



BELEIDSPLAN SCHULDHULPVERLENING 2025- VOOR WESTLAND. DOOR WESTLAND!



Datum 3 februari 2025
Status Concept



Inhoudsopgave

Voorwoord	4
1. Aanleiding voor dit plan	5
1.1 Visie	5
1.2 Onze Pijlers	5
1.3 Basisdienstverlening	6
2. Terugblik	6
2.1 Hulp bij geldzorgen (voorheen Moedige Dialoog Westland)	7
2.2 Training	8
2.3 Budgetbeheer en budgetcoaching	8
2.4 Saneringskredieten	9
2.5 Cijfers	9
3. De deur staat altijd open (laagdrempelige dienstverlening)	12
3.1 Inleiding	12
3.2 Waarom laagdrempelige dienstverlening belangrijk is	12
3.3 Wat gaan we de komende jaren doen	12
3.3.1 Vrijblijvend in gesprek	12
3.3.2 Stap voor stap	13
3.3.3 Digitaal en fysiek toegankelijk maken	13
3.3.4 Laagdrempelige en heldere communicatie	13
3.3.5 Inzet van een meetinstrument	14
3.3.6 Slim en veilig gegevensdelen	14
3.3.7 Convenant Lokale Overheid	15
3.4 In het kort	15
4. Voorkomen is beter dan genezen (preventie)	17
4.1 Inleiding	17
4.2 Waarom snel helpen bij geldzorgen belangrijk is	17
4.3 Wat gaan we de komende jaren doen	18
4.3.1 Financiële educatie en preventieprogramma's	18
4.3.2 Samen optrekken met het maatschappelijk middenveld	19
4.3.3 Persoonlijke begeleiding vanaf het eerste moment	19
4.3.4 18+ Kaart	19
4.3.5 Preventie trainingen	20
4.3.6 Spaarkringen	20
4.3.7 Integrale benadering	20
4.3.8 Evalueren en monitoren van resultaten	21
4.4 In het kort	21
5. Hulp op basis van vertrouwen	23
5.1 Inleiding	23
5.2 Waarom vertrouwen belangrijk is	23
5.3 Wat gaan we de komende jaren doen	24
5.3.1 Aanpak voor jongeren	24
5.3.2 Ondernemers	25
5.3.3 Interne kwaliteitscontrole en NVVK	25
5.3.4 Waarborgfonds saneringskredieten	26
5.4 In het kort	26
6. Financiën	28



6.1	Inleiding	28
6.2	Toelichting op financiën	28
Bijlage I		30



Voorwoord

Het is van groot belang dat alle inwoners van Westland volledig kunnen deelnemen aan de maatschappij en zich naar hun vermogen kunnen ontwikkelen. Armoede en schulden kunnen echter een grote belemmering vormen, daarom zet het college zich actief in om deze problemen aan te pakken.

De afgelopen jaren hebben verschillende gebeurtenissen grote invloed gehad op onze samenleving. Dit heeft voor veranderingen gezorgd, waarbij onzekerheid over de toekomst, het betalen van rekeningen en zorg voor naasten overheerst. Daar ligt een belangrijke taak bij de overheid om ondersteuning en bescherming te bieden. Mensen die leven in armoede of met schulden, hebben te maken met voortdurende zorgen en stress. Dit belemmert hen in het nemen van de juiste beslissingen voor hun eigen welzijn en toekomst.

De gevolgen van armoede en schulden kunnen langdurig en verregaande invloed hebben op zowel de sociale als mentale positie van individuen. Ook is bekend dat geldzorgen effect hebben om de gezondheid van mensen. Een betrouwbare en daadkrachtige overheid kan het leed van velen verlichten. Solidariteit met degenen die het moeilijk hebben is essentieel. Deze rol vervullen wij maar al te graag.

Heeft de inwoner nog wel overzicht over zijn openstaande rekeningen en kan hij deze op termijn afbetalen? Gaan alle schuldeisers tegelijk weer incasseren of kunnen we hier afspraken over maken? Het is van groot belang om nu niet stil te zitten, maar voorbereidingen te treffen voor passende afspraken om toekomstige problemen te voorkomen. We moeten voorkomen dat geldzorgen uitgroeien tot ernstige financiële problemen. Hier moet meer aandacht voor zijn.

We moeten niet vasthouden aan vooropgezette ideeën, maar juist zoeken naar innovatieve oplossingen die verder gaan dan wat we eerder hebben bedacht. De samenleving verandert continue. Dit vraagt ook om een voortdurende ontwikkeling van onze dienstverlening. Er kunnen situaties zijn waarin het gedeeltelijk of volledig kwijtschelden van schulden meer maatschappelijk rendement oplevert en leidt tot sneller herstel, wat voor iedereen voordelig kan zijn. Hier moeten we oog voor hebben.

We doen dit niet alleen. We hebben een lokaal netwerk van organisaties waarmee we dit samen doen. Denk hierbij aan Schuldhulpmaatje, Patijnenburg, Vluchtelingenwerk, SKT en Vitis Welzijn. Zij vervullen een belangrijke maatschappelijke rol. We blijven hierin samen optrekken. Vooruitdenken en anticiperen op wat ons de komende jaren te wachten staat, is een van de belangrijkste uitdagingen. We hebben alle partijen nodig om dit te realiseren.

Het is uiteindelijk de bedoeling dat elke inwoner erop kan vertrouwen dat hij of zij snel en doeltreffend geholpen wordt met financiële problemen, en dat hij of zij weer sterk en veerkrachtig deel kan nemen aan de maatschappij. Met dit beleidsplan benutten we de kansen die er zijn om het stelsel nog beter in te richten. Vanuit de gedeelde urgentie werken we aan een beter en empathischer systeem van schuldhulpverlening. Voor Westland, Door Westland!

Wethouder Carlieke van Staalduinen



1. Aanleiding voor dit plan

De wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) biedt ons het wettelijk kader voor het opstellen van het beleidsplan voor schuldhulpverlening. Artikel 2 van de Wgs schrijft voor dat we om de vier jaren een plan moeten opstellen waarin we het beleid voor schuldhulpverlening en het voorkomen van problematische schulden opnemen.

We hebben binnen deze wet de beleidsvrijheid om schuldhulpverlening op een manier in te richten die het beste past bij de lokale omstandigheden en behoeften van onze inwoners. Dit zorgt ervoor dat wij maatwerk bieden. Daarnaast kunnen we ook beter inspelen op specifieke lokale behoeften. Dit beleidsplan bevat het nieuwe beleid voor de komende jaren en onze visie en doelen op het gebied van schuldhulpverlening. We beschrijven hoe wij onze doelen willen bereiken en welke diensten wij aanbieden om onze inwoners te ondersteunen bij schuldenproblematiek.

We werken ook samen met andere organisaties zoals , Patijnenburg, Vitis Welzijn, SKT, de Voedselbank en Schuldhulpmaatje. Maar ook met woningcorporaties, zorgverzekeraars, en schuldeisers om een integrale aanpak van schuldhulpverlening te realiseren.

Met dit plan stellen we onze pijlers en concrete acties vast voor de komende jaren. Het plan helpt bij het coördineren van inspanningen en middelen. We willen hiermee ook transparant zijn naar onze inwoners en partners die hierbij betrokken zijn.

1.1 Visie

Ons uitgangspunt is dat we onze inwoners helpen om het duurzaam zelf te kunnen regelen. Hierbij betrekken we waar nodig het maatschappelijk middenveld en het sociale netwerk van inwoners. We erkennen dat schulden een belemmering kunnen vormen en zetten ons daarom in voor een toegankelijke en effectieve schuldhulpverlening die zich richt op preventie, snelle interventie, en duurzame oplossingen.

1.2 Onze Pijlers

Voor de komende jaren hebben we 3 belangrijke pijlers gedefinieerd voor onze schuldhulpverlening:

1. *“De deur staat altijd open.”*
2. *“Voorkomen is beter dan genezen.”*
3. *“Hulp op basis van vertrouwen.”*

Deze pijlers vormen de kern van ons beleid. Ze bieden houvast, zekerheid en vertrouwen. Met onze eerste pijler willen we duidelijk maken dat we de drempels willen verlagen om hulp te zoeken. Onze tweede pijler is gericht op het voorkomen dat schulden escaleren. Onze derde pijler gaat over dat we willen aangeven dat wij er voor onze inwoners zijn. Zij moeten zich gehoord en gesteund voelen.

De pijlers dragen bij aan een omgeving waarin iedere inwoner van Westland de kans krijgt om financiële stabiliteit te bereiken en met vertrouwen aan de toekomst te werken. Dit plan bevat



per pijler ook concrete stappen naar een sterker en meer veerkrachtig Westland. Die leest u terug in de volgende hoofdstukken.

