft nog geen ervaring opgedaan met deze werkafspraken.

Bij de rekenkamercommissie zijn geen werkafspraken over samenwerking met partners in Roerdalen bekend. De schuldhelpverlener meldt dat er korte lijnen en goede werkafspraken zijn. Regelmatig vindt overleg plaats om de voortgang van gezamenlijke cliënten door te nemen of de werkwijze op elkaar af te stemmen. De rekenkamercommissie stelt vast dat er geen document ligt op basis waarvan wordt samengewerkt. Ook is niet vastgelegd hoe vaak regulier overleg plaatsvindt.

4.3.1. Rollen ketenpartners en samenwerking

Hieronder wordt de rol van de verschillende ketenpartners achtereenvolgens besproken. Ook wordt weergegeven en hoe zij tegen de samenwerking aankijken.

PLANgroep

Zij voert de regie over het schuldhelpverleningstraject. Wie wat doet wordt in het werkoverleg opnieuw afgesproken. Als het traject is afgesloten en de zorg bestaat dat er mogelijk weer nieuwe financiële problemen ontstaan dan wordt de zorg voor de cliënt overgedragen aan AMW-ML of het Sociaal (wijk)team. Wanneer er wordt overgedragen is de afspraak dat er altijd een warme overdracht plaats vindt. De schuldhelpverlener geeft aan dat dit inhoudt dat geregeld is dat er een nieuwe afspraak staat bij de volgende zorgverlener voordat het dossier wordt gesloten.

PLANgroep controleert of iemand gebruik kan maken van voorlopige voorzieningen en of iemand in staat is deze aan te vragen. Indien mensen aangeven dat ze bepaalde zaken zelf niet kunnen regelen, wordt maatschappelijk werk ingezet door PLANgroep. Indien iemand geen inzicht heeft in zijn eigen financiën (budgetplan) wordt een aanmelding gedaan bij AMW-ML. Vervolgens is er regelmatig contact met de maatschappelijke werker van AMW-ML om de stand van zaken bij te houden. Indien deze acties uitgevoerd zijn en iemand financieel stabiel is, neemt PLANgroep het weer over en start een schuldenregeling op. De schuldhelpverlener geeft aan dat de samenwerking met AMW-ML goed is. AMW wil ervoor zorgen dat mensen niet buiten de boot vallen omdat men bepaalde zaken niet zelfstandig kan oppakken. Daarnaast heeft AMW direct zicht op eventuele andere onderliggende problematiek, welke zij dan ook oppakken. Door de schuldhelpverlener wordt opgemerkt dat het initiatief tot het terugkoppelen van zaken vaker genomen zou mogen worden door AMW-ML.

AMW-ML

Maatschappelijke werkers zijn in de gemeente actief. AMW-ML beschikt over een intern werkdocument. Een kwart van alle hulpvragen is financieel gerelateerd. Vaak zijn hulpvragen complex in de zin dat de problematiek meervoudig is. Veelal heeft een inwoner geen woning, geen werk of is in een echtscheiding verwickeld waardoor de inwoner financieel het hoofd niet boven water kan houden. In dit soort situaties is het van belang om de volledige problematiek integraal in kaart te brengen. De cliënt laat men dan keuzes maken met betrekking tot de volgorde waarin de diverse problemen worden opgelost. De praktijk heeft geleerd dat het tempo van veranderingen wordt aangegeven door de cliënt. Het basisidee is dat de cliënt zoveel mogelijk zelf sturing geeft aan zijn hulpvraag. De cliënt dient zich eigenaar te voelen van zijn probleem. Pas als de cliënt inzicht heeft in zijn probleem kan hij

gaan werken aan de oplossing daarvan. De uitvoering en de regie over het schuldhulpverlenings-traject wordt overgedragen aan PLANgroep. De maatschappelijk werker die de begeleiding doet volgt de voortgang van het proces dan op de achtergrond in het kwartaaloverleg.

Taken worden in dit kwartaaloverleg verdeeld waarbij de aard en de omvang van de problematiek leidend is. Er wordt opgemerkt dat er geen sprake is van concurrentie tussen de ketenpartners, in tegendeel. Er is veel werk en ieders kennis is hard nodig om de vaak complexe problematiek goed op te pakken. De werkdruk wordt door de leidinggevende van AMW-ML hoog genoemd. Daar komt nog bij dat het aanbod van werk niet gelijkmatig verdeeld is in de tijd, maar in pieken en dalen komt.

Er zijn geen harde criteria vastgelegd wanneer PLANgroep de hulpverlening doet en wanneer een vrijwilligersorganisatie wordt ingeschakeld. Een criterium is dat zodra er een betalingsregeling getroffen moet worden de vrijwilliger PLANgroep inschakelt.

Vrijwilligers in Maasgouw

Bij SchuldHulpMaatje in Maasgouw komt het merendeel van de hulpvragen binnen via AMW-ML. Soms komen cliënten binnen via het SWT van Maasgouw, maar dat komt nog weinig voor.

SchuldHulpMaatje kan snel reageren en na een intake door de coördinator kan vaak nog dezelfde week een SchuldHulpMaatje worden ingezet. Iedereen met schulden en te weinig verdien capaciteit krijgt ook hulp van PLANgroep. In het geval van een wettelijke of minnelijke schikking door de PLANgroep, blijft het maatje de hulpvrager ondersteunen. Dat kan inhouden dat het maatje helpt om de hulpvrager aan te melden bij de voedsel- en kledingbank, meedenkt om met het beperkte weekbedrag rond te komen en voor de kinderen via de Stichting Leergeld en de gemeentezaken te regelen.

Na beëindiging van het schuldhulpverleningstraject helpt het maatje de hulpvrager om te voorkomen dat er weer schulden ontstaan. Als beiden overtuigd zijn dat de hulpvrager zelfstandig verder kan wordt de hulpvraag afgesloten.

Randvoorwaarde voor een succesvolle uitvoering van een hulpverleningstraject is dat de hulpverlener er veel tijd en energie in steekt en blijft begeleiden. Maatwerk leveren, een band opbouwen, daar komen de vrijwilligers in beeld. Een professionele hulpverlener kan er niet zoveel uren in steken als een vrijwilliger omdat dit onbetaalbaar zou worden. Dat is de meerwaarde van vrijwilligerswerk.

Stichting SchuldHulpMaatje geeft aan behoefte te hebben aan meer contact en samenwerking met PLANgroep. Op dit moment is er strikt formeel geen rechtstreeks contact tussen de hulpverlener van PLANgroep en een SchuldHulpMaatje. Dit contact loopt indirect via AMW-ML.

Vrijwilligers in Roerdalen

Humanitas Thuisadministratie bestaat uit vrijwilligers die inwoners helpen met het inzichtelijk maken van hun financiële situatie. Zij brengen de thuisadministratie weer op orde. Het Get-a-Grip programma wordt door Humanitas aangeboden aan jongeren tussen 16 en 25 jaar die behoefte hebben aan begeleiding op het vlak van beheer van hun financiën. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om jongeren die uit het ouderlijk huis gaan wonen, jongeren die schulden hebben opgebouwd of om jongeren die moeite hebben met de administratie van hun geld.

Humanitas heeft geen geformaliseerde procesbeschrijving voor de dienstverlening. Er is een interne richtlijn opgesteld waar vrijwilligers aan moeten voldoen. Daar zijn enkele procesmatige aspecten uit te herleiden. Uitgangspunt is dat er binnen enkele dagen nadat een cliënt in beeld komt contact wordt

opgenomen en dat er uiterlijk binnen twee weken een start wordt gemaakt met de begeleiding. De dienstverlening is maatwerk omdat iedere situatie bij een cliënt weer anders is.

De intake van nieuwe cliënten is in Roerdalen breed opgezet. Het Sociaal Team verwijst eerst door naar Humanitas en dan vindt er een intakegesprek plaats. Naar aanleiding van het intakegesprek gaat de coördinator op zoek naar een geschikte vrijwilliger. Na de kennismaking worden de schulden zo snel mogelijk in kaart gebracht en wordt er een actieplan afgesproken met de cliënt. De vrijwilliger heeft circa 2 uur per week contact met cliënt.

De coördinator volgt de voortgang van het hulp-traject van een afstand op en kan waar nodig bij sturen. Na twee maanden evalueert de coördinator van Humanitas samen met de vrijwilliger het traject.

Het doel is dat een cliënt binnen één jaar na aanvang van het traject schuldenvrij is. Mocht dit op voorhand niet haalbaar zijn, bijvoorbeeld omdat de verhouding van hoogte van de schuld en de afloscapaciteit van de cliënt dat niet toestaat dan wordt ook de hulp ingeroepen van PLANgroep. Dit omdat zij meer mogelijkheden en mandaat hebben om te helpen.

In het algemeen voert PLANgroep de regie over het schuldhulpverleningstraject, ook als cliënten door Humanitas worden geholpen. In uitzonderlijke gevallen kunnen andere afspraken worden gemaakt.

De beleidsmedewerker van Roerdalen heeft regelmatig overleg met de coördinator get-a-grip van Humanitas maar toch lijkt Humanitas nog redelijk onzichtbaar voor de gemeente en haar inwoners. Waarschijnlijk omdat ze niet deelnemen in het Sociaal Team. De beleidsmedewerker geeft aan dat Humanitas meer zichtbaar zou mogen zijn voor de inwoners. Een mogelijkheid zou zijn om bijvoorbeeld één keer per week in de dorpshuizen spreekuur te houden.

Bewindvoeringskantoren

Bewindvoerders behartigen de financiële belangen van mensen die dat door een beperking (tijdelijk) zelf niet kunnen of die problematische schulden hebben. De rechter stelt beschermingsbewind in op aanvraag van iemand zelf of van bijvoorbeeld een partner of familielid. Ook kan schuldbewind worden aangevraagd door de gemeente.

