

Schulden? Samen investeren in innovatieve oplossingen

Beleidsplan Schulddienstverlening Den Helder 2018-2021

Oktober 2017

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1. Aanleiding	3
1.2. Context gemeente Den Helder: armoede en schulden	3
1.3. Accentverschuiving in beleid: schuldhulpverlening naar schulddienstverlening	4
1.4. Proces totstandkoming beleidsplan	4
1.5. Leeswijzer	5
2. Bestaand beleid en regelgeving	6
2.1. Wettelijk kader: Wet gemeentelijke schuldhulpverlening	6
2.2. Beleidskader lokaal beleid	7
3. Visie en beleidsdoelstellingen (2018-2021)	9
3.1. Optimale balans tussen ‘harde’ en ‘zachte’ aanpak	9
3.2. Focus op stressvermindering en gedragsverandering	9
3.3. Voorkomen is beter dan genezen	10
3.4. Netwerken activeren en regie op de uitvoering versterken	12
3.5. Welke doelstelling willen we realiseren?	14
4. Innovatieve uitvoering	15
4.1. Innovatie 1: Netwerk aanjagen	15
4.2. Innovatie 2: Gedrag veranderen	17
4.3. Innovatie3: Uitvoering verbeteren en moderniseren	18
5. Financiën en Evaluatie	20
5.1. Financiën	20
5.2. Evaluatie	20
Bijlagen	22

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

In het 'bestuursakkoord 2015 - 2018 Den Helder Perspectief' zijn afspraken gemaakt over de speerpunten in de huidige coalitieperiode. Eén daarvan was het aanscherpen van het armoedebeleid. Op 27 februari 2017 heeft de gemeenteraad van Den Helder ingestemd met het nieuwe beleidsdocument, Meedoen! Nota armoedebeleid gemeente Den Helder 2017 - 2020. Om gevolg te geven aan de beleidsdoelstellingen uit de nota armoedebeleid en andere goede initiatieven die de gemeente Den Helder bezighoudt, ligt hier het nieuwe beleidsplan schulddienstverlening 'Schuld? Kaders voor innovatieve oplossingen' voor. Het beleidsplan is geldig van 2018 tot 2021 en vormt de basis voor het periodiek op te stellen uitvoeringsprogramma. Het uitvoeringsprogramma zal een gezamenlijk programma van het college van B&W van de gemeente Den Helder en netwerkpartijen worden. Hiermee voldoen we ook aan de wettelijke verplichting om het beleid voor schulddienstverlening periodiek opnieuw te formuleren.

1.2. Context gemeente Den Helder: armoede en schulden

Den Helder behoort in Nederland tot de steden met het laagste inkomen per hoofd van de bevolking: ongeveer 4.200 huishoudens hebben een besteedbaar inkomen tot 120% van het wettelijk sociaal minimum¹. Wanneer naar de samenstelling van deze huishoudens wordt gekeken wordt inzichtelijk dat:

- 2.510 van deze huishoudens bestaat uit alleenstaanden;
- 280 paren met kind(eren);
- 400 paren zonder kind(eren); en
- 980 eenoudergezinnen.

In totaal leven 1.870 van deze huishoudens in langdurige armoede.² Uit gepubliceerde cijfers over 2014 wordt duidelijk dat 10,4% van de inwoners van Den Helder een laag inkomen heeft en 4% zelf een langdurig laag inkomen.³ Deze percentages liggen hoger dan het landelijke gemiddeldes met respectievelijk 8,8% en 3,3%.⁴ Deze cijfers vormen een indicatie voor de omvang van problematische schulden.

Niet alleen huishoudens met een laag inkomen hebben problematische schulden. Iedereen kan er mee te maken krijgen, denk bijvoorbeeld aan een echtpaar die bij scheiding hun huis moeten verkopen en met een grote restschuld blijven zitten.

Onderzoek wijst uit dat in Nederland 8,5% van de huishoudens problematische schulden heeft en nog eens 9,6% een risico hierop omdat deze laatste groep net genoeg heeft om iedere maand de vaste lasten te betalen. Eén tegenvaller kan ervoor zorgen dat ook deze groep in de problemen komt.

Het profiel van Den Helder laat meer lage inkomens en een lager opleidingsniveau zien. Juist bij deze groepen is meer schuldenstress. Hiermee ontstaat het beeld dat 25 % van onze

¹ Regionaal inkomensonderzoek 2013, CBS. Bewering Gemeente Den Helder/ Concernstaf. Nota Armoedebeleid gemeente Den Helder 2017-2020.

² Regionaal Inkomens Onderzoek 2014, CBS. Bewerking Gemeente Den Helder/Concernstaf. Nota Armoedebeleid gemeente Den Helder 2017-2020.

³ CBS Armoede en sociale uitsluiting, regionale cijfers 2014.

⁴ Meer huishoudens langdurig onder lage-inkomensgrens in 2015, Centraal Bureau voor de Statistiek, 2017.

inwoners te maken heeft met problematische schulden of het risico daarop. Dat komt neer op 14.000 inwoners die met schuldenstress te maken hebben.

1.3. Accentverschuiving in beleid: schuldhulpverlening naar schulddienstverlening

Een beroep op de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de burger kenmerkt het beleid van de Rijksoverheid en lokale overheden van de afgelopen jaren. Met de inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening dd.12 februari 2012 is gemeenten de mogelijkheid geboden inclusieve en hoogwaardige schuldhulpverlening aan te bieden aan de inwoners. Een 'inclusieve' en 'hoogwaardige' schuldhulpverlening zodat iedere inwoner die zijn of haar problematische schulden niet zelfstandig kan oplossen, zich tot de gemeente kan wenden, waarbij de gemeente ruimte heeft voor het aanbieden van maatwerk.⁵

De landelijke ervaringen en ontwikkelingen van de afgelopen jaren zorgen voor een accentverschuiving in het beleid van schuldhulpverlening naar schulddienstverlening. Daar waar het schuldhulpverleningsbeleid van de gemeente Den Helder sterk gericht was op inkomensondersteuning, komt daar in dit beleidsplan de nadruk op preventieve maatregelen bij.



De gemeente Den Helder wil de regie voeren en zich als proactieve partij aan de voorkant van de schulddienstverleningsketen positioneren. De inkomensondersteunende maatregelen blijven aanwezig, maar de inzet op preventie en toegankelijkheid zal verbeterd worden. Het scala aan mogelijkheden binnen de gemeentelijke dienstverlening wordt dan ook beschreven door de term 'schulddienstverlening'. Het omvat het treffen van een schuldenregeling, maar ook voorlichting, budgetbeheer,

advisering, doorverwijzing, preventie en nazorg. Daar waar in dit document over schulden worden gesproken, wordt problematische schulden bedoeld. Een schuld wordt problematisch als de maandelijkse betalingsverplichtingen gedurende een langere periode groter zijn dan de aflossingscapaciteit.