1.3 Basisdienstverlening

In dit plan zal bovendien ook de ‘basisdienstverlening’¹ zoveel als mogelijk verwerkt worden. Dit is een ontwikkeling waarbij landelijk gestreefd wordt om de schuldhelpverlening gestandaardiseerd vorm te geven. Dit initiatief harmoniseert de nu nog per gemeente verschillende ondersteuning aan inwoners met schulden. Het is een samenwerkingsproject tussen het kabinet, VNG, NVVK, en Divosa. De basisdienstverlening is ontwikkeld om de toegankelijkheid en kwaliteit van ondersteuning voor inwoners met financiële problemen te verbeteren. Het richt zich onder andere op het tijdig signaleren van schulden en het bieden van gerichte hulp. Daarnaast draagt het bij aan het verminderen van verschillen tussen gemeenten.

In hoofdlijnen gaat de basisdienstverlening over:

1. Toegankelijke schuldhelpverlening: Gemeenten zorgen voor een laagdrempelige aanmeldingsprocedure zonder ingewikkeld papierwerk. Inwoners worden via vroegsignalering snel opgespoord en begeleid naar passende hulp.
2. Op maat gemaakte hulp: Door systematische intake en triage wordt het individuele verhaal van de hulpvrager inzichtelijk gemaakt. De hulpverlening wordt afgestemd op specifieke groepen, zoals jongeren, ondernemers en mensen met een andere culturele achtergrond.
3. Samenwerking en ondersteuning: Gemeenten maken gebruik van registratiesystemen en platformen zoals het Schuldenknooppunt om samenwerking tussen hulpverleners en schuldeisers te verbeteren. Dit helpt bij een efficiëntere aanpak van schulden.
4. Begeleiding en nazorg: Vanaf het eerste contactmoment krijgen inwoners begeleiding, inclusief budgetcoaching, budgetbeheer of bewindvoering waar nodig. Dit traject wordt afgestemd op de hulpbehoefte en geëvalueerd om indien nodig bij te sturen.
5. Efficiënte schuldregelingen: Gemeenten bieden saneringskredieten met korte aflostermijnen en een berekening op basis van het vrij te laten bedrag. Dit vergroot de kans op succesvolle schuldafwikkeling.

Deze geharmoniseerde aanpak moet ervoor zorgen dat de effectiviteit van schuldhelpverlening wordt vergroot en wordt uitgevoerd binnen de bestaande wettelijke kaders. Wij committeren ons aan de basisdienstverlening waarbij een aantal belangrijke elementen de afgelopen jaren al doorgevoerd zijn zoals het verbeteren van de toegankelijkheid en hulp op maat. Dit gaan we de komende jaren verder uitbreiden. De basisdienstverlening is daarom ook een belangrijke bron voor de inrichting van onze schuldhelpverlening voor de komende jaren.

2. Terugblik

In de afgelopen beleidsperiode hebben we belangrijke stappen gezet in het verbeteren van onze schuldhelpverlening. We hebben onze aanmeldprocedures vereenvoudigd, en meer persoonlijke begeleiding geboden. Ondanks deze vooruitgang blijven er uitdagingen die we in

¹ Zie voor meer informatie: [Basisdienstverlening schuldhelpverlening in iedere gemeente | Nieuwsbericht | Rijksoverheid.nl](#)



de komende periode willen aanpakken, zoals het vergroten van vroegsignalering en het verbeteren van samenwerking met ketenpartners.

Onze schuldhulpverleners worden jaarlijks getraind in het stress sensitief werken. Dit om stress bij de burger weg te halen, om zo te komen tot leren. Hierdoor kunnen burgers weer tot (zelf)redzaamheid worden begeleid.

Vroegsignalering

Sinds 1 januari 2021 is vroegsignalering van schulden wettelijk verplicht. Dit is vastgelegd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). De vroegsignalering maakt het voor ons mogelijk en verplicht om gegevens van inwoners met betalingsachterstanden te ontvangen van vaste lastenleveranciers zoals woningverhuurders, waterbedrijven, zorgverzekeraars en energieleveranciers. Het doel van deze wettelijke verplichting is om te voorkomen dat mensen met beginnende schulden in een problematische schuld situatie komen. De wet regelt ook de privacy-aspecten. We mogen deze signalen ontvangen en gebruiken om contact op te nemen met inwoners, maar moeten hier uiteraard zorgvuldig mee omgaan.

De afgelopen jaren hebben we veel ervaring opgedaan in de vroegsignalering. Er sluiten steeds meer signaalpartners aan zoals particuliere verhuurders en incassobureaus. Ook worden de signalen van het CAK elk kwartaal meegenomen.

Wij hebben meegedaan met de pilot vroegsignalering bij Gemeentelijke Belastingen. Bij alle huurachterstanden en wanneer er 2 of meer signalen per huishouden zijn volgde er een huisbezoek. Bijzondere signalen werden ook altijd opgepakt middels huisbezoek. De rest werd benaderd via telefoon, app of brief. De ervaring leert dat meer huishoudens hulp aanvaarden bij een huisbezoek. Via de telefoon en app werd ook veel gereageerd. Via brieven is er weinig respons geweest, vandaar dat dit minder werd ingezet. Dit blijkt ook uit ervaringen van andere gemeenten. Deze pilot is per 1 januari 2025 geëindigd daar dit vanaf 2025 wettelijk niet meer is toegestaan. De geleerde lessen nemen we mee om onze dienstverlening te verbeteren. We vinden dat een uitbreiding van de wettelijke vroegsignalering nodig is en delen onze bevindingen met het Ministerie.

2.1 Hulp bij geldzorgen (voorheen Moedige Dialoog Westland)

We zijn betrokken bij Hulp bij geldzorgen. Dit is een publiek-private netwerkorganisatie van ketenpartners en bestaat uit onder andere Rabobank, Flora College, Bibliotheek, Vitis Welzijn, JLM Taxi John de Roo en Fonds 1818. Het doel is om inwoners te vinden, te informeren en te motiveren om het moedige gesprek aan te gaan over financiële problemen. Hierin treden wij op als gelijkwaardige partner met andere organisaties. Inmiddels is dit netwerk uitgebreid. De kerngroep heeft gekozen voor een naamsverandering van **Moedige Dialoog Westland** naar **Hulp bij Geldzorgen**. Deze naam dekt meer de lading. In oktober 2024 heeft de eerste dialoogsessie plaatsgevonden. Vanuit Gemeente Westland is eind 2023 een kwartiermaker aangesteld. Zij heeft de opdracht om Hulp bij Geldzorgen meer op de kaart te zetten. Er vinden gesprekken plaats met scholen en er worden gastlessen gegeven in de **Week van het geld**. We zijn momenteel aan het inventariseren om dit een structureel karakter te geven en verder uit te breiden.



2.2 Training

De afgelopen jaren zijn 3 trainingen ontwikkeld voor inwoners die aangemeld zijn bij schuldhulpverlening of budgetbeheer. In deze trainingen leren zij **van en met elkaar** en komen onderwerpen aan bod zoals:

- Wat kan ik verwachten van mijn schuldhulpverleningstraject en begeleiders?
- Hoe regel ik mijn financiën?
- Wat moet ik regelen als er iets verandert in mijn situatie?
- Hoe leer ik budgetteren en sparen?
- Wat heb ik nodig om langdurige stabiliteit in mijn leven te krijgen?
- Ik ben schuldevrij en nu?

Er is een tijdslijn opgesteld van aanmelding voor Schuldhulpverlening tot nazorg, waarin alle stappen duidelijk zijn omschreven. Deze tijdslijn wordt in elke training behandeld, zodat deelnemers goed geïnformeerd worden over het proces. Alle stappen kunnen duidelijk uitgelegd worden. Tussentijds wordt er overleg gevoerd met de consultants Budgetbeheer en Schuldhulpverlening.

Als er een taalbarrière of een andere situatie is waardoor deelname aan de groepstrainingen niet mogelijk is, kan er een 1-op-1 training worden aangeboden. Tijdens deze training is het mogelijk een familielid of bekende als tolk mee te nemen om te vertalen.

Wanneer de algemene trainingen niet voldoende zijn en de inwoners net dat extra stapje nodig hebben, kan er 1-op-1 coaching worden ingezet in overleg met de consultants. Er wordt zorgvuldig gekeken naar wat er nodig is om een doorbraak te realiseren.

We maken ook gebruik van het inzetten van andere teams of afdelingen, maar ook de ketenpartners om te komen tot een langdurige oplossing waarin inwoners langdurig (financieel) zelfredzaam worden. Hierbij wordt de inwoner intensief betrokken waardoor er weer grip ontstaat op hun eigen situatie. In 2024 zijn er 10 coachings 1 op 1 gesprekken gevoerd. Een coachingstraject kan uit meerdere gesprekken bestaan.

Ook hebben we in 2024 voorlichting gegeven aan ketenpartners zoals Vitis Welzijn en Schuldhulpmaatje.

2.3 Budgetbeheer en budgetcoaching

Budgetcoaching is een persoonlijke en zorgvuldige begeleiding die we inzetten om inwoners te helpen hun financiële situatie structureel te verbeteren. Het draait hierbij niet alleen om het oplossen van acute financiële problemen, maar om het ondersteunen van mensen op weg naar duurzame financiële zelfredzaamheid.