Tientallen bewindvoerderskantoren bieden hun diensten aan. Zij werken meestal in de gehele regio. De gemeente of PLANgroep houdt geen lijst bij van vaste bewindvoerders waar zij mee samenwerken. De gemeente Maasgouw heeft enige tijd geleden een inventarisatie gedaan en kwam tot naar schatting 70 (vaak kleine) bewindvoeringskantoren die cliënten bijstaan in Maasgouw.

Uit de gesprekken met bewindvoerders blijkt dat cliënten voor bewind vaak zijn aangebracht door zorginstellingen (bijvoorbeeld Levanto, Triade, Kracht in Zorg, Reclassering) of AMW-ML, en maar zelden door de gemeente. Er is veelvuldig contact tussen bewindvoerders en zorgverleners. Deze samenwerking is goed te noemen. Bewindvoerders merken op dat betrokken zorgverleners van bovengenoemde instellingen vaak eerder dan vertegenwoordigers van de gemeente weten wat zich achter de voordeur afspeelt.

De samenwerking tussen de schuldhulpverleners met bewindvoerders laat een wisselend beeld zien. Bewindvoerders hebben voorspoedig lopende trajecten en trajecten die moeizaam verlopen. Over de bereikbaarheid van PLANgroep hebben bewindvoerders soms klachten. De schuldhulpverleners zijn niet altijd beschikbaar als ze nodig zijn. Dit leidt tot een minimum aan persoonlijk contact tussen de

cliënt en de schuldhulpverlener en veel communicatie via e-mail. Daarnaast is bij moeizame trajecten de doorlooptijd lang. De wettelijk voorgeschreven termijnen worden doorgaans wel gehaald. Er zijn echter ook processtappen (herberekening, afronding van een traject) die tot een half jaar na dato op zich laten wachten.

Daarnaast is er verschil in belangen. De bewindvoerder behartigt uitsluitend het belang van de cliënt terwijl PLANgroep naast het belang van de cliënt ook het belang van de schuldeiser vertegenwoordigt. Op bewindvoerders wekt dit soms de indruk dat schuldhulpverleners meer bezig zijn met het behalen van de doelen van PLANgroep dan met het oplossen van problemen voor cliënten. Dit neemt niet weg dat een deel van de schuldhulptrajecten samen met PLANgroep heel goed verlopen in Maasgouw en Roerdalen. Er is sprake van goede samenwerking met de schuldhulpverleners. Bewindvoerders hebben goede ervaringen met gemeenten waar de schuldhulpverlener van PLANgroep fulltime werkt of waar de gemeente het schuldhulpverleningstraject geheel zelf uitvoert met een fulltime functionaris. Dit is vooral van belang voor de intake en aanmelding. Sommige andere gemeenten hebben een voorportaal Schuldhulpverlening waar inwoners laagdrempelig terecht kunnen. Nu wordt de regie vanaf de start in Maasgouw en Roerdalen belegd bij de schuldhulpverlener van PLANgroep. Dit werpt goede vruchten af als er sprake is van een enkelvoudige problematiek bij de cliënt. Zodra eenmaal een minnelijk of wettelijk traject gestart is werkt de regie zoals PLANgroep die uitvoert goed. In de aanloop van een traject is volgens bewindvoerders meer sturing voor de cliënt wenselijk.

De gemeente heeft geen zeggenschap over beschermingsbewindvoerders. Zij worden aangesteld door de rechtbank. De gemeente onderzoekt samen met PLANgroep het project 'Samen op Maat' van de NVVK. Dit project heeft tot doel om cliënten met financiële problemen de best passende ondersteuning te bieden. Soms is er overlap in de taken die de bewindvoerder uitvoert en de taken van de schuldhulpverlener van PLANgroep. Dit wil men voorkomen. Bewindvoerders zijn bekend met convenant 'Samen op Maat'. Het idee achter het convenant is dat alleen bewindvoering wordt toegepast als dit echt nodig is. Daar staan ook de bewindvoerders volledig achter. Het convenant is echter ook in het leven geroepen om de kosten voor bewindvoering omlaag te krijgen. Bewindvoering is voor veel gemeenten een grote kostenpost omdat zij de kosten via de bijzondere bijstand moeten betalen. Bewindvoerders stellen daartegenover dat onder bewindstelling niet zonder reden gebeurt. Het is een maatregel die zorgvuldig wordt voorbereid en bekrachtigd door een rechter. De kosten van bewindvoering zijn volgens bewindvoerders aanzienlijk kleiner dan de kosten van het traject van schuldhulpverlening. Daarnaast stellen zij dat goed contact met gemeentelijke hulpverleners en goede werkafspraken van groter belang zijn dan een dergelijk convenant.

Bewindvoerders spelen een belangrijke rol voor de cliënt maar opereren terzijde van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Zij worden door schuldhulpverleners, maatschappelijke werkers (Sociaal (wijk)team) getolereerd, maar is er geen sprake van elkaar opzoeken of actieve samenwerking. De rekenkamercommissie heeft de indruk dat er op incidentele basis sprake is van goede samenwerking rondom de cliënt maar dat dit niet structureel het geval is bij alle cliënten.

Overigens geldt ook andersom dat er bewindvoerders zijn die weinig actief zijn en er soms zelfs malafide praktijken op nahouden. Zij komen hun verplichtingen niet na en de cliënt is in dat geval het kind van de rekening. In hoofdstuk 5 komt de praktijk van bewindvoering vanuit de optiek van inwoners met schulden nog aan de orde.

MER-SD

Het servicecentrum van Maasgouw Echt-Susteren en Roerdalen met de afdeling Sociaal Domein (MER-SD) voert het beleid en de uitvoering van de Participatiewet uit. Deze wet gaat over werk, in-

komen en uitkeringen. De uitvoeringsorganisatie MER-SD doet een inkomenstoets om na te gaan of de cliënt in aanmerking komt voor een uitkering. Inhoudelijk zijn er dus grote raakvlakken met geldzorgen, problematische schulden en schuldhelpverlening. Echter in de beleidsvorming of in de uitvoering van schuldhelpverlening speelt de MER-SD in Maasgouw en Roerdalen geen rol van betekenis. MER-SD zou mogelijk een (coördinerende) rol kunnen vervullen in schuldhelpverlening omdat zij een goed beeld hebben van het inkomen van de cliënt. De MER-SD speelt nu een marginale rol. PLANgroep is niet gemandateerd om besluiten te nemen en daarom ondertekent de teamleider van de MER-SD de besluiten om een cliënt in schuldhelpverlening te nemen. Maar op alle andere gebieden is er geen sprake van overleg, coördinatie of uitwisseling van informatie. Het komt voor dat bewindvoerders dezelfde gegevens meermaals moeten aanleveren aan zowel PLANgroep als aan MER-SD.

4.4. Inzet van instrumenten bij schuldhelpverlening.

In paragraaf 2.3 is het beleid over de instrumenten bij schuldhelpverlening behandeld. In deze paragraaf beschrijven we kort welke instrumenten dit zijn per gemeente en of dit geëvalueerd is. Vervolgens gaan we in op vroegsignalering en nazorg bij schulden.

Maasgouw

De volgende voorzieningen en activiteiten ingezet worden ter ondersteuning van mensen met een laag inkomen en bij schulden:

- Individuele Inkomenstoelage,
- Persoonlijk Participatiebudget Pensioengerechtigden,
- Bijzondere bijstand,
- Collectieve ziektekostenverzekering minima,
- Individuele studietoelage,
- Kwijtschelding gemeentelijke belastingen,
- Stichting Leergeld,
- Jeugdfonds Sport,
- Jeugdfonds Cultuur,
- Voedselbank,
- Kledingbank,
- Huiswerkbegeleiding vanaf 2020,
- en Maatschappelijk Actief Bonus (MAB).

De inzet van de voorzieningenwijzer staat gepland.

In de aanloop naar het nieuwe beleidsplan armoedebeleid 2020-2024 is het oude beleid geëvalueerd met ketenpartners. Uit deze evaluatie bleek dat het huidige armoedebeleid de doelgroep al in behoorlijke mate bedient. Verbeterslagen zijn vooral te maken op het gebied van preventie en vroegsignalering. Het nieuwe beleidsplan 2020-2024 is nog niet geëvalueerd.

Roerdalen

Hier zijn ongeveer dezelfde mogelijkheden om mensen financieel te ondersteunen, te weten:

- Individuele inkomenstoelage,
- Persoonlijk participatiebudget pensioengerechtigden,
- Bijzondere bijstand,
- Collectieve zorgverzekering
- Kwijtschelding van gemeentelijke belastingen

- Stichting Leergeld,
- Jeugdfonds Sport,
- Jeugdfonds Cultuur,
- Huiswerkbegeleiding,
- Voorzieningenwijzer,
- Voedselbank,
- Kledingbank.
- en Maatschappelijk Actief Bonus (MAB).

Tenslotte is er nog het Geluksbudget. Dit is een jaarlijks budget dat aangevraagd kan worden door minima.

De gemeente Roerdalen heeft in 2020 een onderzoek gedaan onder de doelgroep naar de bekendheid van de beschikbare mogelijkheden om armoede tegen te gaan. Uit dit onderzoek bleek dat velen de weg naar het Sociaal Team nog niet hebben gevonden. Daaruit werd de conclusie getrokken dat er aan de effectiviteit van de gemeentelijke communicatie nog veel te verbeteren valt.

Vroegsignalering

Zoals vermeld in paragraaf 3.2.7 hebben gemeenten sinds dit jaar de wettelijke taak om vroegsignalering vorm te geven en schulden te voorkomen. Dit betekent in de praktijk dat de gemeente inwoners die betalingsachterstanden hebben in beeld krijgt door signalen van crediteuren.