1.4. Proces totstandkoming beleidsplan

Voorliggend beleidsplan 'Schuld? Kaders voor innovatieve oplossingen' is in samenwerking met ambtenaren die betrokken zijn bij vraagstukken over schulden, armoede en andere meervoudige problematiek opgesteld. Documentenstudie, gesprekken en informatie over het

⁵ Klijnsma, J. (2016, 27 juni). Kabinetsreactie evaluatie Wet gemeentelijke schuldhulpverlening [kamerbrief]. Geraadpleegd via: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2016/06/27/kamerbrief-met-kabinetsreactie-evaluatie-wet-gemeentelijke-schuldhulpverlening>

vigerende schuldhulpverleningsbeleid diende als input. Gesprekken met diverse partijen in de voorbereiding van de armoedenota en het zoeken naar alternatieven voor bewindvoering hebben input opgeleverd voor dit beleidsplan. De uitgangspunten in deze beleidsnota zullen na vaststelling door de gemeenteraad, besproken worden met de netwerkpartners (zie paragraaf 3.4).

1.5. Leeswijzer

Het beleidsplan schulddienstverlening is als volgt opgebouwd:

- ✓ Hoofdstuk 2: bestaand beleid en regelgeving.
- ✓ Hoofdstuk 3: visie en beleidsdoelstellingen (2018-2021).
- ✓ Hoofdstuk 4: uitvoeringsparagraaf.
- ✓ Hoofdstuk 5: financiën en evaluatie.

2. Bestaand beleid en regelgeving

2.1. Wettelijk kader: Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Per 1 juli 2012 is schuldhulpverlening een wettelijke taak van gemeenten geworden door Inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Doel van de wet is om de belemmering die het hebben van schulden met zich meebrengt voor volwaardige participatie zoveel mogelijk weg te nemen.

Voorheen vond ook schuldhulpverlening plaats door gemeenten. Door het ontbreken van een wettelijk kader ontstond er een groot verschil tussen gemeenten, waardoor de uitvoering uiteindelijk weinig effectief was. Door het vastleggen van een wettelijk kader voor een lokaal uit te voeren integrale aanpak heeft het Rijk gekozen voor inzet op kwaliteit en effectiviteit. Het doel van de Wgs is daarmee ook het leggen van een kwaliteitsstandaard. De wet is een zogenaamde Kaderwet: de wet geeft gemeenten een ruim kader waarbinnen schuldhulpverlening mag worden vormgegeven.

De wet verplicht gemeenten tot het vierjaarlijks vaststellen van een (beleids-)plan dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van de gemeente. De gemeente Den Helder voldoet met het vaststellen van dit beleidsplan aan deze wettelijke plicht. Het plan dient de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid inzake integrale schuldhulpverlening te bevatten, alsmede de maatregelen die moeten voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen terugbetalen. Daarnaast moet het plan aangeven:

- welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen;
- welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;
- het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft vanaf het moment van melding, en;
- hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

In 2016 is de Wgs geëvalueerd⁶. Daaruit blijkt dat de Wgs in belangrijke mate heeft bijgedragen aan de verbetering van de kwaliteit van de schuldhulpverlening in Nederland. Gemeenten hebben meer grip op de uitvoering, hebben hun regierol versterkt, zijn meer integraal gaan werken en hebben het pakket aan dienstverlening binnen de schuldhulpverlening verbreed. Er is vaker aandacht voor preventie en vroeg signalering en gemeenten bieden meer maatwerk.

Tegelijkertijd wordt gesteld dat de schuldhulpverlening beter kan én moet. Vooral de professionaliteit van de schuldhulpverlening en de brede toegang tot de dienstverlening moeten beter. Daarnaast zijn sturing, transparantie in de prestaties en cliëntenstromen en het bieden van gestandaardiseerd maatwerk verbeterthema's. Gemeenten geven aan dat ze verbeteringsmogelijkheden zien, maar dat een deel van de problematiek ook buiten hun invloedssfeer ligt. Het betreft onder andere: wetgeving, complexiteit van het toeslagensysteem, inkomensontwikkelingen en de positie van overheidsschuldeisers.

⁶ Berenschot, Evaluatierapport Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, 24 maart 2016.

Het Kabinet zet in op een gezamenlijke aanpak van deze problematiek met belanghebbende partijen. Daar waar mogelijk zijn de verbeterthema's uit de evaluatie in voorliggend beleidsplan meegenomen.

Wet wijziging, curatele, beschermingsbewind en mentorschap

Per 1 januari 2014 heeft de gemeente de mogelijkheid gekregen meer grip te krijgen op schuldenbewind: burgers die onder beschermingsbewind staan vanwege schuldenproblematiek. Dit is mogelijk geworden door de Wet wijziging, curatele, beschermingsbewind en mentorschap. Doel van de wet is om mensen die niet goed voor zichzelf kunnen zorgen betere bescherming te bieden. Uitgangspunten daarbij zijn:

- De maatregel is passend en bevordert, als dat mogelijk is, de zelfredzaamheid;
- Betrokkenheid personen in nabije omgeving wordt bevordert;
- De kwaliteit van wettelijke vertegenwoordigers wordt gewaarborgd, en;
- De regels van curatele, beschermingsbewind en mentorschap worden gestroomlijnd en afgebakend.

Deze wet geeft gemeenten de mogelijkheid zelf een verzoek tot instelling of opheffing van beschermingsbewind in te dienen bij de Rechtbank. Door deze wetswijziging is onder meer de grondslag voor onderbewindstelling verbreed. Iemands goederen konden al onder bewind worden gesteld indien hij door zijn lichamelijke of geestelijke toestand niet meer in staat was zelf zijn financiële zaken te regelen. Daarin is per 1 januari 2014 ook (dreigende) verkwisting of het hebben van problematische schulden als grondslag aan toegevoegd. De gewijzigde wet wil daarnaast bevorderen dat beschermingsbewind onderdeel gaat uitmaken van het integrale schuldhulpverleningsbeleid van gemeenten.

2.2. Beleidskader lokaal beleid

Het is inmiddels tweeëneenhalf jaar geleden dat de implementatie van de drie decentralisaties plaatsvond. Ook in Den Helder wordt volop ingezet op het zoveel mogelijk in samenhang oppakken van de verschillende beleidsterreinen en het zoeken naar mogelijkheden om burgers in hun eigen kracht te zetten. Dat blijkt voor Den Helder een lastige opgave. Ten eerste omdat de armoede- en schuldenproblematiek in vergelijking met andere gemeenten in Nederland groter is. En ten tweede omdat de veranderingen in het sociaal domein onzekerheden met zich meebrengen; taken in het sociaal domein zullen de komende jaren toenemen. Tegelijkertijd neemt het budget af. Den Helder staat dus voor grote opgaven waar een adequaat antwoord op gegeven moet worden.