De kern van budgetcoaching is maatwerk. Elke inwoner krijgt een gepersonaliseerde aanpak die aansluit bij zijn of haar specifieke financiële uitdagingen en persoonlijke situatie. Door middel van een praktisch budgetcoachplan wordt de voortgang inzichtelijk gemaakt. De



inwoner kan precies zien welke stappen al zijn gezet en wat nog komen gaat. Uiteindelijk willen we inwoners vaardigheden aanleren om financieel zelfstandig te worden en te blijven.

We zijn de budgetcoaching momenteel aan het doorontwikkelen. Dit betekent dat er wordt gewerkt aan het verbeteren van het proces en de methodiek. Wij zien budgetcoaching als een veelbelovend instrument om inwoners duurzaam te ondersteunen.

Naast budgetcoaching bieden we budgetbeheer zonder schuldhelpverlening aan. Deze vorm van ondersteuning is bedoeld voor inwoners die wel behoefte hebben aan financiële begeleiding, maar waar (nog) geen sprake is van problematische schulden. We merken dat dit voor inwoners heel waardevol is gebleken. Daarom blijven we dit de komende jaren doorzetten.

2.4 Saneringskredieten

In 2022 zijn we gaan werken met Krediet Bank Nederland. Schuldhelpverlening zet de regeling op en de Krediet Bank Nederland financiert de kredieten en houdt de aflossing in de gaten. De afgelopen jaren zijn we gewijcht van schuldregelingen in de vorm van hercontroles naar saneringskredieten tenzij het beduidend beter voor de burger of de schuldeiser is om een schuldregeling middels hercontroles op te zetten. We streven er altijd naar om een minnelijke schuldregeling tot stand te laten komen. Dit voorkomt vertraging en een eventuele gang naar de rechter voor een wettelijk traject. Bij de regelingen die de afgelopen 2 jaar zijn opgezet middels de Kredietbank Nederland zijn geen achterstanden in het terugbetalen geconstateerd. Daarnaast blijven wij tijdens het aflossen de burger begeleiden tot zelfredzaamheid door duurzaam te werken aan het oplossen van de oorzaak van de schulden.

In de afgelopen twee jaren is bewust gekozen voor een meer gedifferentieerde benadering. In plaats van standaard hercontroles uit te voeren wordt nu vooral ingezet op saneringskredieten. Dit biedt de inwoner meer rust en zekerheid.

De resultaten van deze samenwerking zijn heel positief. Alle regelingen met Krediet Bank Nederland in de afgelopen twee jaar zijn succesvol verlopen. Wat hierbij belangrijk is te vermelden is dat er geen enkele betalingsachterstand is geconstateerd. Deze lijn willen we doorzetten.

2.5 Cijfers

Als we inzoomen op de Westlandse situatie van de afgelopen jaren, dan zien we dat de schuldenproblematiek in het Westland de afgelopen jaren toeneemt. Landelijk zien we een soortgelijke trend plaatsvinden. Het percentage huishoudens met problematische schulden is van 6,4% in 2023 gestegen naar 6,8 % in 2024. Het landelijk gemiddelde ligt op 8,9 %. Dit betekent dat wij gemiddeld genomen minder huishoudens met problematische schulden hebben dan in de meeste regiogemeenten en 100.000 plus gemeenten. Van oudsher zien we in onze gemeente dat we ten opzichte van andere gemeenten relatief minder inwoners hebben met problematische schulden. Dit neemt niet in de weg dat de schuldenproblematiek de afgelopen jaren is toegenomen. Daarom blijft het belangrijk om hier aandacht voor te vragen en onze hulpverlening passend en gericht af te stemmen op de hulpvragen die er zijn. .



We zien in de praktijk dat het aantal hulpvragen stijgt. In 2023 hadden we 185 aanmeldingen en in 2024 235 aanmeldingen, wat neerkomt op een stijging van 27%. Naast dat dit komt door de toename van de schuldenproblematiek zien we ook als oorzaak voor de toename dat we er sneller bij zijn en mensen eerder weten te vinden (vroegsignalering). Daar komt nog bij dat we circa honderd vrijblijvende advies- en informatiegesprekken hebben gevoerd. Op de lange termijn is de verwachting dat eerder ingrijpen erger voorkomt. Hieronder treft u een overzicht met de cijfers van de afgelopen jaren.

Tabel 1: Cijfers Schuldhelpverlening

Indicator	2021	2022	2023	2024	Toelichting
Aantal lopende trajecten	418	399	416	460	Het aantal lopende trajecten waaronder schuldbemiddeling en saneringskredieten
Aanvragen SHV	162	154	185	235	Aantal inwoners dat een aanvraag heeft gedaan voor schuldhulpverlening.
Gemiddelde schuld per huishouden (€)	26.937	44.389	38.825	42.810	Het gemiddelde bedrag aan schulden per huishouden.
Totaal aantal schuldeisers	12	9	13	17	Het totale aantal schuldeisers betrokken bij trajecten.
Wijze van aanmelding					
Via vroegsignalering	11	32	36	34	
Via netwerkpartners	39	26	26	38	Vitis Welzijn, SHM, Bewindvoerders etc
Zelfmelders	112	96	123	163	Dit zijn het aantal cliënten dat zichzelf gemeld heeft bij de gemeente.
Aantal trajecten budgetbeheer/coaching	149	139	153	167	Inwoners die zijn begeleid met budgetbeheer of coaching.
Aantal meldingen vroegsignalering	*	2207	2736	4374	Aantal meldingen van vaste lasten leveranciers zoals, woningbouwcorporaties, verzekeraars energieleveranciers.
Aantal partners vroegsignalering	*	61	61	61	Aantal aangesloten partners bij vroegsignalering
Aantal deelnemers aan trainingen	**	**	146***	120	Aantal deelnemers aan trainingsbijeenkomsten
Aantal betalingsregelingen	****	****	10	10	Totaal aantal regelingen ,buiten de schuldregeling



Indicator	2021	2022	2023	2024	Toelichting
					om, getroffen met schuldeisers.

* In 2021 is de verplichting voor Vroegsignalering ingegaan. Door de overgang en implementatie hiervan zijn niet alle gegevens gerapporteerd. Vanaf 2022 is dit wel het geval.

** Over het aantal trainingen in 2021 en 2022 zijn geen cijfers bekend. Vanaf 2023 is dit bijgehouden.

***In 2023 heeft een inhaalslag plaatsgevonden om inwoners, die aan het eind van hun schuldhelpverleningstraject zaten, alsnog een training te bieden naar zelfredzaamheid.

**** In 2021 en 2022 hielpen we inwoners niet met het treffen van betalingsregelingen. Dit is vanaf 2023 wel het geval.



3. De deur staat altijd open (laagdrempelige dienstverlening)

3.1 Inleiding

Een belangrijk onderdeel van onze visie is dat we erkennen dat schulden een belemmering zijn. Hierbij kan gedacht worden aan de ontwikkeling en participatie in de samenleving. Het is daarom belangrijk dat we onze dienstverlening laagdrempelig en toegankelijk inrichten. We willen dat inwoners zonder barrières toegang hebben tot de benodigde ondersteuning. Dit betekent dat iedereen, ongeacht zijn situatie, gemakkelijk en snel hulp kan krijgen. In dit hoofdstuk wordt de laagdrempelige dienstverlening belicht en komen we tot concrete stappen hoe we dit de komende jaren gaan realiseren.

3.2 Waarom laagdrempelige dienstverlening belangrijk is

We weten inmiddels dat laagdrempelige schuldhelpverlening noodzakelijk is om inwoners succesvol te helpen. Inwoners die worstelen met schulden wachten vaak te lang met het zoeken naar hulp. Schaamte, angst en onzekerheid spelen hierbij een belangrijke rol, zo blijkt uit onderzoek van het Nederlands Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud). Deze drempels leiden ertoe dat financiële problemen onnodig verergeren.

Uit de praktijk van onze en andere gemeenten weten we dat snelle toegang tot schuldhelp duidelijke resultaten oplevert. Het voorkomt bijvoorbeeld dat mensen hun huis moeten verlaten of in langdurige armoede terechtkomen. Stress door geldzorgen tast het denkvermogen aan. Hierdoor wordt het voor mensen steeds moeilijker om zelf een uitweg te vinden uit hun financiële problemen.

We hanteren daarom een aanpak die past binnen de landelijke basisdienstverlening schuldhelpverlening. Door praktische belemmeringen weg te nemen, zoals ingewikkelde formulieren en lange wachttijden, maken we de stap naar hulp kleiner. Vanaf het allereerste gesprek bieden we concrete ondersteuning.

Naast dat deze werkwijze mensgericht is, is het ook kosteneffectief. Het aantal huishoudens met problematische schulden blijft namelijk stijgen. Door vroeg in te grijpen, voorkomen we dat schulden zich opstapelen. Dit past bij de ambitie van het kabinet om problematische schulden in Nederland tegen 2030 te halveren.

3.3 Wat gaan we de komende jaren doen

Schuldhelpverlening moet voor iedereen toegankelijk zijn. Niemand mag aan zijn lot overgelaten worden wanneer financiële problemen zich voordoen. De afgelopen jaren hebben we goede stappen gezet om dit te voorkomen. Deze lijn willen we doorzetten. Daarom hebben we een aantal concrete stappen uitgewerkt die we de komende jaren gaan zetten om de dienstverlening blijvend laagdrempelig te houden.