Crediteuren (ofwel de wettelijke signaalpartners) aangesloten bij het Landelijke Convenant Vroegsignalering melden betalingsachterstanden. Dit convenant is afgesloten tussen de NVVK, VNG en koepels van vastelastenpartners bijvoorbeeld woningcorporaties, energie- en waterleveranciers en zorgverzekeraars. Deze meldingen komen binnen in een beveiligd ICT-systeem. Een medewerker van de MER-SD haalt voor de signalen uit het systeem. In Tabel 10 in paragraaf 3.2.7 is het aantal vroegsignaleringen uit regionale systeem weergegeven.

Het aantal meervoudige signalen of matches is tot nu toe klein te noemen (7 voor beide gemeenten). Enkelvoudige signalen komen gemiddeld 23 per maand voor in de gemeente. In principe worden alle inwoners waarvan een signaal binnenkomt benaderd. Bij matches gaan medewerkers van het AMW-ML 'outreaching' contact leggen met de inwoners, dat wil zeggen medewerkers gaan actief op zoek naar deze inwoner. Bij voorkeur volgt er een huisbezoek. Bij enkelvoudige signalen volgen, afhankelijk van de hoogte van de achterstand en/of er al dan niet sprake is van herhaling, andere acties. Deze variëren van een e-mail, brief, sms, telefoontje tot een kaartje in de bus en combinaties van deze acties.

Nazorg wordt nadrukkelijk benoemd in het regionale beleidsplan. Dit dient te worden geïnterpreteerd als werken aan financiële zelfredzaamheid. Ook in het concept lokaal uitvoeringsplan Schuldhulpverlening en Laaggeletterdheid 2021-2025 in Maasgouw wordt nazorg benoemd en dat daarin ook een verbetering gewenst is. Uit de gesprekken met de schuldenaren beschreven in paragraaf 5.4 blijkt dat de nazorg inderdaad nog verbetering behoeft en in de praktijk nog weinig aandacht krijgt.

4.5. Bevindingen

In deze paragraaf worden de belangrijkste bevindingen samengevat aan de hand van de onderzoeksvragen. Voor de onderbouwing aan de hand van het normenkader verwijzen we naar bijlage 5.

Op welke wijze verloopt de communicatie en het eerste contact?

- Inwoners van Maasgouw en Roerdalen worden via de websites van de gemeenten, Facebook en gedrukte media uitgenodigd om contact op te nemen als er sprake is van financiële problemen en/of schulden. In het kader van vroegsignalering worden sinds kort ook proactief inwoners met schulden opgezocht.
- Berichten op de gemeentelijke websites en in weekbladen worden geplaatst indien er sprake is van nieuwsfeiten. Zo is er in de corona periode meerdere keren actief gecommuniceerd. Ook wordt communicatie benoemd en uitgewerkt in het nieuwe uitvoeringsplan van Maasgouw.
- Schuldhelpverleners van PLANgroep zijn niet altijd direct per telefoon of per email bereikbaar. Dit komt onder andere omdat zij parttime beschikbaar zijn.

Op welke wijze verloopt het proces en de uitvoering?

- PLANgroep geeft uitvoering aan de schuldhelpverleningstrajecten en dit bestaat uit vijf hoofdfasen: de aanmelding, de intake, de stabilisatie, het schuldhelpverleningstraject en de nazorg.
- De schuldhelpverleners van PLANgroep staan in verbinding met het Sociaal (wijk)team. In Maasgouw is schuldhelpverlener 16 uur per week werkzaam en in Roerdalen 24 uur.

Op welke wijze verloopt de samenwerking en overdracht met ketenpartners?

- Veel hulpverleners en organisaties zijn betrokken bij de inwoner met schulden. Dit maakt ook dat veel ketenpartners dienen samen te werken. Dit kunnen zijn: PLANgroep, AMW-ML, Sociaal (wijk)team, MEE, MER-SD, bewindvoerders en vrijwilligersorganisaties (Schuldhelp in Maasgouw en Humanitas in Roerdalen).
- De samenwerking van drie belangrijkste ketenpartners (PLANgroep, AMW-ML en Schuldhelp) is in Maasgouw vastgelegd. Nog niet iedereen was hiermee bekend. In Roerdalen is geen document aangekomen waarin de wijze van samenwerking is vastgelegd.
- De samenwerking tussen de ketenpartners PLANgroep en AMW-ML verloopt goed. Dit geldt ook voor de samenwerking tussen AMW-ML en vrijwilligersorganisaties. Er is vaak geen directe relatie tussen PLANgroep en de vrijwilligersorganisatie waardoor er minder intensief wordt samengewerkt.
- In de uitvoering vinden de besprekingen op managementniveau over samenwerking twee keer per jaar plaats.
- De samenwerking tussen PLANgroep en bewindvoeringskantoren is wisselend succesvol of moeilijk. Bewindvoerders lijken terzijde van gemeentelijke schuldhelpverleners te opereren, terwijl zij wel vaak intensief contact hebben met de schuldenaar en goed samenwerken met hulpverleners van zorginstellingen. In het project 'Samen op Maat' wil de gemeente Maasgouw samenwerking zoeken met bewindvoerders.
- Samenwerking tussen de ketenpartners is soms gebaseerd op persoonlijke relaties (de juiste mensen weten te vinden).

Hoe is de nazorg georganiseerd om te voorkomen dat mensen terugvallen en opnieuw schulden maken?

- De behoefte aan nazorg bij het afsluiten van het schuldhelpverleningstraject wordt door PLANgroep vastgesteld en doorgegeven aan AMW-ML die de uitvoering van de nazorg, al dan niet geholpen door vrijwilligers ter hand neemt.

Dragen andere ingezette instrumenten uit het armoedebeleid bij aan het voorkomen dan wel oplossen of beheersbaar houden van schulden?

- Andere instrumenten uit het armoedebeleid bestaande uit (inkomens)voorzieningen en bijzondere activiteiten helpen de schuldenaar en zijn vaak meer dan nodig om het schuldtraject te kunnen volhouden.
- Sinds begin van dit jaar is actief ingezet op vroegsignalering van schulden. De resultaten hiervan moeten nog blijken.
- Nazorg in de vorm van financiële zelfredzaamheid bevorderen lijkt in de uitvoering (nog) niet structureel te worden toegepast. Er wordt nagedacht over instrumenten als budgetcoaching, saneringskrediet of collectief schuldregelen.

5. Praktijk van schuldhulpverlening

In dit hoofdstuk beantwoorden we de vierde onderzoeksvraag: *‘Wat zijn de ervaringen van schuldenaren met de schuldhulpverlening?’* In de eerste paragraaf gaan we in op het eerste contact met de gemeente. In de tweede en derde paragraaf wordt door de ogen van de schuldenaar ingegaan op de intake- en stabilisatiefase van het schuldhulpverleningstraject. In de vierde paragraaf wordt de fase ‘schuldbetaling met heronderzoeken en nazorg’ besproken. Tot slot komen in de vijfde paragraaf de belangrijkste bevindingen aan bod.

5.1. Het eerste contact

Inwoners kunnen via diverse kanalen binnenstromen. Dit past bij het gemeentelijk beleid van een brede aanmelding. Uit de gesprekken met schuldenaren blijkt dat het eerste contact vaak in nevelen is gehuld. Men kan het zich niet meer herinneren.

In de gesprekken komt het vaak voor dat een schuldenaar wordt aangemeld door de beschermingsbewindvoerder zonder dat de schuldenaar daar expliciet bij betrokken is. Althans zo komt het over in de gesprekken. De bewindvoerder regelt het voor hun. In sommige cases is het zelfs niet duidelijk wie geregeld heeft dat bewindvoering wordt ingesteld.

Daarnaast komt het voor dat een medewerker (AMW-ML, MEE) van het Sociaal Team doorverwijst naar PLANGroep. Inwoners lijken (nog) weinig associaties te hebben bij het begrip Sociaal (wijk)team. Wel is de functie (maatschappelijk werker) of achterliggende organisatie (bv. MEE) veelal bekend.

Het komt weinig voor dat inwoners zichzelf aanmelden. Waarschijnlijk zijn schuldenaren die zichzelf aanmelden in het voordeel, zij erkennen dat zij een probleem hebben en kunnen daarnaar handelen. Maar dan nog lijkt het een hele grote stap om hulp te vragen zoals blijkt uit dit voorbeeld.

Voorbeeldcase: schuldenaar die zichzelf aanmeldt

A werkt in loondienst in de winkel totdat de eigenaar ermee stopt. Samen met zijn collega neemt A het goedlopende bedrijf over. Fouten hebben A en zijn collega gemaakt, vooral na de uitbreiding. De huren waren te hoog en de loop was eruit. Lang heeft A geprobeerd de schulden af te lossen met een professioneel bureau. Dit resulteert in een helder overzicht maar niet in een oplossing. Bovendien was het tarief niet te betalen.

Pas jaren later klopt A aan bij de gemeente. Natuurlijk wist A van het bestaan van schuldhulpverlening maar dat ziet A toch echt als nodig voor andere arme mensen.

PLANGroep kan goed vooruit met al het voorwerk en binnen een half jaar is er een minnelijk traject geregeld met 22 schuldeisers. Sinds een jaar zit A nu in een schuldhulpverleningstraject en dit is naar volle tevredenheid. Veel geld is het niet, 50 euro per week, maar A is maar alleen. Bovendien kan A altijd overleggen met zijn bewindvoerder als er een grote uitgave gedaan moet worden. Ook helpt zijn Schuldhulpmaatje met praktische zaken zoals een brief maken en helpen bij de verhuizing.

A ziet de toekomst positief in, dit is nog 2 jaar vol te houden. Vooral omdat A weet dat zijn hulpverleners snel antwoord geven en meedenken over wat er mogelijk is. A hoeft niet meer te twifelen over hoe het verder moet.

In de gesprekken valt op dat schuldenaren vaak geen idee meer hebben hoe ze aan een bewindvoerder of aan een schuldhulpverlener zijn gekomen. Indien het plan van aanpak eenmaal loopt dan komt er rust en een lijn in het verhaal. De chaos, stress en schaamte voorafgaand aan het plan van aanpak zijn vaak enorm groot. Hierdoor zijn de meeste inwoners met schulden of geldzorgen niet in staat om zelf een hulpvraag te stellen.