Het aanscherpen van het armoedebeleid heeft zijn beslag gekregen in het 'bestuursakkoord Den Helder perspectief 2015-2018' en in de armoedenota 'Meedoen! Nota armoedebeleid gemeente Den Helder 2017 - 2020'. In beide documenten is verwoord dat er in Den Helder in toenemende mate inwoners zijn aangewezen op hulp en ondersteuning. Dat betekent voor de gemeente Den Helder dat er beleid nodig is dat antwoord geeft op de vraag: hoe kan deze ondersteuning eruitzien?

Dit beleid moet aansluiten bij de gemeentelijke ambitie, zoals verwoord in coalitieakkoord en dienstverleningsconcept, om innovatieve oplossingen te bedenken voor hardnekkige sociale problemen. De Helderse aanpak betekent extra inzet op het signaleren en voorkomen van

problemen. Zodat door deze investering hogere kosten kunnen worden voorkomen. Dit sluit aan op de sociale innovatie die op meerdere onderwerpen in gang is gezet en de gebiedsgerichte aanpak die daarbij wordt toegepast. Op het terrein van schuldhulpverlening dient een omslag plaats te vinden van puur inkomensondersteuning naar aandacht voor preventie en effectieve schulddienstverlening. Want: inkomensondersteuning biedt voor de korte termijn verlichting, maar lost problematische schulden veroorzaakt door (herhaald) gedrag en bijvoorbeeld overerving van schulden niet structureel op. Daarnaast draagt vroegtijdige signalering bij aan zelfredzaamheid en eigen regie op het (financiële) leven. Deze vroegtijdige signalering wordt vormgegeven door het bieden van laagdrempelige voorzieningen als het sociaal wijkteam, inzet van vrijwilligers en maatschappelijke organisaties.

Concreet betekent dit dat er in het beleidsplan schulddienstverlening rekening wordt gehouden met de volgende kaders:

- 1) Burgers van Den Helder moeten zoveel mogelijk financieel zelfredzaam zijn en problematische schuldsituaties moeten zoveel mogelijk voorkomen worden. Dat gebeurt door inzet op vroeg signalering, preventie, ondersteuning en nazorg.
- 2) Door een andere aanpak en investering in schuldhulpverlening met daarbij meer aandacht voor preventie en tijdelijke ondersteuning kan de instroom van inwoners met problematische schulden in budgetbeheer, schuldsaneringen, WSNP-trajecten en bewindvoering op langere termijn afnemen.

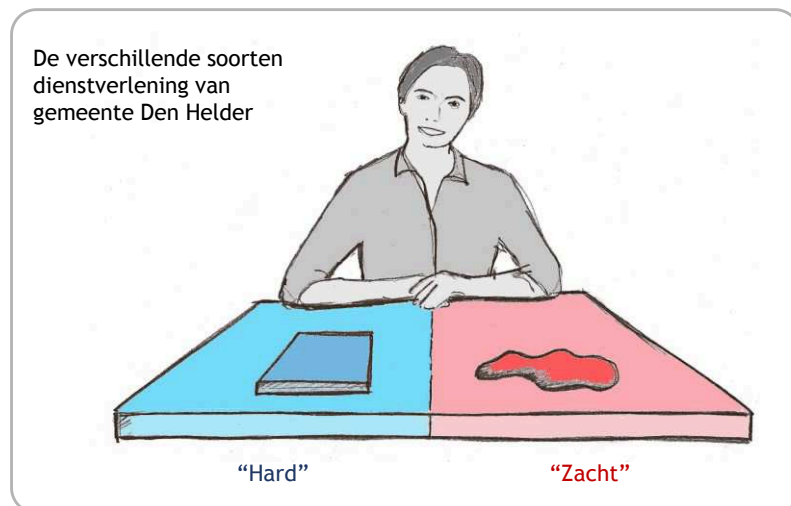
3. Visie en beleidsdoelstellingen (2018-2021)

In dit hoofdstuk beschrijven we onze visie en beleidsdoelstellingen voor de periode 2018 tot 2021. Vier speerpunten staan centraal in onze visie:

- 1) *Optimale balans tussen de 'harde' en 'zachte' aanpak*: vanuit de situatie van de individuele inwoner zoeken wij naar een optimale balans tussen de aanpak van schulden en het veranderen van (financieel) gedrag.
- 2) *Focus op stressvermindering en gedragsverandering*: wij kiezen voor een mensgerichte aanpak, gebaseerd op 'mobility mentoring', waarbij wij de stress bij mensen met schulden willen verminderen waardoor ruimte ontstaat voor gedragsverandering.
- 3) *Voorkomen is beter dan genezen*: wij richten ons op het voorkomen dat inwoners in de schulden belanden, omdat wij ervan zijn overtuigd dat een proactieve aanpak van de schuldenproblematiek beter werkt dan een reactieve aanpak.
- 4) *Netwerk activeren en regie op uitvoering versterken*: als regiegemeente nemen wij de regie in het netwerk waarbinnen inwoners met schulden zich bevinden en nemen wij regie in de keten van uitvoeringspartijen.

3.1. Optimale balans tussen 'harde' en 'zachte' aanpak

De komende jaren maken wij een omslag in onze aanpak. 'Schuldhulpverlening' ontwikkelen wij door naar 'schulddienstverlening'. Dat wil zeggen dat wij inwoners niet alleen in financieel



opzicht hulp bieden bij het voorkomen of oplossen van hun (dreigende) schulden, maar ook iets doen aan de achterliggende oorzaken. De financieel-technische 'harde kant' van schulddienstverlening brengen wij in balans met de 'zachte kant' waar meer aandacht is voor de sociaal-maatschappelijke context van de problematiek en het beïnvloeden van het gedrag

van mensen. Bij het vinden van deze balans staat de inwoner centraal: per individu kan de optimale balans tussen harde en zachte schulddienstverlening anders zijn. Hoofddoel voor onze inwoners: een toekomst zonder problematische schulden.

3.2. Focus op stressvermindering en gedragsverandering

Het voorliggende beleid vormt een uitwerking van het overkoepelende armoedebeleid 'Meedoen! Nota armoedebeleid gemeente Den Helder 2017 - 2020' op het thema

‘schuldhulpverlening’. Centrale uitgangspunten in de armoedenota zijn ‘zelfredzaamheid’ en ‘eigen kracht’. Wij beseffen dat deze uitgangspunten holle frasen zijn voor mensen die diep in de schulden zitten. Jezelf aan je eigen haren uit het moeras trekken is nu eenmaal een onmogelijke opgave. Sterker nog, vanuit de inzichten van ‘mobility mentoring’⁷ is bekend dat schulden stress verhogend werken en een verlamdend effect kunnen hebben op de zelfredzaamheid van mensen. Hersenonderzoek wijst uit dat mensen met problematische schulden door chronische stress een veranderde hersenstructuur hebben en hierdoor moeilijk zelf de verantwoordelijkheid kunnen nemen om hun eigen problemen op te lossen. Zij hebben moeite om toekomstgerichte beslissingen te nemen en maken hierdoor sneller slechtere/ onverantwoorde financiële keuzes. De buitenwereld ziet dit vaak als bevestiging van het feit dat mensen hun problemen aan zichzelf hebben te danken. Ook vanuit de overheid en schuldhulpverleningsinstanties wordt er nog te vaak op deze manier naar mensen met problematische schulden gekeken. Gevolg is dat een aantal bestaande beleidsinstrumenten min of meer gericht zijn op het ‘afstraffen’ van slecht gedrag. Onderzoek wijst uit dat dit juist stress verhogend werkt en de schuldenproblematiek alleen maar verergert.⁸