3.3.1 Vrijblijvend in gesprek

Een van de eerste zaken waar we mee aan de slag gaan, is het aanmeldproces, zodat het eenvoudiger en toegankelijker wordt om je aan te melden. Hier hebben we de afgelopen jaren goed in geïnvesteerd. Inwoners kunnen zich vrijblijvend aanmelden voor een advies- en



informatie gesprek. Voor dit gesprek is het niet noodzakelijk dat de inwoner alle documenten bij zich heeft. We slaan geen informatie op van het gesprek. Hiermee garanderen we de vrijblijvendheid. We **richten ons eerst op de mens** om daarna een beeld te krijgen van de situatie. Samen bespreken we wat er nodig is en welke vervolgstappen kunnen helpen. Zo zorgen we ervoor dat niemand afhaakt door een ingewikkeld aanmeldproces en dat we meteen kunnen beginnen met de juiste ondersteuning. Daarnaast willen we alle inwoners die zich melden, zo snel mogelijk spreken. We streven ernaar dit binnen 2 weken te realiseren.

We onderzoeken of we **open inloopsprekuren in de verschillende kernen** kunnen organiseren, ook bij diverse ketenpartners. Door op locaties in de buurt aanwezig te zijn kunnen we de afstand tot de inwoners verkleinen. Ze kunnen vragen stellen en vrijblijvend praten met een schulphulpverlener zonder dat er meteen een officieel traject start. Ook gaan we de bestaande instrumenten zoals de **Potjescheck van Geldfit** en de **Financiële Gezondheidscheck van het NIBUD** meer onder de aandacht brengen. De Potjescheck helpt huishoudens om inzichtelijk te maken voor welke toeslagen en regelingen zij in aanmerking komen. De financiële gezondheidscheck helpt inwoners om inzichtelijk te krijgen hoe het staat met hun financiële gezondheid. Daarnaast krijgen ze concrete en handige tips over geldzaken.

3.3.2 Stap voor stap

We begrijpen dat het veel kan zijn om in één keer alle papieren te moeten regelen. Daarom doen we het stap voor stap. Dit noemen we ook wel de **gefaseerde intake**. Dit houdt in dat inwoners niet direct alle benodigde formulieren hoeven in te vullen of aan te leveren. We vragen – in lijn met de **Bestuurlijke afspraken basisdienstverlening voor schuldhulpverlening** - minder documenten op om de schuldhulpverlening op te starten. In plaats van te wachten op alle documenten, kan het hulpverleningsproces al van start gaan. We beginnen eerst met het in kaart brengen van de meest urgente zaken, waarna in latere stadia aanvullende documenten worden opgevraagd. Dit zorgt ervoor dat inwoners niet overweldigd worden door een berg papierwerk aan het begin van het traject. Bovendien zetten we graag een extra stapje. Hiermee bedoelen we dat we onze inwoners **hulp bieden bij het ordenen van de administratie**, het **opvragen van ontbrekende documenten** en schakelen we waar nodig **hulp van anderen** in. Dit doen we uiteraard ook in samenwerking met het maatschappelijk middenveld.

3.3.3 Digitaal en fysiek toegankelijk maken

Als een inwoner schulden heeft, is de stap naar hulp vaak al moeilijk genoeg. We willen het daarom zo eenvoudig mogelijk maken om contact met ons op te nemen. Inwoners kunnen contact met ons opnemen op de manier die voor hen het prettigst is. Rustig **thuis via de computer** of persoonlijk bij de gemeente. Wij richten onze dienstverlening en website zo in dat het eenvoudig is om in contact te komen met de gemeente. We introduceren ook de **voorleesknoop** voor inwoners die laaggeletterd zijn en **huisbezoeken** voor inwoners die minder mobiel zijn.

3.3.4 Laagdrempelige en heldere communicatie

Het kan voor inwoners ingewikkeld zijn om formulieren in te vullen en een aanmeldprocedure te doorlopen. We hebben ons de afgelopen jaren stevig ingezet om deze duidelijker en

eenvoudiger te maken. Dit blijven we de komende jaren doen. We vereenvoudigen de taal en bieden de informatie in begrijpelijke woorden aan. We maken schuldhulpverlening voor iedereen toegankelijker – ongeacht iemands opleidingsniveau of achtergrond. We gaan ook filmpjes gebruiken om het proces en de stappen nog helderder uit te leggen. Met duidelijke **uitlegvideo's** verwachten we de drempel verder te verlagen, zodat iedereen precies weet wat er van hen verwacht wordt en hoe ze de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben. Dit kan ook de kwetsbare doelgroep laaggeletterden en anderstaligen helpen om beter begrip te krijgen van het systeem. Ook de ASDW heeft hier aandacht voor gevraagd.

We gaan daarnaast de mogelijkheden onderzoeken om aan te sluiten bij de **Geldkrant op Maat van het Nibud**. De Nibud Geldkrant is een goed medium om inwoners op een laagdrempelige manier aan te zetten tot het krijgen en houden van grip op geld. En om te laten weten dat er hulp is als dat zelf niet meer lukt. Hierin treffen inwoners ook **een handig overzicht van de gemeentelijke regelingen** en **een plek waar alle hulporganisaties in de buurt in één oogopslag** te zien zijn.

3.3.5 Inzet van een meetinstrument

Als we systematisch in kaart brengen waar iemand precies hulp bij nodig heeft, kunnen we sneller de juiste hulp bieden. De ene persoon heeft bijvoorbeeld hulp nodig bij emotionele ondersteuning terwijl de andere persoon gebaat is bij praktische hulp of het aanleren van nieuwe vaardigheden. Een meetinstrument kan hierbij helpen en dit soort verschillen nog beter in beeld brengen. Dit is bovendien één van de aanbevelingen uit de basisdienstverlening.

Het meetinstrument biedt onze schuldhulpverleners een **extra hulpmiddel** om hun werk nog beter te doen. Het gaat niet hun ervaring en expertise vervangen, maar **ondersteunt hen bij het maken van de juiste keuzes in de begeleiding**. Zodat zij hun tijd en aandacht nog gericht besteden aan wat voor die specifieke inwoner het belangrijkste is.

We investeren in dit instrument omdat we geloven dat het onze dienstverlening sterker maakt. Het helpt ons om maatwerk te leveren en tegelijk te leren van wat wel en niet werkt in de schuldhulpverlening.

3.3.6 Slim en veilig gegevensdelen

We willen het voor inwoners makkelijker maken. Daarom gaan we zoveel mogelijk **gebruik maken van gegevens die al bekend zijn**. Hiermee voorkomen we dat inwoners steeds opnieuw dezelfde informatie moeten aanleveren. Dit maakt het voor de inwoner een stuk makkelijker en hiermee versnellen we het proces. Het delen van gegevens wordt daarom een belangrijk onderdeel van ons vereenvoudigde aanmeldproces. Dit zal op een manier gebeuren waarbij we de privacy van de inwoner waarborgen en voorkomen dat dit negatief uitpakt voor de inwoner.

Daarnaast sluiten we ons aan bij **VISH** (de Verwijsindex Schuldhulpverlening). Dit is een informatiesysteem dat helpt om te zien of iemand schuldhulpverlening krijgt. Dit is conform de **basisdienstverlening schuldhulpverlening**. Dit digitale systeem helpt ons om snel en veilig informatie te delen met bijvoorbeeld schuldeisers en hulpverleners.

Gegevens over schuldenproblematiek worden centraal beheerd zodat schuldhulpverleners direct een compleet beeld van de situatie van een inwoner krijgen. Dit zorgt er weer voor dat we sneller kunnen handelen en gerichte ondersteuning kunnen bieden.

Bovendien gaan we aansluiten bij het **Schuldenknooppunt**. Dit is een publieke-private samenwerking tussen schuldhulpverleners en schuldeisers. Hierin wordt **gegevensuitwisseling** tussen schuldhulpverleners en schuldeisers **makkelijker en sneller** gemaakt door **1 standaardmethode** toe te passen. Er wordt ook gecommuniceerd via **1 veilig kanaal**.

3.3.7 Convenant Lokale Overheid

We sluiten ons ook aan bij **Het Convenant Lokale Overheid**. Dit convenant zorgt ervoor dat verschillende partijen, zoals sociale diensten, welzijnsorganisaties, deurwaarders en kredietbanken, beter gaan samenwerken met elkaar. Hieronder een korte beschrijving van het convenant:

“Het Convenant Lokale Overheid maakt het proces van minnelijke schuldhulpverlening efficiënter en zorgt voor maatschappelijk verantwoord incasseren. Het biedt inwoners schuldrust, sneller financiële stabiliteit en toekomstperspectief. Het bespaart de lokale overheid als schuldeiser tijd en onnodige incassokosten. Het uitgangspunt van het convenant is dat overheidscrediteuren meewerken aan de schuldregeling door incassomaatregelen stop te zetten en bij voorbaat akkoord te gaan met een betalingsvoorstel voor een schuldregeling.”²

Door deze samenwerking kunnen we inwoners met schuldenproblematiek sneller en efficiënter helpen. Vaak lopen mensen vast in bureaucratische processen of krijgen ze te maken met hulpverlening die niet goed op elkaar aansluit. Het convenant maakt het makkelijker om de hulp beter op elkaar af te stemmen.