Over het ontstaan van schulden kunnen schuldenaren goed vertellen. De meeste schuldenaren zijn hier open over. In onze gesprekken worden genoemd: terugvordering van uitkeringen en kinderopvangtoeslagen, belastingschuld, inburgeringsboetes, alimentatievordering, huurachterstand, eigen bijdrage voor medicijnen en buitensporige aankopen. Dat laatste komt verhoudingsgewijs minder voor en dit zijn meestal relatief lage bedragen. Het meest voorkomend zijn vorderingen van overheidsinstanties (belasting, gemeente, UWV, ed.). Dit zijn ook vaak relatief hoge schulden. Ook relatief grote bedragen zijn schulden als gevolg van een faillissement of ander zakelijk conflict.

Het komt voor dat de gemeente een vordering uit heeft staan op een cliënt en dat dezelfde gemeente de schuldenaar moet helpen bij het oplossen van deze schuld aan de gemeente. In de praktijk blijkt dit dan toch niet eenvoudig op te lossen omdat het proces bureaucratisch verloopt door geformaliseerde processen. Een gemeente kan zo beschouwd een veelkoppig monster zijn.

Een deel van de schuldenaren heeft oog voor haar eigen aandeel in het ontstaan van schulden. Bijvoorbeeld een illegale activiteit beginnen in huis wegens geldgebrek. Of met 18 jaar te veel geld in handen krijgen en hier niet mee weten om te gaan. Een ander deel ziet zijn eigen aandeel niet en legt het bij externe factoren zoals de ex-partner, de zoon, de belasting, de jeugdzorg, de gemeente. Deze schuldenaren zien het als fouten van anderen en zijn over het algemeen meer ontevreden over de geboden hulp en minder bereid tot het aangaan van een schuldhelpregeling.

5.2. Intakefase

Na aanmelding houdt de schuldhelpverlener een intakegesprek met de schuldenaar. Na dit gesprek worden alle financiële gegevens verzameld. Indien er sprake is van een gesprek met een problematische schuldsituatie dan wordt een plan van aanpak opgesteld. Dit plan wordt samen met de schuldenaar besproken. Zo staat het beschreven in het jaarverslag van PLANgroep, zie ook bijlage 4 Fases van dienstverlening.

In de gesprekken valt op dat schuldenaren de intake niet als een belangrijke gebeurtenis zien. Dit geldt ook voor het plan van aanpak. De inhoud hiervan is vaag bekend. Het zetten van de eigen handtekening wordt nog wel als een belangrijke gebeurtenis gezien. Dit wordt geregeld genoemd door de schuldenaar. Echter, de inhoud van het plan van aanpak lijkt veel minder bekend bij schuldenaren. Ook worden geen praatplaten of andere hulpmiddelen genoemd om de inhoud te verduidelijken. Het plan van aanpak, zo is onze indruk, zit veelal veilig en ongezien bij de schuldenaar ergens opgeborgen.

De helft van de gesproken schuldenaren geeft aan dat de schuldhelpverlener heldere en goede uitleg geeft over het plan van aanpak. Zij zien de schuldhelpverleners als deskundig en hebben vertrouwen in de uitvoering. De andere helft is ontevreden. Incidenteel wordt de deskundigheid van PLANgroep in twijfel getrokken.

Bij een schuldenaar is het voorgekomen dat de afloopdatum van de schuldhelpregeling in eerste instantie verkeerd was ingevuld, na 2 jaar in plaats van 3 jaar. De datum van 2 jaar had zich al in het hoofd van de schuldenaar genesteld. Echter, op het ondertekend plan stond de datum met de pen gecorrigeerd maar dat zag de schuldenaar pas later omdat het plan van aanpak ongelezen was opgeborgen in een map. Dit heeft gelukkig het vertrouwen in de schuldhelpverlener niet geschaad maar was zeker teleurstellend. Dit incident geeft aan hoe belangrijk zorgvuldigheid en goede uitleg is over het plan van aanpak.

Uit de gesprekken met de schuldenaren komt een beeld naar voren dat zij zich niet betrokken voelen bij het plan van aanpak. Het plan van aanpak is een document van PLANgroep of van hun bewindvoerder. Schuldenaren voelen zich vaak geen eigenaar en daardoor is er soms weinig draagvlak om het plan uit te voeren. Voor het creëren van draagvlak is tijd en aandacht nodig van de schuldhulpverlener en/of bewindvoerder. Die tijd blijkt er niet altijd te zijn. Ter illustratie bijgaand voorbeeld.

Voorbeeldcase: cliënt die niet achter plan van aanpak staat

B is al op leeftijd, achterin de zeventig. Enkele jaren geleden is B verlaten door zijn jongere vrouw waardoor onenigheid is ontstaan over wie wat betaalt. Hierdoor is er een huurachterstand ontstaan. B voelt zich, ook al is zijn ex-vrouw inmiddels overleden, weinig verantwoordelijk voor deze schuld. 'B wist van niets'.

B heeft de schuldhulpverlener eenmaal gezien, 5 maanden geleden toen is er samen met de bewindvoerder een gesprek geweest over het plan van aanpak. En vorige week heeft B het plan getekend. De bewindvoerder kwam bij hem thuis en wist volgens B niet hoe snel ze weg moest komen toen de handtekening droog was. B is het er niet mee eens maar ziet ook geen andere uitweg is. B heeft al 2 jaar in armoede geleefd en het vooruitzicht om pas met 81 jaar schuldenvrij te zijn is een angstaanjagend beeld.

Een andere uiting die we in de helft van de gesprekken met schuldenaren tegenkomen is de bereikbaarheid van schuldhulpverleners. Deze is laag. De schuldhulpverleners werken op parttimebasis en zijn niet altijd in de gelegenheid om tijdig terug te bellen of terug te mailen. Ook in paragraaf 4.3 zijn we tegengekomen dat bewindvoerders soms vinden dat schuldhulpverleners slecht bereikbaar zijn, er weinig persoonlijk contact is en veel via de e-mail verloopt. Ook de schuldhulpverleners erkennen dat ze niet altijd goed bereikbaar zijn.

5.3. Stabilisatiefase.

Naast het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van de schuldenaar is het doel van de stabilisatiefase ook om rust te creëren voor de schuldenaar, zodanig dat op gedragsverandering kan worden ingezet. De belemmerende factoren voor een minnelijke schuldregeling moeten zijn weggenomen. In de door ons bezochte schuldenaren (13) is in bijna alle gevallen rust gecreëerd. Ook was er meestal sprake van inzicht in de inkomsten en uitgaven. De bewindvoerder, schuldhulpverlener of een schuldhulpmaatje hebben wisselend een actief aandeel het creëren van dit overzicht. Daardoor is het ook in de meeste gevallen mogelijk om te komen tot een schuldregeling. Dit geeft aan dat de schuldhulpverlening in de praktijk werkt en effectief is. Zonder de inschakeling van schuldhulpverlening is dat voor schuldenaren meestal niet mogelijk. Schuldhulpverlening leidt ertoe dat in de meeste gevallen schuldenaren uiteindelijk verlost worden van schulden en vooral dat er rust en overzicht komt waardoor vele andere problemen (huisuitzettingen, psychisch leed, e.d.) voorkomen kunnen worden.

Helaas heeft de rekenkamercommissie ook onderstaande case aangetroffen waar al jarenlang sprake is van chaos, onrust en voortdurende stress. De hulpverleners (bewindvoerder, schuldhulpverlener, Sociaal (wijk)team en vrijwilliger) zijn er tot nu toe niet is geslaagd om rust en overzicht te creëren. Dit komt niet vaak voor, maar toch willen we dit voorbeeld aanhalen. Ten eerste om het belang en de waarde van effectieve schuldhulpverlening duidelijk maken. Ten tweede omdat dit voorbeeld zicht geeft op mogelijke verbeterpunten.

Voorbeeldcase: gezin waar de schuldhulpverlening niet slaagt

Een echtpaar met 2 tieners, verblijft sinds 2008 in Nederland. Zij zijn de gesproken taal enigszins machtig maar de geschreven taal nauwelijks. Ze hebben forse schulden (50.000 euro) opgebouwd door het ontvangen van (onterechte?) kinderopvangtoeslag, inburgeringsboetes, verkeersboetes en hoge telefoonrekeningen. Het gezin leeft al 4 jaar lang op een leefgeld van 90 euro per week.

Het echtpaar is radeloos omdat zij in de papieren lezen dat de schuld stijgt in plaats van daalt. Zij duwen ons de papieren in hand en een vluchtige blik leert ons dat de tabel niet goed gelezen wordt. De schuld is in 2020 wel licht afgenomen maar hoger dan bij aanvang van de schulden. Daarnaast zijn ze wanhopig omdat het gezin niets extra's aan geld krijgt, bijvoorbeeld vakantiegeld. Ook daar begrijpen ze niets van waarom krijgen ze dat niet meer?

Bij het noemen van het schuldhulpmaatje (vrijwilliger) komt er iets van verlichting in het gezicht. Hij helpt met brieven en met een luisterend oor. Het noemen van de bewindvoerder en de schuldhulpverlener roept een stressreactie op. Ze krijgen er geen contact mee en ze hebben geen idee hoe het ervoor staat en wie wat doet. Van maatschappelijk werk of het Sociaal Team hebben ze nog nooit gehoord.

Waarschijnlijk is het gezin wel in beeld bij hulpverleners maar is er sprake van zo'n schrijnende en complexe situatie waardoor niemand meer de regie durft te nemen. De situatie was zo alarmerend dat de rekenkamercommissie contact opneemt met de bewindvoerder. Zij geeft aan dat er een oplossing in zicht is waarvan de familie nog niet van op de hoogte was.