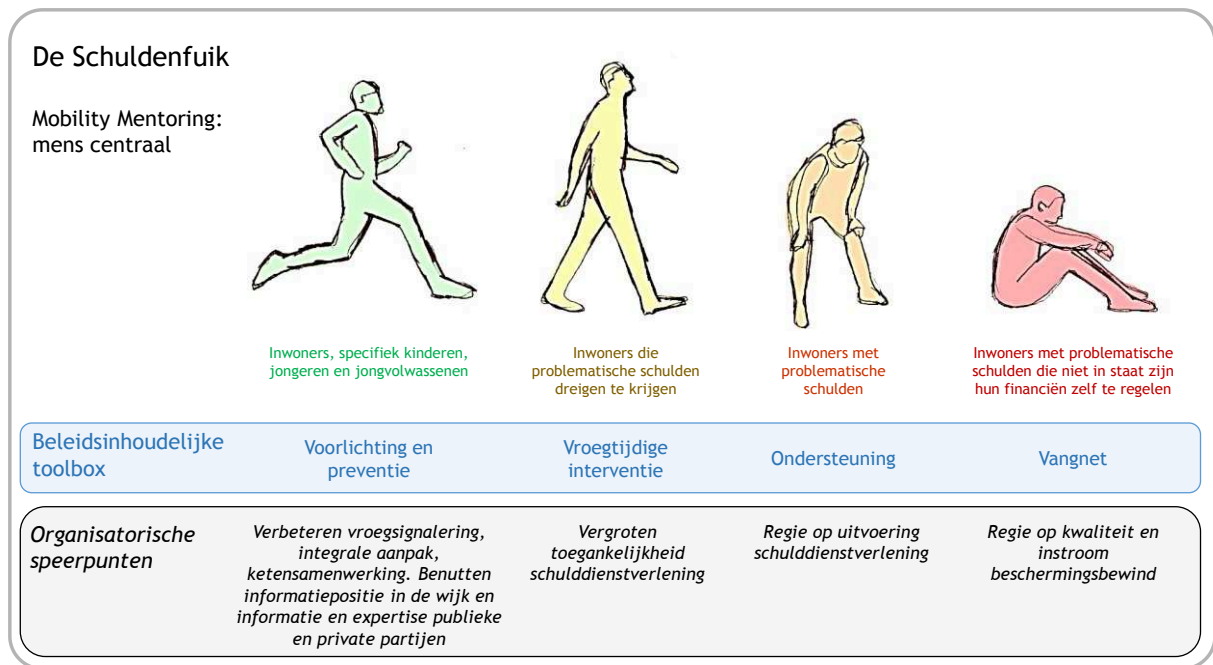
Dat betekent een totale omslag in ons denken en in onze aanpak. Deze aanpak begint met concretisering van de principes uit mobility mentoring in ons dienstverleningsproces. Wij kiezen voor een mensgerichte aanpak waarin wij rekening houden met het feit dat mensen die in de schulden zitten door chronische stress mentaal beperkt zijn in het aanpakken van hun eigen problemen. Dat betekent niet dat wij hun problemen overnemen. Wel willen wij vanuit een dienstverlenende houding als ‘mentor’ naast mensen gaan staan om hen te helpen hun vermogen om zelfstandig toekomstgerichte keuzes te maken te herstellen of te ontwikkelen. Dat doen wij door instrumenten in te zetten die de stress bij inwoners met schulden verlagen. Hierdoor ontstaat er ruimte in het hoofd van inwoners om te werken aan veranderingen in hun situatie en gedrag.

3.3. Voorkomen is beter dan genezen

Wij zien de schuldenproblematiek als een fuik: eenmaal binnen raak je steeds verder verstrikt en wordt het moeilijker om op eigen kracht uit de problemen te komen. Hoe problematischer de situatie, hoe minder goed inwoners in staat zijn om hun eigen problemen op te lossen en hoe meer zij leunen op de schulddienstverlening. Dit proces is in de afbeelding hieronder weergegeven.

⁷ Mobility Mentoring, hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden, Platform31 2017 / Handreiking Mobility Mentoring, VNG 2017.

⁸ Op weg naar een schuldenvrij leven, gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen, Tamara E. Madern 2017.



Ons beleid is er allereerst op gericht om onze inwoners buiten deze fuik te houden: wij willen voorkomen dat mensen in de schulden belanden. Hierbij ligt onze focus op de momenten in de levenscyclus van mensen waarop het risico op het ontstaan van schulden groter is, bijvoorbeeld wanneer mensen zelfstandig gaan wonen of gaan scheiden. Daarnaast richten wij ons ook op de belangrijke doelgroep van kinderen, jongeren en jongvolwassenen. De hersenen van deze doelgroep zijn nog in ontwikkeling en het is voor hen makkelijker om (alsnog) probleemoplossend vermogen te ontwikkelen en financieel gezond gedrag aan te leren: jong geleerd is oud gedaan. In het bijzonder is dit belangrijk voor kinderen, jongeren en jongvolwassenen die in armoede opgroeien. Door de stressvolle omgeving waarin zij opgroeien ontwikkelen zij hun probleemoplossend vermogen minder goed en is het risico groter dat zij later geen goede financiële keuzes maken. Schuldenproblematiek wordt hierdoor van generatie op generatie doorgegeven. Wij willen deze cirkel doorbreken. Jongeren en jongvolwassenen zijn dan ook groepen die speciale aandacht behoeven. Door het aanbieden van lespakketten op scholen en andere vormen van voorlichting willen wij financieel gezond gedrag onder kinderen, jongeren en jongvolwassenen stimuleren.

Volwassenen blijven echter ook een belangrijke doelgroep als het gaat om het voorkomen van schuldenproblematiek. Hierbij richten wij ons naast voorlichting ook op preventie en vroegtijdige interventie. Dit met als doel om snel in te kunnen grijpen als mensen in de schulden dreigen te raken om verergering van hun problemen te voorkomen.

Lukt het niet om mensen buiten de schulden te houden, dan is ons beleid er vervolgens op gericht om inwoners te ondersteunen bij het stabiliseren van hun situatie, bestaande schulden op te lossen, gedragspatronen te veranderen en goede nazorg te bieden om terugval in oude patronen te voorkomen. Ook hierbij is de juiste combinatie van ‘harde’ en ‘zachte’ dienstverlening belangrijk. De ‘harde’ dienstverlening, zoals het stabiliseren en wegwerken van schulden, helpt bij het verlagen van het stressniveau van mensen. Zij krijgen weer toekomstperspectief en zijn hierdoor beter in staat om onder begeleiding (‘zachte’ dienstverlening) zelf te werken aan verbetering in hun situatie en zo nodig in hun gedrag.