3.4 In het kort

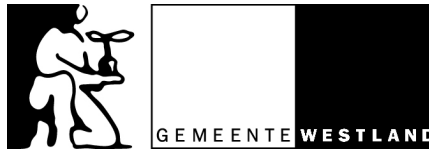
Schulden belemmeren mensen in hun ontwikkeling en deelname aan de samenleving. Daarom zetten we in op laagdrempelige en toegankelijke schuldhulpverlening, zodat inwoners eenvoudig en snel ondersteuning kunnen krijgen. Dit voorkomt dat problemen escaleren en versterkt de impact van hulp.

Onderzoek wijst uit dat schaamte, angst en ingewikkelde procedures vaak drempels vormen voor het zoeken naar hulp. Door deze barrières weg te nemen, zoals lange wachttijden en complex papierwerk, kan vroegtijdig worden ingegrepen. Dit is niet alleen mensgericht, maar ook kosteneffectief, omdat het verdere escalatie van schulden voorkomt. We volgen hierbij de landelijke richtlijnen voor basisdienstverlening.

De komende jaren richten we ons op de volgende acties:

- **Vrijblijvend adviesgesprek:** Het aanmeldproces wordt eenvoudiger, zonder directe verplichtingen of uitgebreide documenten.

² Zie: [Convenant Lokale Overheid - NVVK](#)



- **Gefaseerde intake:** Het hulpverleningsproces start met de meest urgente zaken, waarbij aanvullende informatie later wordt verzameld.
- **Toegankelijkheid:** Fysieke inloopsprekuren, digitale hulpmiddelen en eenvoudige taal maken de dienstverlening breed toegankelijk.
- **Gegevensdeling en samenwerking:** Door systemen zoals VISH te gebruiken, worden gegevens veilig gedeeld, wat snellere hulp mogelijk maakt. Het Convenant Lokale Overheid bevordert samenwerking tussen betrokken partijen.



4. Voorkomen is beter dan genezen (preventie)

4.1 Inleiding

Geldzorgen beginnen vaak klein. Een onverwachte rekening, een kapotte vaatwasser, net niet genoeg geld om de energierekening te betalen of live-events die het leven van inwoners drastisch veranderen denk aan ziekte en echtscheidingen. Voor je het weet, stapelen de problemen zich op. Een onbetaalde rekening wordt een aanmaning, een aanmaning resulteert in een deurwaarder die voor je deur staat. Dit willen we natuurlijk zoveel mogelijk voorkomen. Want we weten: hoe eerder we erbij zijn, hoe makkelijker het is om samen een oplossing te vinden.

We willen daarom actiever inzetten op preventie. De preventie is ter voorkoming van problematische schulden. Voor de gemeente betekent dit dat wij actief inzetten op de vroegsignalering en de juiste informatievoorziening. Ook het maatschappelijk middenveld speelt hier een cruciale rol in, denk bijvoorbeeld aan Schuldhulpmaatje die inwoners eenvoudig en laagdrempelig hulpbieden. De buurtinformatiepunten helpen inwoners weer met het verstrekken van de juiste informatie en de formulierenbrigade weet een brug te slaan tussen inwoners en de gemeente. Daarnaast worden er verschillende waardevolle cursussen verzorgd door onder andere Vitis Welzijn. Ook wordt vanuit Hulp bij Geldzorgen actief nagedacht over hoe we inwoners beter kunnen helpen. Zij hebben voor de komende jaren de volgende kernthema's bepaald:

- Werkgevers in Westland weten hoe zij werknemers met geldzorgen kunnen herkennen en kunnen doorverwijzen naar beschikbare hulp.
- Inzicht bij de hulpverlening vergroten binnen Westland.
- Organisaties informeren over de mogelijkheid van beschikbare fondsen en financiële ondersteuning
- Alle jongeren in Westland ontvangen financiële educatie op school.
- ZZP-ers voorlichten over de financiële voor- en nadelen van het werken als ZZP-er.
- Ook de preventie richting ouderen wordt als belangrijk thema gezien.

In feite willen we met z'n allen ervoor zorgen dat kleine geldzorgen niet mogen uitgroeien tot grote problemen. Daarom kijken we met een scherp oog naar de eerste signalen die duiden op dat het wat minder gaat.

Ook helpen we onze inwoners om grip te houden op hun geld. Dit doen we door praktische tips te geven en voorlichting te bieden op scholen. Want soms kan een eenvoudig advies al het verschil maken tussen financieel gezond blijven of in de problemen komen. In dit hoofdstuk laten we zien hoe we dit de komende jaren willen doorzetten.

4.2 Waarom snel helpen bij geldzorgen belangrijk is

We weten dat we veel ellende kunnen voorkomen door er op tijd bij te zijn. Als we vroeg kunnen helpen, zijn de schulden vaak nog te overzien. Dan kunnen we sneller een oplossing vinden en voorkomen we dat iemand in een diepe crisis belandt. Niemand wil immers dat het zo ver komt dat mensen hun huis uit moeten of belangrijke spullen moeten verkopen.



We weten ook dat geldzorgen veel stress opleveren. Die stress maakt het moeilijk om goede beslissingen te nemen. Het is dan verleidelijk om rekeningen ongeopend te laten of post van de gemeente weg te stoppen. Veel mensen schamen zich voor hun situatie en wachten te lang met hulp zoeken. Daarom nemen wij als gemeente – waar dat kan - zelf het initiatief om contact op te nemen als we signalen krijgen dat het financieel niet goed gaat. We zijn ook actief in de dorpskernen. We gaan periodiek bij de voedselbank langs en geven daar voorlichting aan inwoners. We gaan ook in gesprek met inwoners die structureel ondersteuning nodig hebben van de voedselbank. Het doel hiervan is om inwoners verder een structurele oplossing te bieden.

We weten tevens dat geldzorgen kunnen leiden tot gezondheidsproblemen, problemen op het werk of spanning in relaties. Ook zien we verbanden tussen geldzorgen en verslavingsproblematiek zoals drugsverslaving en gokverslaving. Dit heeft grote impact op de mentale gesteldheid van een individu maar kan zeker ook leiden tot gezinsproblematiek. Schulden kunnen een gevolg, maar ook een oorzaak zijn van voornoemde problemen. Daarom is het belangrijk dat we snel helpen om te voorkomen dat inwoners in een neerwaartse spiraal terechtkomen. We geloven sterk in vroege hulp bij geldzorgen. Niet omdat het goedkoper is voor de gemeente - al is dat ook zo op de lange termijn - maar vooral omdat we onze inwoners een betere toekomst gunnen. Waar wij het verschil kunnen maken, willen we dat ook doen. Want iedereen verdient de kans om met vertrouwen naar de toekomst te kunnen kijken.

4.3 Wat gaan we de komende jaren doen

Om vroeg in te grijpen bij schuldenproblematiek, is het belangrijk dat we een reeks maatregelen nemen die aansluit bij onze huidige werkwijze, de **Basisdienstverlening voor schuldhulpverlening** en de principes van vroegsignalering. Deze maatregelen gaan ervoor zorgen dat inwoners met (dreigende) schulden zo snel mogelijk worden geholpen.

4.3.1 Financiële educatie en preventieprogramma's

Financiële educatie is een belangrijk element om erger te voorkomen. Vaak worden de verkeerde beslissingen genomen door een gebrek aan kennis. Als gemeente kunnen we hier het verschil in maken. Door inwoners op tijd te informeren en bewust te maken van de risico's van schulden, kunnen we voorkomen dat betalingsachterstanden en financiële problemen zich ontwikkelen. We gaan de **gastlessen op middelbare scholen uitbreiden**, zodat **alle leerlingen op middelbare scholen in Westland financiële educatie** krijgen. Ook gaan we **voorlichting** geven aan **werkgevers** zodat zij beter in staat zijn te herkennen of er geldzorgen spelen bij werknemers. We gaan de werkgevers voorzien van **tools** waarmee zij werknemers kunnen helpen en eventueel doorverwijzen. Ook gaan we **voorlichting** geven aan **zzp'ers** over de voor- en nadelen van het werken als zelfstandige. Bovendien gaan we **ouderen voorlichting** geven over waar zij terecht kunnen met hun geldzorgen. We gaan ook samenwerken aan met maatschappelijke organisaties zoals Vluchtelingenwerk om specifieke doelgroepen zoals jongeren, nieuwkomers, laaggeletterden, werkende armen en gezinnen met inwonende minderjarige kinderen onder de aandacht te brengen.