Uit deze schrijnende case kwam een aantal bevindingen naar voren:

- Van belang zijn duidelijke afspraken wie contact onderhoud met het gezin, nu is onduidelijk wie het eerste aanspreekpunt is. Ze verwijzen naar elkaar door.
- Het is noodzakelijk om na te gaan of berichten goed begrepen zijn. Dat is nu niet gebeurd.
- Sociaal (wijk)team heeft waarschijnlijk op de achtergrond wel zicht op de ontwikkelingen van het gezin, maar voert geen zichtbare regie op de gehele hulpverlening.

5.4. In de schuldregeling en nazorg

Als de schuldregeling eenmaal is gestart door PLANgroep is er weinig contact tussen de schuldenaar en schuldhulpverlener. De schuldhulpverlener komt eenmaal per jaar in beeld bij de heronderzoeken. Deze vinden plaats aan het einde van het eerste, tweede en derde jaar en PLANgroep controleert of schuldenaar zich aan de schuldregeling heeft gehouden. Wanneer een schuldregeling na het derde jaar positief is afgesloten, krijgt de schuldenaar kwijtschelding van het restant van de vordering. Een schuldenaar vertelt tijdens het gesprek heel enthousiast dat hij is geslaagd voor het eerste jaarlijkse heronderzoek. Hij is daar zichtbaar opgelucht over en het doet hem zichtbaar goed dat daar op daar op een positieve manier aandacht is geschonken. In andere gesprekken komen de hercontrole-gesprekken niet aan bod. Mogelijk hangt dit samen met het afgelopen coronajaar waardoor nog meer dan anders alles digitaal of telefonisch is verwerkt. Aan de andere kant hebben de meeste schuldenaren ook geen specifieke verwachtingen van PLANgroep. Het zijn geformaliseerde processen waar zoals al eerder opgemerkt de schuldenaar zich geen eigenaar van voelt. Bovendien hebben de meeste schuldenaren meer contact met de bewindvoerder (als deze is aangesteld) of met de vrijwilliger of met een andere schuldhulpverlener.

Bewindvoering

Van de 13 schuldenaren die de rekenkamercommissie heeft gesproken staan er 10 onder bewind. Dus veel schuldenaren krijgen een bewindvoerder toegewezen. Hiervan is de helft tevreden over zijn/haar bewindvoerder. Wat opvalt is dat deze schuldenaren zeer lovend zijn over hun bewindvoerder. Zo zegt een schuldenaar: *“Mijn bewindvoerder zoekt altijd naar een oplossing als er een grote uitgave moet worden gedaan.”* Sommige schuldenaren hebben zelfs meerdere keren contact per week met de bewindvoerder. Alle schuldenaren geven aan dat het belangrijk is dat de bewindvoerder actief meedenkt en goed bereikbaar is. De andere helft is ontevreden over hun huidige bewindvoerder. Zij zijn niet tevreden, omdat de bewindvoerder passief is en er te weinig contact is.

Ook is er soms wantrouwen naar de huidige bewindvoerder toe. Dit wantrouwen wordt gevoed door slechte ervaringen uit het verleden.

Een opvallende constatering is dat van de 10 schuldenaren de helft al meerdere bewindvoerders heeft gehad. Soms zijn schuldenaren zelf weggegaan bij hun bewindvoerder omdat zij ontevreden zijn of in hun woorden zijn 'opgelicht'. Het is ook voorgekomen dat een bewindvoerder op non-actief is gezet door de rechtbank vanwege illegale handelingen. In dat geval stelt de rechtbank een nieuwe bewindvoerder aan. Het valt op dat bewindvoering lang niet altijd voor stabiliteit zorgt en er veel wisselingen zijn in kantoren voor bewindvoerders.

Vrijwilligers

Van de 13 schuldenaren hebben 5 schuldenaren ervaringen met een schuldhulpmaatje van Stichting Schuldhulp of Humanitas.

Ten eerste valt op dat de meerderheid geen hulp heeft gehad van vrijwilligers. Dat is een gemiste kans voor de schuldenaren. Inwoners weten ook vaak niet van het bestaan van deze mogelijkheid. Ook gaan veel schuldenaren ervan uit dat ze altijd onder bewind moeten blijven. De bewindvoering voelt inmiddels als 'veilig'. Bovendien is men ook niet meer gewend om zelf de administratie en alle betalingen te doen. Voor de besteedbare financiële ruimte van de schuldenaar is bewindvoering minder gunstig dan de steun van een vrijwilliger.

Vrijwilligers komen het meeste in beeld vóór aanvang van een schuldregeling. De vrijwilligers helpen dan om de administratie op orde te krijgen. Echter, in het laatste jaar van een schuldregeling zouden vrijwilligers ook kunnen helpen om de schuldenaar meer financieel zelfredzaam te maken. Nu wordt dat overgelaten aan PLANgroep. In de praktijk betekent dit dat de schuldhulpverlener aan het einde van het traject vriendelijk aan de schuldenaar vraagt of hij/zij denkt of er nazorg of meer begeleiding nodig is. In de gesprekken heeft de rekenkamercommissie nergens gezien dat schuldenaren aan het werken zijn aan financiële zelfredzaamheid, ook niet als ze zich al aan het einde van een traject bevinden.

Ten tweede zijn alle schuldenaren met ondersteuning van een vrijwilliger hier (zeer) tevreden over. Het praktisch ondersteunen en het geregelde persoonlijke contact wordt zeer op prijs gesteld door deze schuldenaren.

Voorbeeldcase: Waarde van vrijwilligers/ burenhulp/ netwerk

Prille weduwnaar van zestig, met drie volwassen kinderen zit sinds vorig jaar weer werkloos thuis. Eerste vraag die aan ons wordt gesteld bij binnenkomst is waar C zijn gekapte dennenboom moet laten en of dat geld kost? Na het zien van de ravage in de tuin begrijpen we deze vraag. Een goede buurman zou een hele uitkomst zijn.

Door het ontvangen van een onterechte uitkering bij zijn vorige werkloosheid heeft hij een schuld opgebouwd. Nog 4 maanden te gaan en dan is hij schuldenvrij. Desondanks maakt C maakt een verslagen, trieste indruk.

C is tevreden over het weinige telefonische contact met de schuldhulpverlener van PLANgroep. Ook is C tevreden over zijn nieuwe bewindvoerder, die spreekt hij 1 tot 3 keer per week telefonisch.

Echter bij het noemen van de naam Humanitas lichten voor het eerst zijn ogen op. Mevrouw A, dat is heel fijn, zij is een goede vrouw. Eerst kwam zij 4 keer per maand en nu gelukkig nog 2 keer per maand. Ze regelt de gehele financiële huishouding voor het gezin. En zo verzekert C ons: ze blijft komen ook nadat het schuldtraject ten einde is.

Sinds 4 maanden is C tweemaal bij het Sociaal (wijk)team geweest. C weet niet wat hij ervan kan verwachten of wat de hulp inhoudt.

Sociaal (wijk)team

Het Sociaal (wijk)team is meestal niet bekend als naam. Wel worden de maatschappelijk werker of de MEE-consulent genoemd. Bij 9 van de 13 gesprekken is enige vorm van hulp verleend door iemand van het Sociaal (wijk)team. De meeste schuldenaren zijn tevreden over deze hulp. De vormen van hulp die worden verleend zijn divers. Genoemd wordt dat het Sociaal (wijk)team goed heeft doorverwezen naar PLANgroep, naar de voedselbank en/of kledingbank. Of ze regelen een nieuwe wasmachine (bijzondere bijstand). Ook wordt meegezocht naar een nieuwe woning. Een schuldenaar omschrijft het als volgt: *'Ze openen deuren die voor particulieren gesloten blijven'*. Een al wat oudere schuldenaar zegt: *'De meisjes zijn als zusjes voor mij. Ze houden overzicht en geven mij weer rust en vertrouwen in het leven.'* Kortom de hulp van het Sociaal (wijk)team wordt zeker op prijs gesteld. Al zijn er ook schuldenaren die niet weten wat ze mogen verwachten zoals in bovenstaand voorbeeld of ontevreden zijn omdat ze geen voorrang krijgen voor een goedkope sociale woning.

In de gesprekken valt op dat het Sociaal (wijk)team niet de spil is waar de hulpverlening samenkomt. Het Sociaal (wijk)team heeft geen leidende of sturende rol maar staat eerder de inwoner bij. Met name bij het eerste contact en de aanmelding is dit een gemiste kans. Een voorportaal waar de inwoner een vaste contactpersoon krijgt binnen het Sociaal (wijk)team waar hij/zij altijd terecht kan met vragen zou gewenst zijn. Nu is vaak onduidelijk voor de inwoner wie de regie heeft over het totale plaatje. Ook valt op dat de regie soms wordt genomen door niet-schuldhelpverleners die dus geen expertise hebben op het gebied van schuldhelpverlening.

Niet-schuldhelpverleners

Bij 3 van de 13 cases was het een andere helpverlener (bv een medisch specialist) die de aanjaagfunctie vervulde om iedereen bij elkaar te roepen en tot een schuldhelpregeling te komen. Deze helpverlener trekt de regie naar zich toe omdat de schulden een belangrijke bron zijn van andere problemen, bijvoorbeeld ernstige medische klachten. Er moet iets gebeuren. Inwoners waren erg te spreken over de doortastendheid en de wijze waarop deze drie helpverleners aanhielden tot er een oplossing kwam. Ofschoon deze drie dus geen enkele ervaring hebben op het gebied van schuldhelpverlening, leiden en sturen zij wel naar een oplossing. De rekenkamercommissie zou verwachten, met name in het voortraject, dat een helpverlener van het Sociaal (wijk)team, deze leidende regierol zou pakken en doortastend gaat optreden. Nu wordt dit gat opgevuld door een zeer betrokken niet-schuldhelpverlener.