Voor mensen die door hun lichamelijke of geestelijke gesteldheid niet in staat zijn om zelf hun financiële zaken te regelen blijven wij een ‘vangnet’ vormen. Dat doen wij bijvoorbeeld door de verantwoordelijkheid voor de bezittingen van iemand over te dragen aan een wettelijke vertegenwoordiger (beschermingsbewind). Ook wanneer iemand onder beschermingsbewind is geplaatst blijven wij ons focussen op een goede balans tussen ‘zachte’ en ‘harde’ schulddienstverlening. Wij blijven oog houden voor de achterliggende problematiek en blijven sturen op gedragsverandering en financiële zelfredzaamheid op de lange termijn. Wij doen dat door op ondersteuningsvragen te reageren als deze zich aandienen, en proactief te handelen. Wij beseffen echter dat zelfredzaamheid op financieel gebied voor sommige inwoners wellicht nooit haalbaar is.

3.4. Netwerken activeren en regie op de uitvoering versterken

Den Helder is een regiegemeente. Dat betekent dat wij de regie willen voeren op de schulddienstverlening, maar de uitvoering uitbesteden of in samenwerking met andere partijen willen oppakken. In de komende jaren gaan wij onze regierol intensiveren en versterken. Dit doen wij om meer grip te krijgen op de kwaliteit van de dienstverlening en de in- en uitstroom van inwoners in de schulddienstverlening. Het invullen en versterken van onze regierol doen wij ‘bottom-up’ (vanuit het perspectief van de individuele inwoner) en ‘top-down’ (vanuit het perspectief van de schulddienstverleners).

De inwoner staat centraal en daarom willen wij allereerst onze regierol invullen vanuit het perspectief van de individuele inwoner (bottom-up). Dat doen wij door het netwerk waarin inwoners met schulden zich bevinden te activeren en aan te jagen. Sommige personen of instanties in dit netwerk hebben een signalerende rol, zoals familie, hulpverleners, kerken, sportverenigingen of scholen. Andere hebben een rol in het ontstaan of juist het voorkomen van schulden, bijvoorbeeld werkgevers, woningbouwverenigingen of de belastingdienst. Weer andere kunnen een rol hebben in het bieden van oplossingen, zoals bijvoorbeeld de oorspronkelijke schuldeisers. De partijen in het netwerk kunnen op verschillende momenten verschillende rollen aannemen. De belastingdienst kan bijvoorbeeld een rol hebben bij het ontstaan van belastingschulden, maar ook bij het signaleren van schuldenproblematiek of bij het vinden van een oplossing in het stabiliseren van de situatie van iemand die diep in de belastingschulden zit. Door het netwerk rond de inwoner met schulden in kaart te brengen en de juiste partijen op het juiste moment te activeren, nemen wij de regie op het niveau van individuele inwoner en borgen wij maatwerk in onze dienstverlening. Om het netwerk goed aan te kunnen jagen benutten wij onze informatiepositie in de wijk en verkorten wij de lijnen met netwerkpartijen. Zo willen wij bijvoorbeeld snel kunnen schakelen met de Belastingdienst om informatie uit te wisselen, van hun expertise gebruik te maken en sneller te kunnen ingrijpen als iemand belasting- en toeslagschulden opbouwt.

Daarnaast willen wij onze regierol in de keten van schulddienstverleners versterken (top-down). Wij willen meer zicht krijgen op de doelmatigheid en kwaliteit van de huidige schulddienstverlening en samen met de partners zo nodig het aanbod of de aanpak wijzigen om inwoners met schulden beter te helpen. Er valt mogelijk winst te behalen door expertise te delen en nauwer samen te werken. Daarbij kijken wij nadrukkelijk ook naar onze eigen werkprocessen en de toegankelijkheid van onze eigen dienstverlening. Het laatste wat wij

namelijk willen is bijdragen aan een verergering van schuldenproblematiek door obstakels in onze eigen processen of drempels die de toegang tot onze dienstverlening bemoeilijken. Bij het doorvoeren van verbeteringen heeft het onze voorkeur aan te sluiten bij maatregelen waarvan de effectiviteit bewezen is.

3.5. Welke doelstelling willen we realiseren?

Op basis van de hiervoor geformuleerde visie hanteren we de volgende centrale beleidsdoelstelling voor het beleid van schulddienstverlening:

Inwoners van Den Helder ondersteunen bij het realiseren van een toekomst zonder problematische schulden.

Investeren in een toekomst zonder schulden vergroot de kwaliteit van leven voor alle inwoners van Den Helder.

De beleidsdoelstelling sluit aan bij het onderdeel uit de visie waarin we aangeven dat de inwoner centraal staat in de schulddienstverlening en is erop gericht om de effecten van de schuldenfuik te beperken. Door voorlichting en preventie voorkomen we dat inwoners van Den Helder in de schuldenfuik terecht komen. Dat gebeurt steeds in drie stappen:

Stap 1.

Door vroegsignalering en vroegtijdige interventies kunnen problematische schulden worden voorkomen.

Stap 2.

Inwoners van Den Helder die problematische schulden hebben worden in Den Helder geholpen bij het realiseren van een toekomst zonder problematische schulden. Met andere woorden: wij willen dat inwoners van Den Helder zoveel mogelijk financieel zelfredzaam zijn en voorkomen dat zij problematische schulden hebben. Daarnaast betekent het dat iedereen ten allen tijden geholpen wordt binnen de wettelijke termijnen.

Stap 3.

Daar waar een situatie zonder problematische schulden niet haalbaar is, moeten de acties erop gericht zijn om de situatie te stabiliseren zodat schulden niet oplopen. Dat betekent dat inwoners geholpen worden bij het wegwerken van bestaande schulden en op orde krijgen van hun financiële situatie zodat zij (wanneer zij hiertoe in staat zijn) op termijn weer financieel zelfredzaam zijn.

Operationalisering beleidsdoelstelling

De doelstelling vertalen wij in een operationele doelstelling:

Vanaf 2018 daalt het aantal inwoners in Den Helder met problematische schulden jaarlijks met 5% ten opzichte van het jaar daarvoor. Oplopend tot een daling van 30% ten opzichte van de stand eind 2017 in een periode van 6 jaar.

Uiteindelijk is de doelstelling van de gemeente om het aantal inwoners met problematische schulden terug te dringen. Dat zal vooral moeten gebeuren door preventieve maatregelen en daarmee voorkomen van schulden. Daar waar inwoners met problematische schulden ondersteuning vragen moet de inzet ertoe leiden dat deze worden opgelost. Er zal een groep blijven waarvoor problematische schulden zullen blijven bestaan. Dat betekent dat er nog een groep inwoners zal zijn die structureel is aangewezen op ondersteuning bij het oplossen en stabiliseren van problematische schulden.