4.3.2 Samen optrekken met het maatschappelijk middenveld

Het maatschappelijk middenveld vervult een belangrijke rol voor de samenleving. Zij staan vaak **nauw in contact met inwoners** en weten goed wat er speelt. Op casusniveau vindt er goed contact plaats met ketenpartners. Dit willen we doorzetten en uitbreiden. Door nauwer samen te werken met deze organisaties die gebruikmaken van de inzet van vrijwilligers in de buurt, zoals Vitis Welzijn, Patijnenburg, SKT, verscheidene geloofsgemeenschappen en religieuze instellingen, Sportverenigingen, Schuldhulpmaatje en Vluchtelingenwerk, bewindvoerders, huisartsen en werkgevers kunnen we eerder merken of iemand financiële problemen heeft. Dit geldt ook voor de actieve buurtgenoten en vrijwilligers die helpen om signaleren op te vangen. De komende jaren gaan we hier actiever op inzetten en zorgen we ervoor dat we **minimaal 2 keer per jaar bij elkaar komen**. Deze momenten willen we onder andere gebruiken om de ontwikkelingen en signalen met elkaar te bespreken.

Daarnaast gaan we intensiever samenwerken met de **Voedselbank**. In de komende jaren gaan de **preventiegesprekken** eenmaal per kwartaal plaatsvinden. Per kwartaal zullen we tussen de 15 en 20 gezinnen spreken. We onderzoeken of er (meervoudige) problemen spelen, bieden voorlichting, verwijzen door en bieden ondersteuning waar nodig. We willen eerder met de inwoners die naar de voedselbank gaan, in gesprek om de **zelfredzaamheid te vergroten** door te kijken wat hebben ze nodig.

4.3.3 Persoonlijke begeleiding vanaf het eerste moment

We vinden het heel belangrijk om vanaf het eerste moment persoonlijke begeleiding in te zetten. Zodra we merken dat een inwoner betalingsachterstanden heeft of om hulp vraagt, krijgt hij of zij meteen een **persoonlijke begeleider**. Deze begeleider loopt het hele traject met de inwoner mee en biedt niet alleen financiële steun, maar is er ook om emotioneel te ondersteunen. Hiermee willen we onze inwoners helpen om hun situatie duidelijk te krijgen en stappen te zetten richting verbetering. Deze persoonlijke aanpak past bij de aanbevelingen uit de basisdienstverlening, waarbij empathie en vertrouwen centraal staan in onze hulp.

4.3.4 18+ Kaart

We sturen al een tijdje een 18+ kaart naar jongeren die 18 worden, om hen te informeren over wat er voor hen verandert als ze volwassen worden. Deze kaart wordt jaarlijks herzien en afgestemd op de geldende wet- en regelgeving. Nu willen we ook de **ouders hierbij betrekken**. Zij kunnen een belangrijke rol vervullen in de voorlichting van hun kinderen. We willen hen bewust maken van de veranderingen en wat dit voor hun als ouders betekent.

Jongeren die 18 worden moeten zelf een zorgverzekering afsluiten en betalen. Daarnaast kan deze leeftijdsverandering invloed hebben op allerlei toeslagen. We gaan daarom een begrijpelijke **brief of brochure** sturen naar zowel de jongere als de ouders. Hierin leggen we duidelijk en eenvoudig uit wat er verandert en waar ze op moeten letten. We vragen ook aandacht voor het feit dat jongeren vanaf hun 18e financieel verantwoordelijk worden voor eigen contracten en abonnementen.

We gaan **praktische tips** delen over hoe iemand zich kan voorbereiden hierop. Denk aan het op tijd afsluiten van een zorgverzekering en het aanpassen van bankzaken. Waar mogelijk



zorgen we ervoor dat we duidelijk verwijzen naar plekken waar ze terecht kunnen voor meer informatie of hulp bij het regelen van financiële zaken.

4.3.5 Preventie trainingen

We gaan ook trainingen aanbieden om financiële problemen te voorkomen. Deze trainingen kunnen inwoners helpen om **beter met hun geld om te gaan** en meer **inzicht te krijgen in hun financiële situatie**. Deze trainingen kunnen gaan over budgetteren, het beheren van inkomsten en uitgaven, en het voorkomen van schulden. Hierbij betrekken we ook onderhandse transacties in de familiesfeer bij. We zien namelijk dat deze transacties vaak niet schriftelijk vastgelegd zijn en nergens geregistreerd. Dit kan risico's voor inwoners met zich meebrengen. Het doel is om inwoners de kennis en vaardigheden te geven die helpen bij het in orde maken van hun financiën en om problemen te voorkomen. We gaan jaarlijks minimaal **4 verschillende trainingen** aanbieden die elk 4 keer worden gegeven. Dit kan **zowel digitaal als fysiek** zijn. Momenteel wordt gewerkt aan de volgende trainingen:

- Boodschappentraining
- Budgetplan maken
- Koken met een klein budget
- Hoera mijn kind wordt 18 jaar
- Hoera mijn kind wordt 12 jaar

Ook ontwikkelen we onze trainingen door die specifiek bedoeld zijn voor inwoners die in een schuldhulpverleningstraject zitten. Het is belangrijk om met de tijd mee te gaan en ervoor te zorgen dat de trainingen goed aansluiten bij de realiteit. Het gaat hierbij om trainingen die het **schuldhulpverleningsproces verduidelijken** en inzichtelijk maken voor de inwoners. Daarnaast wordt ook aandacht besteed aan **nazorg** met als doel het **voorkomen van terugval**.

4.3.6 Spaarkringen

We gaan onderzoeken of we spaarkringen kunnen opzetten en faciliteren. Spaarkringen zijn groepen mensen die samenkomen om elkaar te **ondersteunen bij het sparen en het opbouwen van financiële buffers**. Door gezamenlijk te sparen en ervaringen te delen, kunnen deelnemers **elkaar motiveren en helpen** om financiële doelen te bereiken. Dergelijke initiatieven kunnen bijdragen aan het voorkomen van schulden en het versterken van de financiële zelfredzaamheid van onze inwoners. In het Westland zien we dat de sociale cohesie groot is. We zien dat **mensen elkaar steunen** en samen werken. Dit kunnen we ook gebruiken om mensen te helpen aan een stabiele financiële toekomst.

4.3.7 Integrale benadering

De komende vier jaar nemen we een Integrale benadering als **uitgangspunt** in onze schuldhulpverlening. Dit betekent dat we niet alleen naar de schulden zelf kijken, maar naar **alle aspecten die invloed hebben op het leven van onze inwoners**. Vaak zijn financiële problemen verbonden met andere zaken. Denk aan gezondheid, werk, gezinssituatie of persoonlijke uitdagingen. Door naar het **hele plaatje te kijken en alle leefgebieden**, willen we beter begrijpen wat er speelt in iemands leven. Dit kan helpen om beter hulp aan te bieden.

We stellen **persoonlijke plannen van aanpak** op die we altijd afstemmen op de unieke situatie van de inwoner. Dit doen we uiteraard samen met de inwoner. In het plan is aandacht voor de verschillende leefgebieden. Als het nodig is kijken we ook of we anderen hierbij kunnen betrekken zoals **het sociale netwerk van de inwoners**. De focus is altijd gericht op **duurzame oplossingen** in plaats van korte termijn oplossingen. Dit betekent dat we niet alleen de schulden willen oplossen, maar dat we ook willen voorkomen dat er in de toekomst nieuwe schulden ontstaan.

4.3.8 Evalueren en monitoren van resultaten

Het is voor ons belangrijk om te blijven kijken of onze maatregelen goed werken en om aanpassingen te doen waar dat nodig is. Daarom gaan we regelmatig na hoe het staat met onze vroegsignalering en schuldhulpverlening. We letten daarbij op zaken zoals het aantal inwoners dat op tijd hulp krijgt, hoe lang de schuldhulptrajecten duren en in hoeverre we kunnen voorkomen dat schulden erger worden. Door dit te evalueren, kunnen we ons blijven verbeteren en nog beter inspelen op wat onze inwoners nodig hebben. We werken aan een **nieuw dashboard** dat ons **real-time inzicht** geeft in data, zodat we nog beter kunnen sturen op de resultaten. Aan de monitoring sociaal domein, die de gemeenteraad **ieder kwartaal** ontvangt, voegen we de resultaten voor schuldhulpverlening toe.

4.4 In het kort

We zetten sterk in op het voorkomen van schulden. Financiële problemen beginnen vaak klein en kunnen escaleren tot grote crisissituaties. Daarom richten wij ons op vroegsignalering en samenwerking met partners zoals woningcorporaties, zorgverzekeraars en energiebedrijven. Door signalen van betalingsachterstanden tijdig op te pikken, kunnen we inwoners snel ondersteunen en erger voorkomen.

Preventie speelt een centrale rol. Door financiële educatie, voorlichting en persoonlijke begeleiding wordt geprobeerd om inwoners bewust te maken van hun financiële situatie en hen te helpen grip te houden op hun geld. Onderwijsprogramma's en trainingen, gericht op bijvoorbeeld budgetteren en verantwoord lenen, maken deel uit van deze aanpak. Ook gaan we actief werken aan maatwerktrajecten, waarbij rekening wordt gehouden met de unieke situatie van inwoners. Hierbij werken we zoveel mogelijk samen met organisaties die gebruikmaken van de inzet van vrijwilligers.