Tot slot wordt opgemerkt dat bij alle helpverleners waarschijnlijk heeft gespeeld dat zij door de coronamaatregelen van de afgelopen periode minder zichtbaar zijn geweest voor schuldenaren.

5.5. Bevindingen

Deze paragraaf vat de belangrijkste bevindingen samen aan de hand van de onderzoeksvragen. Voor de onderbouwing aan de hand van het normenkader verwijzen we naar bijlage 5

Hoe ontstaan problematische schulden en hoe kan de gemeente het ontstaan van deze schulden voorkomen?

Het ontstaan van problematische schulden is divers. Veel voorkomend zijn uitstaande vorderingen van overheidsinstanties bij (onterecht) ontvangen uitkeringen of toeslagen en boetes. In het geval dat de gemeente zelf de schuldeiser is, zou het wenselijk zijn dat dit direct en eenvoudig opgelost dan wel voorkomen wordt. In de meeste andere gevallen is het voor de gemeente niet direct mogelijk om

schulden te voorkomen. Indirect kan de gemeente veel leed en ook de hoogte van de schuld beperkt houden door snel en vakkundig hulp te bieden. Snelheid kan met name nog verhoogd worden in de periode tussen het eerste contact met de gemeente en het starten van een schuldhulpverlenings-traject.

Welke ervaringen hebben inwoners met schulden met de huidige schuldhulpverlening?

Inwoners weten hoe de schulden zijn ontstaan, maar weten vaak niet meer hoe de schuldhulpverlening is gestart. Dit geldt eveneens voor de inhoud van het plan van aanpak: dit is vaak niet bekend bij schuldenaren en zij voelen zich geen eigenaar van dit plan.

Is eenmaal het traject van schuldhulpverlening gestart dan heerst er vaak rust en overzicht. De helft van de gesproken schuldenaren is tevreden over de dienstverlening van PLANgroep. De andere helft niet. Dit hangt vooral samen met lage bereikbaarheid en het geringe contact. Schuldhulpverleners zijn niet altijd zichtbaar voor schuldenaren.

Veel schuldenaren hebben een bewindvoerder en hierover is eveneens de helft tevreden. Zij prijzen de bewindvoerder voor het regelmatige contact en het financiële meedenken in oplossingen. De andere helft wantrouwt de bewindvoerder. Dat is soms gebaseerd op slechte ervaringen in het verleden of omdat de bewindvoerder niet actief genoeg is en/of moeilijk bereikbaar is.

In dit veldonderzoek heeft een derde deel ervaring met vrijwilligers. Zij zijn allen zeer lovend over het regelmatige persoonlijke contact en de praktische ondersteuning die wordt geboden.

Medewerkers van het Sociaal (wijk)team worden herkend aan de achterliggende organisatie (AMW, MEE). Schuldenaren zijn over het algemeen tevreden over de geboden hulp vooral omdat schuldhulpverleners kunnen doorverwijzen naar andere instanties die verder kunnen helpen. Het Sociaal (wijk)team is geen vast aanspreekpunt of centrale spil waar schuldenaren op kunnen bouwen. Het komt geregeld voor dat een niet-schuldhulpverlener deze regierol neemt om zo tot een geslaagd schuldhulpverleningstraject te komen.

Worden schuldenaren door tussenkomst van schuldhulpverlening of buiten schuldhulpverlening om verlost van schulden?

Een op de voorgrond tredend beeld vanuit dit veldonderzoek is dat het schuldenaren zonder tussenkomst van schuldhulpverlening nooit was gelukt om eerst tot overzicht en rust te komen en daarna van de schulden verlost te worden. Vaak hebben schuldenaren al van alles zelf geprobeerd, maar is dit niet geslaagd. Dus ja, tussenkomst van schuldhulpverlening helpt.

Wat ervaren schuldenaren als succes- en faalfactoren voor effectieve en efficiënte schuldhulpverlening?

Als faalfactoren worden door de helft van de schuldenaren genoemd de slechte bereikbaarheid en het gering contact met schuldhulpverleners en bewindvoerders. Daarnaast is schuldenaren lang niet altijd duidelijk wat de status van hun traject is en wat de inhoud van het plan van aanpak is.

Als belangrijkste succesfactor komt naar voren het hebben van één centrale persoon die de urgentie van het probleem ziet, het gehele probleem overziet en een vertrouwensband heeft met de schuldenaar. Deze persoon vervult dan een aanjaag- en regiefunctie naar alle hulpverleners.

Een tweede succesfactor die naar voren komt is het nazorgtraject. Uit de gesprekken komt naar voren dat er nu nog nauwelijks gestuurd of gewerkt wordt aan financiële zelfredzaamheid.

De derde succesfactor is dat de schuldenaar zijn eigen aandeel in het ontstaan van de schuld ziet. Dit is een belangrijke voorwaarde voor het accepteren van hulp en het aangaan van het strakke regiem van een schuld hulpverleningstraject.

Bijlage 1: Geïnterviewde personen

Gemeente	Organisatie	Aanhef	Naam	Functie
Roerdalen	Gemeente	Mevrouw	Azhimi	Beleidsmedewerker Sociaal Domein
Maasgouw	MER-SD	Mevrouw	Bannier	Teamleider Sociaal Domein
	Grib-bewind	Mevrouw	Bocken	Bewindvoerder
	Rura bewind	Mevrouw	Bongers	Bewindvoerder
	AMW-ML	De Heer	de Bont	Hoofd strategische ontwikkeling en projecten
Maasgouw	AMW-ML	Mevrouw	de Brouwer	Maatschappelijk werker
Roerdalen	Gemeente	De Heer	den Teuling	Portefeuillehouder
	Budgetcoach Limburg	Mevrouw	Doré	Bewindvoerder
	Gemeente	Mevrouw	Eilers	Beleidsmedewerker Sociaal Domein
	Synergie po bewind	Mevrouw	Fernig	Bewindvoerder
Roerdalen	PLANgroep	Mevrouw	Hendriks	Schuldhelpverlener (schriftelijk)
Maasgouw	MER-SD	Mevrouw	Jetten	Beleidspecialist Sociaal Domein
	Quitantie Bewindvoering	Mevrouw	Kabakci	Bewindvoerder
Maasgouw	PLANgroep	Mevrouw	Kleinjans	Schuldhelpverlener (schriftelijk)
	Bilancio	De Heer	Kox	Bewindvoerder
Roerdalen	Humanitas	De Heer	Laugs	Consulent/ coördinator Limburg
Maasgouw	Gemeente	Mevrouw	Peters	Portefeuillehouder
	PLANgroep	Mevrouw	Poell	Regiomanager PLANgroep
Maasgouw	Stichting Schuldhelp	De Heer	Rams	Coördinator
	PLANgroep	Mevrouw	Swart	Operationeel manager
	ID2 bewindvoering	De Heer	Van Duinen	Bewindvoerder
Roerdalen	Budgetbegeleiding	Mevrouw	Zeegers	Bewindvoerder

Bijlage 2: Casussen van schuldenaren

In mei en juni 2021 spraken wij met 13 inwoners over hun ervaringen met de hulp die zij kregen vanwege problematische schulden. In onderstaand overzicht wordt per inwoner - rekening houdend met privacy - een globaal beeld van de situatie en het verloop van het hulptraject aangegeven.

Nr.	Inwoner	Duur en ontstaan	1 ^e contact met gemeente	Situatie van het schuldhulptraject	Schuld-bedrag	Toekomst-perspectief
1	Vrouw, midden twintig, alleenstaande moeder	7 jaar vanaf 18 ^e jaar te veel uitgegeven niet financieel zelfstandig.	4 jaar geleden	Opstellen schuldhulpplan binnen 3 jaar. In 2019 ingegaan. Nu nog een jaar aflossen	€ 16.000 en studieschuld	Positief, wenst een baan als ervaringsdeskundige en doet vrijwilligerswerk
2	Man, veertiger, gescheiden, werkloos	17 jaar	3 jaar geleden opnieuw	7 jaar geleden Wsnp traject voortijdig beëindigd. Nieuwe rechtszaak nu in afwachting van mogelijke nieuwe schuldregeling van 2 of 3 jaar	€ 86.000 begin € 120.000	Negatief, moedeloosheid overheerst en werken lost niet veel op vanwege loonbeslag.
3	Man, veertiger, alleenstaand, statushouder,	5 jaar Te dure medicijnen	4 a 5 jaar geleden of langer	Minnelijk schuldtraject nog 2 maanden en dan schuldenvrij	€ 10.000	Positief over schulden: alles goed. Negatief over gezondheid, kan niet werken.
4	Vrouw, veertiger, gescheiden, eenoudergezin	2 jaar Dure medicijnen niet vergoed hoge particulier huurwoning.	4 maanden geleden	Rechtszaak over haar kind verloren. Komt tot het besef dat het niet langer gaat. Eerste vrijblijvend gesprek gevoerd.	€ 7.250	Nu nog negatief, droomt van een leven zonder stress en spanning van schulden.
5	Gezin met 2 jonge kinderen, statushouder, 12 jaar in Nederland, 5 jaar in Roerdalen	4 jaar Kinderopvangtoeslag Boetes inburgering, hard rijden, Telefoonrekeningen.	Langer dan 4 jaar geleden	Gezin is nu 4 jaar in afwachting van een schuldregeling en begrijpt er niets van omdat schuld meer wordt i.p.v. minder.	€ 50.000	Negatief, voortdurend in stress en geen hoop meer.
6	Echtpaar, vijftig, met bijna volwassen inwonende zoon	14 jaar eerder schone lei na Wsnp traject Nieuwe schulden 4 jaar geleden.	Jaar geleden, binnen 3 maanden saneringskrediet	1 Jaar geleden is het saneringskrediet ingegaan nog 2 jaar te gaan. Heronderzoek uitslag is goed.	€ 27.000	Positief, rust en vrede in huis en doet vrijwilligerswerk.
7	Echtpaar, zestig met volwassen inwonende zoon	17 jaar Terugvoordring onterechte uitkering	Langer dan 10 jaar geleden, 4 jaar geleden opnieuw,	Halverwege het schuldregelingstraject dat eind 2022 afloopt.	€ 73.000 begin € 160.000	Positief, kijken uit naar einde traject en weer zelf hun financiën kunnen beheren