4. Innovatieve uitvoering

In dit hoofdstuk beschrijven wij op hoofdlijnen wat wij gaan doen om onze beleidsdoelstelling te behalen. Dit beleidsplan vormt, na vaststelling door de gemeenteraad, het kader voor het uitvoeringsprogramma⁹ dat wij opstellen in samenwerking met onze partners in het netwerk van de schulddienstverlening. Het doel van deze gezamenlijke innovatieve aanpak is om tot een breed gedragen uitvoeringsprogramma te komen, waaraan zowel de gemeente als andere netwerkpartijen zich committeren. Dit geldt zowel voor de uitvoering, inzet van menskracht en mogelijk ook in de financiering van het programma. Uiteraard blijft het college bestuurlijk verantwoordelijk voor het behalen van de gemeentelijke doelstellingen. In dit hoofdstuk schetsen wij de belangrijkste innovaties die we in Den Helder voor elkaar willen krijgen.

4.1. Innovatie 1: Netwerk aanjagen

Wij pakken de regierol om beter te kunnen sturen op de kwaliteit, doeltreffendheid en doelmatigheid van schulddienstverlening en daarmee op het aantal inwoners dat in de schuldenproblematiek terecht komt. Daarom is inzicht in het netwerk dat een rol speelt bij het voorkomen van, ondersteunen bij of oplossen van problematische schulden van belang.

Het netwerk in beeld

Bij problematische schulden gaat het in feite om een betalingsprobleem tussen de schuldeiser en schuldenaar. De integrale benadering van de schulddienstverlening maakt dat verschillende maatschappelijke partners elkaar nodig hebben en kunnen versterken. Elke partner vanuit een specifieke rol. De gemeente zal haar rol als regievoerder innemen binnen het speelveld van de schulddienstverlening en heeft met veel maatschappelijke partners reeds een subsidierelatie of dienstverleningsovereenkomst, te weten: MEE & De Wering, Humanitas, Zuidweg & Partners en de Kredietbank Nederland. Met andere partners heeft de gemeente wel een subsidierelatie of dienstverleningsovereenkomst, maar niet per se op het gebied van schulddienstverlening. Deze partners zijn wel van belang bij een integrale benadering en het bereiken van de volledige doelgroep; bijvoorbeeld: GGD/OGGZ, het Leger Des Heils, Stichting Present, Stichting Parlan, SW Noorderkwartier, de Voedselbank, dnoDoen, Stichting Woontij en de Woonstichting Den Helder. Daarnaast wil de gemeente de samenwerking met zorginstellingen, scholen, kerken en sportverenigingen verder aanhalen. Dit zijn partijen die op een andere manier in aanraking komen met de gezinnen in Den Helder. Ook instanties als de belastingdienst, zorgverzekeraars, energieleveranciers, deurwaarders en het waterschap hebben met enige regelmaat zicht op rekeningen die al dan niet betaald worden en vormen interessante samenwerkingspartners. Er is sprake van een groot aantal netwerkpartners met elk een eigen rol.

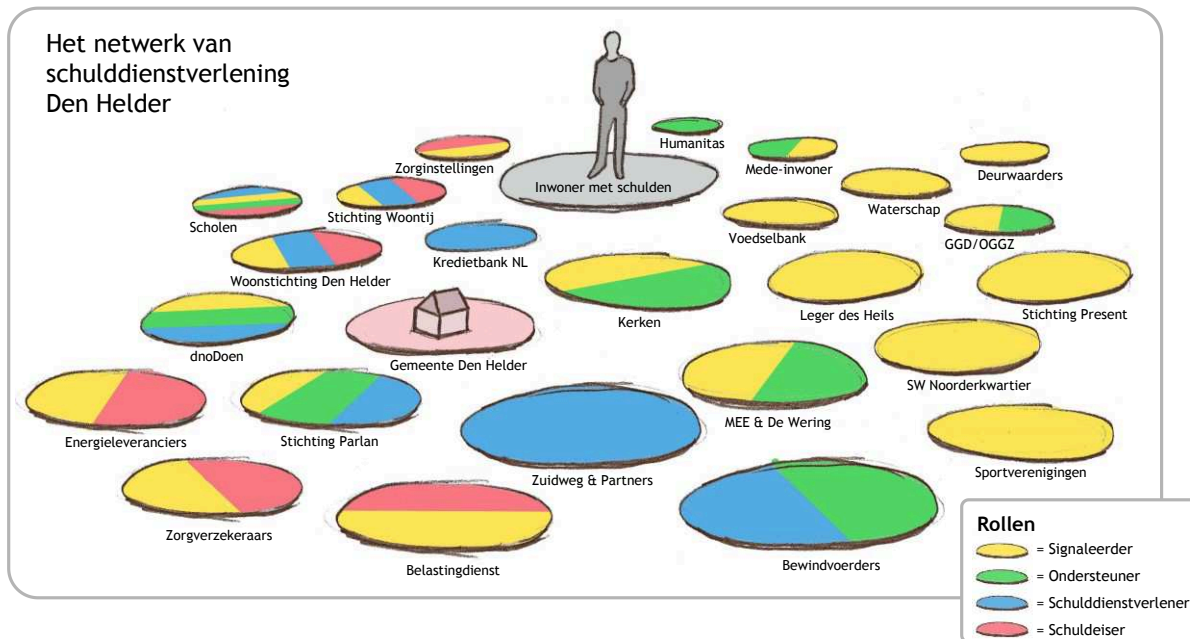
In het netwerk onderscheiden we dan ook een vijftal rollen die actoren kunnen innemen:

- Schuldenaar: persoon op wie de schuldeiser een vordering heeft.
- Signaleerder: signaleren achterstallige betalingen, maar bieden geen daadwerkelijke schuldhulp.
- Ondersteuner: Ondersteunen de klant om financieel overzicht te verkrijgen, bij het aanvragen van toeslagen en minimaregelingen en bieden begeleiding bij gedragsverandering.

⁹ In de bijlage is een overzicht opgenomen van (beleids)maatregelen en acties opgenomen die onderdeel kunnen zijn van het uitvoeringsprogramma.

- Schulddienstverlener: treft oorspronkelijk een vorm van een schuldenregeling of voorziet in budgetbeheer. Wij vatten schulddienstverlening breder op dan dit door voorlichting, advisering, doorverwijzing, preventie en nazorg ook onder deze rol te scharen.
- De schuldeiser: heeft vordering op schuldenaar.

De volgende plaat maakt inzichtelijk welke rollen de verschillende actoren innemen binnen het netwerk van de schulddienstverlening wanneer de samenwerkingsbanden verder zijn aangehaald.



De gemeente Den Helder vervult haar rol als regievoerder, waardoor zij in een andere kleur weergegeven is en een unieke positie binnen het netwerk vervult. Verder maakt de plaat inzichtelijk dat veel partijen meerdere rollen kunnen vervullen. Zo kan een schuldeiser ook als signaleerder of schulddienstverlener gepositioneerd worden. Dit onderstreept de noodzaak tot samenwerking: het belang van de burger centraal stellen en het beroep doen op het maatschappelijk verantwoord ondernemen van de schuldeisers. Maatschappelijk verantwoord ondernemen in de zin van het goede willen doen voor de klant die je bedient, ook als dit betekent dat je soms genoeg moet nemen met bijvoorbeeld een lagere betaling of een langere terugbetaaltermijn.