We willen de komende jaren de volgende concrete maatregelen treffen:

- **Financiële educatie** via scholen, ontmoetingscentra en workshops.
- **Persoonlijke begeleiding** vanaf het eerste signaal van financiële problemen.
- **Samenwerking met partners en lokale organisaties**, zoals Vitis Welzijn en Schuldhulpmaatje.
- **Specifieke initiatieven**, zoals de 18+ kaart voor jongeren, spaarkringen en preventietrainingen.
- **Integrale benadering**, waarbij niet alleen schulden maar ook aanverwante problemen worden aangepakt.



- **Evaluatie en monitoring.** Met een dashboard en de koppeling met de monitoring sociaal domein gaan we de voortgang bewaken, zodat het beleid continu verbeterd kan worden en de gemeenteraad geïnformeerd wordt.



5. Hulp op basis van vertrouwen

5.1 Inleiding

We vinden het belangrijk dat schuldhulpverlening gebaseerd is op vertrouwen. Wij realiseren ons dat het voor onze inwoners een uitdagende stap kan zijn om hulp te zoeken bij financiële problemen. Daarom willen we een **vertrouwensvolle relatie** opbouwen. We willen hiermee de drempel verlagen voor inwoners om hulp te zoeken. In dit hoofdstuk bespreken wij hoe wij dit vertrouwen centraal stellen in onze aanpak en welke maatregelen wij hiertoe nemen.

5.2 Waarom vertrouwen belangrijk is

We weten dat vertrouwen erg belangrijk is binnen de schuldhulpverlening. Dit omdat mensen met schulden zich vaak schamen en moeilijk hulp durven te vragen. Een vertrouwensrelatie opbouwen is daarom essentieel. Het maakt het voor inwoners eenvoudiger om open te zijn over hun situatie. Dit is nodig om de kern voor de problemen op te sporen en op te lossen. Daarnaast hangen schulden vaak samen aan diepere problemen, waardoor een goed begrip van de situatie belangrijk is. Mensen zijn meer bereid om samen te werken aan oplossingen en deze vol te houden als zij vertrouwen hebben in de mens tegenover zich.

Hulp op basis van vertrouwen gaat ook over het hebben van de **juiste deskundigheid**. De Nationale Ombudsman schreef hierover:

“De burger wil een deskundige en betrouwbare overheid met een menselijk gezicht”³. “

Als inwoners weten dat ze worden geholpen door professionals met de juiste kennis en ervaring, vergroot dit hun vertrouwen dat zij hebben in het proces. **Deskundige schuldhulpverleners** kunnen snel de situatie analyseren en **duidelijke stappenplannen** opstellen voor de hulpvrager. Ook kunnen zij inwoners duidelijk en helder informeren over hun rechten, plichten en mogelijkheden. Hier win je vertrouwen mee. Dit geeft inwoners de rust en het vertrouwen dat ze met iemand werken die hun belangen begrijpt en hen op de best mogelijke manier kan helpen.

Ook het hebben van **één vaste contactpersoon** is een cruciaal onderdeel van het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Zo hoeft de hulpvrager niet telkens opnieuw zijn of haar verhaal te vertellen.

Bovendien zien we dat een **gedegen ondersteuning** hand in hand gaat met het succesvol afronden van een schuldhulpverleningstraject. Dit gaat vaak over emotionele ondersteuning. We zien dat er vaak onderliggende problemen zijn die zich uitdrukken in financiële onzekerheden. Gedegen schuldhulpverleners hebben hier oog voor en kunnen praktische oplossingen aandragen om de hulpvrager stap voor stap te begeleiden. Hiermee krijgt de inwoners het gevoel dat hij/zij er niet alleen voor staat en dat er altijd iemand is die hen helpt. Wat hierbij ook belangrijk is, is dat we als gemeente zoveel mogelijk integraal werken. Hiermee kunnen we voorkomen dat wij vanuit verschillende perspectieven een verschillende boodschap naar buiten toe dragen, denk aan een inwoner die een schuld heeft bij de

³ Nationale Ombudsman, [Position paper Nationale ombudsman tbv rondetafelgesprek Sneller uit de schulden.pdf](#).

gemeentelijke afdeling belastingen en tegelijkertijd wordt geholpen door schuldhulpverlening. De dienstverlening dient in dit geval goed op elkaar aan te sluiten. Dit geldt ook voor samenwerkingen met verschillende andere overheidsinstanties zoals de Belastingdienst en het UWV. De ASDW schrijft hierover:

“Een goede en heldere samenwerking met diverse instanties is onontbeerlijk.”

Dit principe onderschrijven wij volledig. Een gedegen ondersteuning bieden aan inwoners dient hand in hand te gaan met een goede en heldere samenwerking zowel intern in de eigen organisatie als extern met andere instanties.

We weten ook dat inwoners **inzicht in de voortgang van het proces** willen. Als zij dit hebben, weten ze waar ze aan toe zijn. Hierdoor stijgt het vertrouwen in het proces. Mensen met schulden hebben vaak het overzicht niet waardoor zij zich machteloos voelen. Ze weten vaak niet waar ze aan toe zijn. Dit kunnen we oplossen door hen hier goed over te informeren en duidelijk inzicht te verschaffen in het proces en hun situatie. Ze kunnen hierdoor beter begrijpen welke stappen er worden gezet en wat er van hen wordt verwacht.

Onze schuldhulpverlening is ingericht volgens de richtlijnen en werkwijzen van de NVVK. Deze aanpak voldoet aan de landelijke standaarden. Bij het eerste contact werken we aan een vertrouwensrelatie met de inwoner. Als het kan zorgen we voor een duidelijk en volledig beeld van de financiële situatie. Als dit niet lukt, doen we dit later in het proces. We verzamelen dan de nodige informatie. We stellen samen het plan van aanpak op en stemmen dit af met de inwoner. Dit plan volgt de NVVK-methodiek en bevat doelen op korte en lange termijn. Ook de onderliggende problematiek die de verschillende leefgebieden kunnen raken, betrekken we hierbij.

Als we met schuldeisers onderhandelen over een schuldregeling, communiceren we transparant en eerlijk. We willen hiermee haalbare afspraken maken die voor iedereen acceptabel zijn. Nadat een schuldhulpverleningstraject is afgerond bieden we nazorg aan om ervoor te zorgen dat de inwoner financieel stabiel blijft en niet opnieuw in de schulden komt. Onze medewerkers worden continu geschoold volgens de NVVK-standaarden. We evalueren en verbeteren onze processen regelmatig. We hebben de afgelopen jaren de basis gelegd voor onze dienstverlening. De komende jaren gaan we dit verder uitbouwen.

5.3 Wat gaan we de komende jaren doen

We willen het vertrouwen dat inwoners in ons hebben nog meer centraal zetten. We hebben hiertoe een aantal concrete stappen uitgewerkt.

5.3.1 Aanpak voor jongeren

We gaan onderzoeken welke oplossingen het beste aansluiten bij de behoeften van jongeren met problematische schulden. We willen vroeg ingrijpen om erger te voorkomen. Dit betekent dat we extra aandacht moeten hebben voor onze jongeren. Er zijn verschillende initiatieven die een op jongeren gerichte aanpak hanteren zoals het Jongeren Perspectieffonds (JPF) en de



ONS Bank. Het doel is om een traject te bieden dat past bij hun leefwereld en manier van werken.

Jongeren met schulden lopen vaak tegen grote obstakels aan. Zo ervaren zij belemmeringen op zelfstandige huisvesting, werk en toegang tot onderwijs. Ook zien we dat zij vatbaar kunnen zijn voor financiële problemen. In een wereld waarin het kinderlijk eenvoudig is om financiële verplichtingen aan te gaan die je achteraf kan betalen, ontstaan financiële problemen redelijk snel. Het aantal jongeren dat te kampen heeft met betalingsproblemen neemt toe. Hier dienen we alert op te zijn. Dit wordt ook onderkend door de ASDW. Initiatieven zoals het JPF bieden mogelijkheden om deze jongeren te helpen als zij financiële problemen hebben. We willen een aanpak die toekomstbestendig is waarbij de focus ligt op een schuldenzorgenvrije toekomst voor jongeren.

Om jongeren effectief te bereiken en te ondersteunen, onderzoeken we ook hoe we onze communicatie beter kunnen laten aansluiten op hun voorkeuren. Veel jongeren zijn digitaal vaardig en geven de voorkeur aan informele en toegankelijke kanalen, zoals **Whatsapp**, voor contact en begeleiding. Dit draagt bij aan een meer laagdrempelige en betrokken benadering.

5.3.2 Ondernemers

We willen ook graag (ex)ondernemers helpen die in financiële problemen zijn geraakt. Veel ondernemers hebben gedurende de coronaperiode (belasting)schulden opgebouwd die zij nu moeten terugbetalen. Dit kan betalingsproblemen opleveren. Daarom willen we hier meer aandacht voor. Op dit moment werken we samen met Zuidweg&Partners om de ondersteuning te bieden aan ondernemers. In de komende jaren willen we deze hulp – voor zover mogelijk – integreren in onze eigen organisatie.