Nr.	Inwoner	Duur en ontstaan	1 ^e contact met gemeente	Situatie van het schuldhulptraject	Schuldbedrag	Toekomstperspectief
8	Man, zestiger, statushouder, weduwnaar met drie kinderen	7 jaar Terugvordering onterechte uitkering	7 jaar geleden	Minnelijk schuldtraject, nog 4 maanden en dan schuldenvrij	€ 62.000	Negatief, verslagen, in rouw gedompeld
9	Vrouw, zestiger, alleenstaand	7 jaar wietplantage in huis vanwege geldgebrek	3,5 jaar geleden	Sinds half jaar is er een minnelijke schuldregeling. Dat heeft 3 jaar geduurd (meerdere gemeenten)	€ 50.000	Positief, 2,5 jaar zien vol te houden voor haar zoon.
10	Weduwe, bijna zeventig,	5 jaar dure caravan echtgenoot	5 jaar geleden	3-4 maanden na eerste contact was een schuldregeling en schuld is nu een jaar volledig afgelost.	€ 20.000	Positief, schatrijk voelt ze zich en doet vrijwilligerswerk
11	Man, zeventiger, alleenwonend	5 jaar Belasting-schuld en borgstelling lening voor het bedrijf	7 maanden geleden	Aangemeld voor minnelijke schuldregeling. In afwachting van minnelijke schuldregeling. Lever wettelijk traject en weinig vertrouwen	€ 77.000	Negatief, nog geen zicht op een oplossing en ziet op tegen leven met klein bedrag weekgeld.
12	Man, zeventiger, alleenwonend	7 jaar Faillissement bedrijf	1,5 jaar geleden	Binnen een half jaar is er een minnelijk schuld-hulptraject met 22 schuldeisers geregeld. Nu 1 jaar in het traject.	€ 147.000	Positief, is nog 2 jaar vol te houden, hulpverleners helpen goed en hij hoeft niet meer te twijfelen.
13	Man, bijna tachtig, alleenstaand	2 jaar Echtgenote gaat weg huurachterstand ed.	4 à 5 maanden	Binnen een half jaar is er een minnelijke schuldregeling getroffen	€ 26.000	Negatief ziet op tegen nog 3 jaar in armoede leven is het er niet mee eens.

Bijlage 3: Afkortingen

AMW-ML:	Algemeen maatschappelijk werk Midden-Limburg
IMK:	Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf
NVVK:	Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet Planning & Control-cyclus
Pw:	Participatiewet
Wgs:	Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
Wmo 2015:	Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
Wsnp:	Wet schuldsanering natuurlijke personen
SHV:	Schulphulpverlening

Bijlage 4: Fases van dienstverlening van Plangroep

Aanmelding

De aanmelding verloopt meestal via doorverwijzing door andere instanties. Voorbeelden hiervan zijn sociale zaken (brede uitvraag), maatschappelijk werk en lokale schuldeisers. Het is belangrijk dat signalering en verwijzing in een vroeg stadium van de schuldsituatie plaatsvindt. Na aanmelding ontvangt de cliënt een aanvraagformulier. Na ontvangst van het ingevulde en ondertekende aanvraagformulier, nemen we de aanvraag in behandeling.

Crisisinterventie

Bij een crisis zoals huisuitzetting of afsluiting van gas en/of elektriciteit, bieden wij de cliënt binnen 24 uur crisisinterventie aan. PLANgroep gaat dan meteen aan de slag om de acute crisis op te lossen. Met het wettelijke moratorium kunnen we een huisuitzetting of afsluiting van water, gas en elektriciteit voorkomen. Ook maken wij gebruik van landelijke convenanten om een crisis af te wenden. Project specifieke afspraken met plaatselijke bedrijven zijn daarnaast van groot belang. Na de interventie starten we zo snel mogelijk met een stabilisatietraject en/of schuldsanering.

Aanvraag moratorium

Met het moratorium kunnen schuldhulpverleners woningbouwcorporaties, energiemaatschappijen en zorgverzekeraars dwingen om hun invorderingsmaatregelen een half jaar op te schorten. Doel is dat de schuldhulpverlener de tijd krijgt om daadwerkelijk de schulden te regelen. Het moratorium wordt alleen gegeven indien er sprake is van een dreigende situatie. Het moratorium is gericht op het bereiken van een soort adempauze. De schuldhulpverlener krijgt zo voldoende tijd om een minnelijk traject op te zetten of te vervolgen zónder dat hij hierbij gehinderd wordt door schuldeisers.

Eenmalig advies

We kunnen de hulpvraag van de cliënt oplossen met één of enkele adviesgesprekken. De hulpvraag en ons advies leggen we vast in een korte rapportage.

Intake

In deze fase verhelderen wij de hulpvraag en beoordelen we welke producten we moeten inzetten. Na aanmelding houdt de schuldhulpverlener een intakegesprek met de cliënt. We verzamelen alle financiële gegevens (inkomsten, uitgaven en schulden) en berekenen het vrij te laten bedrag (VTLB) voor de cliënt en de aflossingscapaciteit. Het VTLB is het volgens de NVVK-norm berekende bedrag dat de schuldenaar minimaal nodig heeft voor levensonderhoud en vaste lasten.

De aflossingscapaciteit is al het inkomen boven het VTLB. Vervolgens bepalen we of er sprake is van een problematische schuldsituatie. Daarna stellen we een plan van aanpak op. Dit plan bespreken we samen met de cliënt(en).

Stabilisatie

Het doel van stabilisatie is het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van de klant. Daarnaast willen we rust te creëren voor de klant, zodat ingezet kan worden op gedragsverandering. Het is van belang dat de klant in deze fase "schuldtregelingsrijp" wordt gemaakt en dat belemmerende factoren voor een minnelijke schuldtregeling zijn weggenomen.

Inkomensreparatie

De schuldhulpverlener checkt samen met de klant of hij gebruikmaakt van alle overige voorliggende voorzieningen. Met deze extra middelen heeft de klant meer afloscapaciteit bij een schuldtregeling, waardoor de slagingskans toeneemt.

Het treffen van een betalingsregeling

Indien de klant nog niet saneringsrijp is, treft PLANgroep indien nodig een betalingsregeling met één of meerdere schuldeisers eventueel in combinatie met budgetbeheer.

Schuldregeling

We starten alleen met een schuldregeling als er sprake is van een problematische schuldsituatie. Zodra alle schulden bekend zijn, proberen we een minnelijke regeling tot stand te brengen. Hiervoor leggen we eerst schriftelijke contacten met de schuldeisers. Daarin verzoeken we schuldeisers om verdere invorderingsmaatregelen en renteberekening te stoppen. Daarnaast vragen we ze de hoogte van het saldo schriftelijk aan PLANgroep door te geven. Vervolgens doet de schuldhulpverlener een betalingsvoorstel aan alle schuldeisers voor terugbetaling van een deel van de schuld. Een minnelijke schuldregeling lukt alleen als alle schuldeisers akkoord gaan met het betalingsvoorstel. Als dat gebeurt dan komt de minnelijke schuldregeling tot stand.

Aanvraag dwangakkoord

Het dwangakkoord geeft de schuldhulpverlener de mogelijkheid om weigerachtige schuldeisers te dwingen om mee te werken aan een minnelijke regeling. Dit gebeurt tijdens een kort geding. Met een dwangakkoord voorkom je dat schuldenaren in de WSNP terechtkomen omdat een of meerdere weigerachtige schuldeisers niet willen instemmen met een minnelijke regeling.

Heronderzoek

Dit houdt in dat de minnelijke regeling is geslaagd en de cliënt elk jaar een oproep ontvangt voor een hercontrolegesprek. Daarna ontvangen de schuldeisers de uitbetaling. De heronderzoeken vinden plaats aan het einde van het eerste, tweede en derde jaar. Vanuit de begeleidingstaak roepen we deze cliënten vaker op. Tijdens een heronderzoek maken we een herberekening van het VTLB. Tevens controleren we of de cliënt zich aan de schuldregeling heeft gehouden. Wanneer een schuldregeling na het derde jaar positief is afgesloten, krijgt de schuldenaar kwijtschelding van het restant van de vordering.

Aanvragen voorlopige voorziening

De voorlopige voorziening is bedoeld om tijdens de behandeling van de aanvraag WSNP een crisis te voorkomen. Dit geldt bijvoorbeeld voor een acuut dreigende huisuitzetting, afsluiting van nutsvoorzieningen, openbare verkoop van de inventaris of faillissement.

Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP)

WSNP staat voor 'Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen'. Een beroep op de WSNP kan als blijkt dat het minnelijke traject niet mogelijk is. Via deze weg wordt er toch nog een oplossing gevonden voor de schuldenproblematiek van de cliënt. Het wettelijke traject is echter wel een zwaar traject. Om deze reden kiezen we er steeds vaker voor om het budgetbeheer tijdelijk door te laten lopen en een vinger aan de pols te houden.

Nazorg

Na afronding van het zware curatieve traject is het belangrijk om recidive te voorkomen. De cliënt krijgt in veel gevallen weer het beheer van zijn eigen financiën. Daarnaast is het aannemelijk dat er meer financiële ruimte is in zijn budget. Om te zorgen dat de klant na schuldsanering zelfstandig zijn financiën op orde kan houden, toetsen we tijdens een of meerdere gesprekken of de gedragsverandering ook blijvend is. Als interventies noodzakelijk zijn, stemmen wij dit af met de gemeente.