Aanjagers voor netwerk

Om de samenwerking in het netwerk te verstevigen zet de gemeente *aanjagers* in. Deze innovatie vormt de kern van de wijzigende rol die de gemeente wil vervullen. Samen met maatschappelijke partners wordt zo de samenwerking in het netwerk versterkt. Zo kan bijvoorbeeld onderzocht worden of, waar en hoe een maatschappelijk partner gehoor kan geven aan zijn of haar verruimde rol. Wanneer dit vraagstuk gezamenlijk opgepakt wordt, weten de partners elkaar beter te vinden en kan een probleem mogelijk tijdiger gesignaleerd en aangepakt worden. Dit zal de kwaliteit van de schulddienstverlening verbeteren. Daarnaast zou onderzocht kunnen worden of en hoe een doorbetaling van vaste lasten voor uitkeringsgerechtigden vormgegeven kan worden. Deze doorbetaling van vaste lasten (voor o.a.

wonen, energie en zorg) krijgt wat ons betreft de prioriteit, aangezien het niet betalen van deze kosten in veel gevallen leidt tot hogere vervolgcosten en intensievere hulpverlening.

4.2. Innovatie 2: Gedrag veranderen

De aanpak die de gemeente Den Helder voorstaat is een combinatie van harde en zachte maatregelen. De zachte maatregelen zijn gericht op gedragsverandering met als doel problematische schulden te voorkomen of op te lossen. Dit alles in aanvulling op de aanpak van schulddienstverlening waarbij harde kant in de vorm van schuldregeling en/of -sanering centraal staat. De innovatie bestaat eruit dat met gebruikmaking van de meest recente inzichten uit bijvoorbeeld psychologie de traditionele cijfermatige benadering wordt aangevuld met motiverende en activerende interventies.

Mobility Mentoring

Naast preventieve maatregelen gericht op voorlichting en informatie aan jongeren kiezen we er voor een om pilot uit te voeren die gebruik maakt van de principes van *'Mobility Mentoring'*. In onze dienstverlening zetten we de inwoner centraal en niet de regels. We gaan uit van mogelijkheden en bieden ondersteuning die de inwoner in zijn kracht brengt. Hierdoor kan hij of zij een duurzaam, stabiel en vrij van problematische schulden leven opbouwen. Dit doen we door de inwoner bewuster en zelfsturend aan de volgende leefgebieden - dus niet alleen schulden - te laten werken:

- stabiliteit van gezinsleden en huisvesting
- welzijn: psychische en fysieke gezondheid
- financieel beheer
- schulden en spaargeld
- werk en carrière
- invloed op inkomsten

Belangrijk doel van deze pilot is om instrumenten te ontwikkelen die bijdragen aan het verlagen van het stressniveau van mensen met schulden. Daarnaast willen wij in deze pilot gezamenlijk met netwerkpartijen uitvinden hoe wij de balans tussen de 'harde' en 'zachte' kant van schulddienstverlening per inwoner kunnen vinden. Een belangrijk onderdeel in de aanpak is het werken met beloningen. De beloningen worden gekoppeld aan doelen die gerealiseerd moeten worden om de problematiek van de inwoner op te lossen. Bij het vaststellen van een doel, wordt direct vastgesteld wat dat in termen van beloning gaat opleveren. We volgen daarbij de principes van de aanpak Mobility Mentoring® zoals aangegeven in de handreiking: Mobility Mentoring®, hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden. Bij de start van de implementatie worden de principes van Mobility Mentoring in afstemming met de maatschappelijke partners vertaald naar de wijze waarop dienstverlening aan inwoners vorm krijgt.

Inzetten van een te ontwikkelen app

De innovatie in de dienstverlening bestaat uit inzet van moderne communicatietechnologie en social media. We starten een pilot waarbij we een *speciaal ontwikkelde app* inzetten om het gedrag te beïnvloeden¹⁰.

¹⁰ Voor een voorbeeld verwijzen we naar <http://www.virtask.nl/wordpress/anne-thuiszorg>

Doorbraakfonds

Tot slot stellen we voor om een zogenaamd *Doorbraakfonds* in te richten. Deze innovatie is erop gericht om snel tot overname van schulden te kunnen besluiten. Door inzet van middelen uit het Doorbraakfonds wordt een problematische situatie gestabiliseerd. De rust die zo in bijvoorbeeld een gezin ontstaat vormt de basis voor het zoeken en werken aan een structurele oplossing.

4.3. Innovatie3: Uitvoering verbeteren en moderniseren

In deze paragraaf beschrijven we een aantal activiteiten die de uitvoering van de schulddienstverlening nog verder doen verbeteren. De concrete planning maakt onderdeel van het uitvoeringsprogramma.

Evaluatie huidige werkwijze schulddienstverlening

Een belangrijke vraag voor de gemeente bij de invulling van haar regierol is in welke mate zij haar taken uitbesteedt of zelf uitvoert. Een regiegemeente, zoals de gemeente Den Helder, wil vanuit een sterke inhoudelijke visie diensten inkopen of contracten sluiten en onderhouden met ketenpartners. Vanuit onze regierol willen wij daarom kritisch kijken naar de huidige uitvoering van de schulddienstverlening. Samen met onze netwerkpartners gaan wij dan ook *de huidige schulddienstverlening evalueren*. Deze evaluatie zal vervolgens de basis vormen voor de vervolgstappen die wij in het uitvoeringsplan zullen opnemen. Op dit moment is een deel van de uitvoering van schulddienstverlening reeds uitbesteed aan de Kredietbank Nederland. Een evaluatie van hun werkwijze zal dan ook integraal onderdeel uitmaken van de evaluatie van de huidige schulddienstverlening. Daarbij geldt het uitgangspunt dat de gemeente Den Helder een regiegemeente is, betekent dat regie op effect en kwaliteit los staat van daadwerkelijk zelf uitvoeren. Mogelijk dat dit op termijn ertoe leidt dat de uitvoering van de schulddienstverlening overgedragen wordt aan een netwerkpartner.

Pilot Beschermingsbewind

De gemeente wil meer grip op de kwaliteit en de kosten van het beschermingsbewind. Er is daarom onderzocht of de wijze waarop bewindvoering nu wordt uitgevoerd verbeterd kan worden. Daartoe is in het voorjaar van 2017 een businesscase uitgewerkt. De conclusie is dat *bewindvoering onder striktere regie en aansturing door de gemeente uitgevoerd kan worden*. De variant waarbij de gemeente deze uitvoering overdraagt aan een stichting leidt bovendien tot een structurele besparing op de uitgaven bijzondere bijstand ten behoeve van bewindvoeringskosten.