Door deze ondersteuning (deels) zelf te verzorgen, kunnen we (ex)ondernemers directer en persoonlijker bijstaan, **gebaseerd op onze eigen dienstverlening**. We begrijpen dat bijvoorbeeld het stoppen met een onderneming ingrijpend is en gepaard kan gaan met financiële zorgen. We willen meer de regie in eigen hand nemen zodat we **beter kunnen inspelen op de specifieke behoeften** van de ondernemers en sneller kunnen handelen.

5.3.3 Interne kwaliteitscontrole en NVVK

Onze kwaliteitsmedewerkers zien erop toe dat de kwaliteit gewaarborgd blijft. Zij zullen regelmatig onze processen doorgronden om de kwaliteit hoog te houden. Hiermee bouwen we aan zekerheid en vertrouwen in onze dienstverlening zodat we de inwoner optimaal kunnen ondersteunen.

Ook laten we regelmatig de NVVK bij ons langskomen om onze schuldhelpverlening te controleren. De NVVK hanteert het NVVK kwaliteitskader waar zij om de drie jaren op toetsen. Dit kader biedt een set aan kwaliteitsnormen waarop getoetst wordt. Deze audits zijn heel belangrijk voor ons. Ze helpen ons om ervoor te zorgen dat we goede kwaliteit leveren en steeds beter worden. Doordat de NVVK ons controleert, weten we zeker dat we werken volgens de hoogste landelijke standaarden.

Tijdens de audits kijkt de NVVK of we hun richtlijnen goed toepassen in onze dagelijkse werkzaamheden. Ze bekijken bijvoorbeeld hoe we omgaan met privacy, hoe we inwoners begeleiden, en of we onze afspraken met schuldeisers netjes nakomen. Door deze **grondige controle** kunnen we snel zien waar het nog beter kan en daar direct mee aan de slag gaan.

Voor onze **inwoners** betekent dit dat zij erop kunnen vertrouwen dat zij **professionele en effectieve hulp krijgen**. Zij weten dan dat wij onze verantwoordelijkheid en zorgtaak goed vervullen en dat wij altijd de **best mogelijke ondersteuning** geven aan onze inwoners. Het versterkt het vertrouwen tussen onze inwoners en ons, omdat zij zien dat we transparant zijn en openstaan voor verbetering.

5.3.4 Waarborgfonds saneringskredieten

Wij willen ons als gemeente aansluiten bij het Waarborgfonds Saneringskredieten. Dit fonds staat garant voor saneringskredieten die worden verstrekt. Een saneringskrediet is een lening waarmee iemand al zijn openstaande schulden in één keer kan aflossen. Hierdoor heeft de schuldenaar nog maar één schuld bij één kredietverstrekker, wat het overzicht en de beheersbaarheid vergroot.

Het fonds **verlaagt het risico voor ons** omdat zij garant staan als het eventueel fout gaat. Mocht een inwoner het saneringskrediet niet volledig kunnen terugbetalen, dan dekt het fonds een deel van het financiële verlies. Dit **beschermt ons tegen onverwachte kosten**. Dit biedt ons meer **zekerheid voor de toekomst** en wekt ook vertrouwen in het proces.

5.4 In het kort

Vertrouwen is essentieel in schuldhulpverlening. Het stelt inwoners met financiële problemen in staat om open te zijn over hun situatie en gemotiveerd samen te werken aan oplossingen. Door een vaste contactpersoon en deskundige begeleiding te bieden, zorgen we voor een stabiele en veilige ondersteuning. Onze aanpak, die aansluit bij de richtlijnen van de NVVK, draagt bij aan het vertrouwen tussen de inwoner en ons.

Deze aanpak kent een aantal belangrijke elementen:

- Deskundigheid en transparantie: Onze medewerkers moeten continu geschoold worden en inwoners dienen regelmatig geïnformeerd te worden over de voortgang van hun traject.
- Individuele begeleiding: Een vaste contactpersoon biedt zowel praktische als emotionele ondersteuning gedurende het hele traject.
- Nazorg: Na afloop van het schuldhulptraject moeten we betrokken blijven om financiële stabiliteit te waarborgen.

De komende jaren richten we ons op:

- Jongeren en ondernemers: We gaan onderzoeken welke initiatieven, zoals het Jongeren Perspectieffonds (JPF) en ONS bank, het beste aansluiten bij hun behoeften, en integreren hulp voor ex-ondernemers in de eigen organisatie.



- **Kwaliteitsborging:** We waarborgen onze kwaliteit middels onze kwaliteitsmedewerkers en door te voldoen aan de NVVK richtlijnen. We laten audits verrichten om hierop toe te zien.
- **Waarborgfonds:** We sluiten aan bij het Waarborgfonds Saneringskredieten om onze dienstverlening toekomstbestendiger te maken.



6. Financiën

6.1 Inleiding

Financiën zijn een belangrijk onderdeel van het beleid en de uitvoering. Ze leggen de basis voor het uitvoeren van onze ambities en het ondersteunen van onze inwoners. Hieronder treft u een tabel van het verwachte budget en uitgaven voor de komende jaren.

Tabel 2: Meerjarenbegroting

Categorie	2025	2026	2027	2028	Toelichting
1. Beschikbaar budget*	€ 2.000.000**	€ 1.900.000	€ 1.900.000	€ 1.900.000	Inclusief eventuele rijksbijdragen.
2. Personeelskosten	€ 1.500.000	€ 1.500.000	€ 1.500.000	€ 1.500.000	Uitgaven voor personeel
3. Materiële lasten schuldhulpverlening	€ 500.000	€ 400.000	€ 400.000	€ 400.000	Lasten voor schuldhulpverlening
Totaal verwachte kosten	€ 2.000.000	€ 1.900.000	€ 1.900.000	€ 1.900.000	Totaal van de gespecificeerde kosten.
Tekort/Overschot	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	De begroting is budgetneutraal

* In deze begroting is nog geen rekening gehouden met indexaties waaronder CAO verhogingen

** In 2025 heeft een incidentele overheveling van het budget van 2024 naar 2025 plaatsgevonden van circa 0,1 mln. Dit betreft incidentele circulaire gelden.

6.2 Toelichting op financiën

Beleidsplan is budgetneutraal

De verwachting is dat het beschikbaar budget inclusief eventuele Rijksbijdragen voldoende zal zijn om de lasten voor Schuldhulpverlening te dragen. De begroting is daarmee de komende vier jaren dekkend. Als – naar aanleiding van de uitvoering van het beleidsplan – een dekkingstekort ontstaat, zal hier separaat dekking voor gezocht worden.

Er heeft incidenteel een overheveling van middelen plaatsgevonden van 2024 naar 2025 van circa € 100.000. Deze middelen worden ingezet om in 2025 te investeren voor opzet schuldhulpverlening aan ondernemers, systeemveranderingen, en opzetten schuldhulpverlening voor jongeren, opleidingskosten.

Personeelskosten

Onder personeelskosten wordt verstaan de salarissen voor het personeel binnen schuldhulpverlening, de opleidingskosten, trainingen die het personeel volgt en de doorverdelingen van Lasten voor Beleid.

Materiële lasten Schuldhulpverlening

De materiële lasten zijn de lasten die gemaakt worden voor schuldhulpverlening. Dit omvat kosten voor abonnementen en licenties van bijvoorbeeld Schulink en NVKK, kosten voor het meetinstrument, jaarlijkse subsidie gerelateerd aan armoede en schuldhulpverlening,



bewindvoeringskosten, kosten voor het noodfonds, financiële educatie op scholen, schuldhulpverlening aan jongeren, communicatie en publieksvoorlichting en Nibudkrant.

Momenteel wordt schuldhulpverlening aan ondernemers uitbesteed aan Zuidweg&Partners. Er wordt onderzocht hoe dit eventueel ingebed kan worden binnen onze eigen organisaties. Als dit het geval zal zijn, dan zal het budget voor de uitbesteding aangewend worden om de lasten voor inbedding te dekken.



Bijlage I

Tijdsplanning implementatie beleidsplan Schuldhulpverlening 2025-2028. Het doel is om alle maatregelen gedurende deze periode volledig te implementeren.

Tabel 3: Tijdsplanning Schuldhulpverlening 2025-2028

Maatregel	2025	2026	2027	2028
1. Vrijblijvend adviesgesprek	X	X	X	X
2. Gefaseerde intake	X	X	X	X
3. Digitaal en fysiek toegankelijk maken			X	X
4. Laagdrempelige en heldere communicatie	X	X	X	X
5. Inzet meetinstrument		X	X	X
6. Slim en veilig gegevensdelen			X	X
7. Convenant Lokale Overheid		X	X	X
8. Financiële educatie en preventieprogramma's		X	X	X
9. Samenwerking maatschappelijk middenveld	X	X	X	X
10. Persoonlijke begeleiding	X	X	X	X
11. 18+ Kaart			X	X
12. Preventie trainingen			X	X
13. Spaarkringen				X
14. Integratie benadering	X	X	X	X
15. Evalueren en monitoren resultaten		X	X	X
16. Aanpak voor jongeren		X	X	X
17. Ondersteuning ex-ondernemers			X	X
18. NVVK audits en interne controle	X	X	X	X
19. Waarborgfonds Saneringskredieten			X	X