Bijlage 5: Normenkader

Normen Beleid en Raad (hoofdstuk 2)	Bevindingen
Er is een heldere omschrijving en visie.	Regionaal beleidsplan schuldhulpverlening 2017-2020 voldoet. Beleidsplan 2021-2025 voldoet.
Er is sprake van een actueel schuldhulpverleningsbeleid dat is vastgesteld door de gemeenteraad.	Is in Maasgouw en Roerdalen in december 2020 vastgesteld door de raad.
In het beleid wordt inhoud gegeven aan preventie en nazorg.	In het nieuwe plan wordt uitgebreid inhoud gegeven aan preventie. Toen het plan 2017-2020 werd vastgesteld was het niet wettelijk verplicht maar was er wel aandacht voor preventie.
Dit beleid is uitgewerkt in een lokaal uitvoeringsplan.	In beide gemeenten wordt momenteel gewerkt aan een lokaal uitvoeringsplan. De resultaten en aanbevelingen van dit onderzoek worden zoveel mogelijk meegenomen in de uitvoeringsplannen.
Er is een duidelijk onderbouwd beeld van de schuldenproblematiek (probleemanalyse).	Voldaan v.w.b. theoretische landelijke inzichten over schuldenproblematiek. Voldaan in Maasgouw via het Lokale uitvoeringsplan 2021-2025 Roerdalen: Niet voldaan aan lokale inzichten over hoe het ervoor staat, wie heeft schulden, welke schulden, waarom en waarin wijkt lokale situatie af.
De doelen zijn geoperationaliseerd in bruikbare, meetbare indicatoren	Oude plan niet voldaan omdat er geen indicatoren benoemd zijn. In het nieuwe plan zijn er wel indicatoren benoemd. Dit geldt ook voor het lokale uitvoeringsplan 2021-2025 in Maasgouw.
De gewenste resultaten zijn benoemd en sluiten aan bij de doelen in het beleid.	In Roerdalen vindt nog een oriëntatie plaats op welke parameters aan de raad gerapporteerd worden en met welke frequentie. In Maasgouw wordt de raad op ad hoc basis kwalitatief geïnformeerd.
Met het beleid wordt invulling gegeven aan de Wgs en landelijk beleid.	Wettelijke voorschriften Wgs komen terug in het Regionaal beleidsplan schuldhulpverlening.
Het beleid voldoet aan 'de modeldienstverlening' van NVVK.	De richtlijnen van de NVVK over vroegsignalering, doorlooptijden en kwaliteit van de dienstverlening zijn zowel in het regionaal beleidsplan 2017-2020 als 2021-2025 overgenomen.

<i>Normen Gegevens (hoofdstuk 3)</i>	<i>Bevindingen</i>
Er is zicht op de ingezette instrumenten en de aantallen.	Ja hierover wordt gerapporteerd door uitvoerende partijen aan de gemeenten.
Er is monitoring van financiële regelingen vanuit de schuldhulpverlening, in relatie tot uitgevoerde activiteiten, resultaten en effecten.	Er is registratie door PLANgroep, AMW-ML, Schuldhulp en Humanitas en deze rapporteert hierover op haar eigen wijze aan de gemeente. Sturing en controle hierop door de gemeente zou beter kunnen.
Er is zicht op de doorlooptijden.	De gemeente heeft geen zicht op de doorlooptijden. PLANgroep regisseert en administreert dit wel maar rapporteert hierover niet. In het uitvoeringsplan worden doorlooptijden opgenomen in de KPI's.
Er is zicht op de effecten van de ingezette instrumenten.	PLANgroep rapporteert door middel van slagings- en uitvalpercentages. Deze percentages geven geen inzicht over alle fases van de dienstverlening, bv, niet bij eenmalig advies en het effect hiervan.
Er is zicht op de kosten en baten van schuldhulpverlening.	Er is zicht op de directe uitgaven aan schuldhulpverlening (PLANgroep, kosten van vroegsignalering en subsidies voor vrijwilligers). Op de indirecte kosten en baten is weinig zicht maar hierbij dient vermeld te worden dat er ook landelijk geen recente cijfers hierover zijn. De veronderstelling is dat investeringen zichzelf meer dan terugverdienen.
Er is zicht op de omvang en samenstelling van de doelgroep inwoners met problematische schulden en welk gedeelte hiervan wordt bereikt.	Er is weinig zicht op de omvang en samenstelling van de doelgroep. Alhoewel er landelijk veel cijfers beschikbaar zijn om hier een inschatting van te geven werden deze tot nu toe niet actief toegepast of uitgevraagd. Tijdens het rekenkameronderzoek is er meer zicht gekomen door het college en de ambtelijke organisatie die tot uiting komt in het lokale uitvoeringsplan van Maasgouw.
Er is zicht op het aantal huishoudens met een risico op problematische schulden dat (mede) dankzij schuldhulpverlening niet in problematische schulden is geraakt (rol van preventie en vroeg signalering)	Sinds november 2020 is vroegsignalering ingezet en kan er zicht komen op dit risico omdat dit gemonitord gaat worden. De verwachting is dat dit in 2021 aan de norm gaat voldoen.
Er is zicht op het aantal huishoudens met problematische schulden dat (mede) dankzij schuldhulpverlening structureel uit de problematische schulden is gekomen	Ja gedeeltelijk enerzijds door middel van aantallen schuldhulptrajecten en de slagings- en uitvalpercentages. Niet duidelijk is in hoeverre dit structureel is en of er mogelijk sprake is van terugkeer.

Normen Proces (hoofdstuk 4)	Bevindingen
De gemeente informeert haar inwoners actief over de mogelijkheid voor hulp bij problematische schulden.	Via diverse kanalen informeert de gemeente actief over schuldhulpverlening en geldzorgen. Dit gebeurt nog niet op een vaste terugkerende basis maar wanneer er nieuwsfeiten te melden zijn. In het uitvoeringsplan van Maasgouw is duidelijke communicatie als speerpunt opgenomen.
De afspraken met uitvoerders zijn consistent met het geformuleerde beleid.	Ja het regionale beleid wordt nu al ingezet in het proces zoals bijvoorbeeld stress-sensitief werken en vroegsignalering.
De gemeente voert regie op de taakuitvoering en samenwerking	De gemeente heeft voor de uitvoering van de gemeentelijke schuldhulpverlening PLANgroep gecontracteerd. Met PLANgroep zijn in Maasgouw werkafspraken vastgelegd in een document over regie en samenwerking. In Roerdalen is dit niet aangetroffen. In de uitvoering richt PLANgroep zich sterk op het treffen van schuldregeling voor de cliënt. Waardoor er soms geen regievoering over het hele proces van hulpverlening is. De samenwerking van PLANgroep met AMW-ML is goed maar samenwerking met vrijwilligersorganisaties en bewindvoerders zou beter kunnen.
De snelheid van dienstverlening (en eventuele overdracht) is zodanig dat het risico op het ontstaan van nieuwe schulden tot een minimum wordt beperkt.	Er wordt voldaan aan de wettelijke termijnen. In de aanloopfase is er nog tijdwinst te halen.
Met uitvoerders binnen en buiten de gemeentelijke organisatie zijn duidelijke afspraken gemaakt over hun taken.	In Maasgouw zijn werkafspraken met ketenpartners vastgelegd. In Roerdalen kan de rekenkamercommissie dit niet vaststellen. Uit de praktijk blijkt dat taken elkaar overlappen en afspraken niet altijd helder zijn.
Er zijn adequate afspraken en criteria geformuleerd ten aanzien van de overdracht van inwoners.	Uitgangspunt is warme overdrachten. Afspraken en criteria zijn niet functioneel vastgelegd per ketenpartner.
Geformuleerde doelen van schuldhulpverlening worden behaald.	Doelen waren in het vorige beleidsplan niet omschreven. Ten aanzien van nieuwe beleidsplan moet dit nog blijken.

Normen Praktijk (hoofdstuk 5)	Bevindingen
Eerste contact: Schuldenaren weten de gemeente en hulpverleners rondom schulden te vinden.	Weinig inwoners lukt het om de stap te zetten om zichzelf aan te melden. Aan de ene kant komt dit door stress, schaamte en chaos bij de inwoner. Aan de andere kant is het voor inwoners niet overzichtelijk en is er geen centraal aanspreekpunt.
Intake: Schuldenaren zijn op de hoogte van de inhoud van het plan van aanpak.	Inwoners weten dat er een plan van aanpak is, maar de inhoud is vaak niet bekend. Zij voelen zich geen eigenaar van het plan van aanpak.
Intake: als er eenmaal contact is gelegd zijn de hulpverleners goed bereikbaar.	Schuldhelpverlener en bewindvoerder zijn slecht bereikbaar. Dit wordt ook door beiden zelf bevestigd. Bereikbaarheid van maatschappelijke werkers en vrijwilligers is voldoende.
Stabilisatie: Schuldhelpverlening geeft rust en overzicht bij de schuldenaar.	Ja, in bijna alle cases is dit het geval. Incidenteel mislukt dit.
In de schuldhelpregeling: Voor de schuldenaar is duidelijk wie de regie heeft over welke taken.	Het is verschillend per case wie welke taken uitvoert. De regie ligt bij de schuldhelpverlener (PLANGroep), een bewindvoerder of een andere hulpverlener. Soms is er geen overzicht en ook geen regie.
In de schuldhelpregeling: Hulpverleners houden geregeld contact met schuldenaar. Schuldenaar ervaart dit als voldoende.	Schuldhelpverlener heeft vaak minder dan een keer per jaar contact met de inwoner. Bij andere hulpverleners is het sterk wisselend. Door corona zijn hulpverleners minder zichtbaar geweest. Helft van de inwoners geeft aan meer contact te willen.
Nazorg: Er wordt hulp geboden om na afloop traject financieel zelfredzaam te worden.	In dit veldonderzoek zijn geen inwoners aangetroffen waarin actief gewerkt wordt aan financiële zelfredzaamheid. De hulp bestaat nu uit een eenmalige vraag van schuldhelpverlener of nazorg nodig is en inschatting van schuldhelpverlener.