De businesscase is ook besproken met de raadscommissie en daarbij gaven de leden aan dat ze de richting van het advies onderschrijven. Daarom wordt nu een pilot voorgesteld in lijn van de uitgewerkte businesscase. In deze pilot kunnen de financiële, juridische en organisatorische aandachtspunten worden opgepakt.

Pilot vroegsignalering

Onder leiding van KING heeft vorig jaar een eerste pilot plaatsgevonden met 11 gemeenten en de Belastingdienst.¹¹ De gemeenten kregen op deze manier meer inzicht over de werkwijze van de Belastingdienst en bij complexe schuldenproblematiek trokken de partijen gezamenlijk op.¹² Om het netwerk goed aan te kunnen jagen en *schulden vroegtijdig te kunnen signaleren*, verkorten wij de lijnen met netwerkpartijen en winnen we kennis in. Wij schrijven ons dan ook in voor deze pilot.

¹¹ De Pilotstarter. Ondersteuning schuldhulpverlening. Geraadpleegd via: <https://depilotstarter.vng.nl/projecten/sturen-op-resultaten/ondersteuning-schuldhulpverlening>.

¹² De Belastingdienst. Samenwerking met gemeenten rondom schuldhulp krijgt vervolg. Geraadpleegd via: <https://belastingdienst-in-beeld.nl/samenwerking-rond-schuldhulp-met-gemeenten-krijgt-vervolg/>

5. Financiën en Evaluatie

5.1. Financiën

Huidige uitgaven

De huidige uitgaven voor schulddienstverlening bedragen:

1. Jaarlijkse subsidies met betrekking tot voorlichting schulden en inzetten administratieve ondersteuning: € 56.800
2. Budgetbeheer door de Kredietbank Nederland : € 350.000.
3. Uitgaven voor Bijzondere Bijstand, bewindvoeringskosten: € 1.500.000.
4. Personeel schuldhulpverlening: 3 fte structureel en 1 fte voor 1 jaar.
5. Budget voor knelpunten (oa in relatie tot schulden): € 25.000.

Uitgaven in kader van uitvoering beleidsplan

Voor de uitvoeringsmaatregelen uit hoofdstuk 4 ramen we de volgende kosten:

Gedragsverandering

1. Aanjagers voor netwerk: 2 fte voor periode van looptijd beleidsplan.
2. Invoering concept Mobility Mentoring: € 50.000 incidenteel.
3. Ontwikkeling ondersteuningsapp: € 30.000 incidenteel.
4. Doorbraakfonds: gedurende looptijd beleidsplan € 50.000 per jaar.

Uitvoering verbeteren

1. Evaluatie werkwijze schulddienstverlening: € 25.000 incidenteel
2. Pilot beschermingsbewind: € 30.000 incidenteel
3. Pilot vroegsignalering: pm

Als onderdeel van de nota armoedebeleid is voor 2018 € 150.000 beschikbaar voor preventie. In de programmabegroting 2018-2021 is voor de jaren 2019-2021 eenzelfde bedrag opgenomen. Deze middelen zijn voldoende om de plannen gaan realiseren.

5.2. Evaluatie

In voorliggend beleidsplan heeft de gemeente Den Helder heldere beleidsdoelen gesteld. De vertaling van deze beleidsdoelen naar de uitvoering vindt plaats in het uitvoeringsprogramma.. In het uitvoeringsprogramma staat beschreven welke activiteiten en met hoeveel capaciteit de gemeente Den Helder gaat uitvoeren om de in dit beleidsplan geformuleerde beleidsdoelstellingen te kunnen realiseren. Het uitvoeringsprogramma wordt vervolgens weer vertaald in concrete plannen per maatregel of activiteiten.

Aan de hand van tussentijdse rapportages wordt de voortgang van de uitvoering van het uitvoeringsprogramma bijgehouden. De resultaten gebruikt de gemeente Den Helder voor het jaarlijks op te stellen jaarverslag. Daarin wordt geëvalueerd of de doelen die zijn gesteld in het uitvoeringsprogramma zijn behaald. Ook wordt daarin een beeld geschetst van de ontwikkelingen op het gebied van schulphulpdienstverlening en bijzondere situaties, acties en speerpunten. Aan de hand van de resultaten van de tussentijdse evaluatie kan indien nodig bijsturing plaatsvinden van de activiteiten in het uitvoeringsprogramma.

De tussentijdse rapportages en het jaarverslag vormen input voor een evaluatie van dit beleidsplan. Na twee jaar (2020) wordt dit schulddienstverleningsbeleid geëvalueerd. Bij de evaluatie worden de betreffende ambtenaren die betrokken zijn bij de totstandkoming van dit beleid betrokken, maar ook ketenpartners en cliënten. Naast een oordeel over de realisatie van de beleidsdoelstellingen zal ook de gekozen aanpak worden beoordeeld. Aan de hand van de evaluatie wordt gekeken op welke punten het beleid aangescherpt of gewijzigd dient te worden en wordt er samen met de hierboven genoemde partijen een nieuwe uitvoeringsparagraaf samengesteld.

Bijlage mogelijke maatregelen en acties

Mogelijke (beleids)maatregelen en acties die geïnventariseerd zijn bij de voorbereiding van het beleidsplan. Definitieve uitwerking vindt plaats in het op te stellen uitwerkingsprogramma dat met partners wordt afgestemd.

Verbeteren en toegankelijker maken van bestaande regelingen, voorlichting en advies

Doorlichting van de gemeentelijke processen

- **Beschrijving van maatregel:** De gemeentelijke processen die van invloed kunnen zijn op het ontstaan van betalingsachterstanden worden doorgelicht. Na doorlichting van deze werkprocessen kunnen aanvraagprocedures mogelijk vereenvoudigd en versneld worden.

Inrichten van één loket voor geldzaken

- **Beschrijving van maatregel:** Er wordt één loket ingericht waar burgers terecht kunnen met hun vragen over de financiële problemen, tegemoetkomingen en schulden. Ook professionals kunnen hier hun vragen stellen en een melding afgeven indien zij in hun dagelijks werk een signaal opvangen van een huishouden die mogelijk in financiële problemen verkeerd of dreigt te verkeren.

Verbeteren van voorlichting

- **Beschrijving van maatregel:** Er worden andere en nieuwe vormen van voorlichting georganiseerd.

Maatregelen gericht op kinderen en jongeren

Lespakketten basisonderwijs.

- **Beschrijving van maatregel:** De scholen in Den Helder hebben aangegeven reeds het programma 'Blij Schuldenvrij' aan te bieden aan de kinderen in groep 8. Bij Scholen aan Zee maakt het omgaan met geld onderdeel uit van het onderwijsprogramma. Daarbij voeren de kinderen ook praktijkopdrachten uit. Het is zaak om op jonge leeftijd te investeren in de financiële vaardigheden van kinderen. Aan de voorlichting en het opleiden van kinderen wordt dus prioriteit gegeven. Daarom wordt onderzocht of er aanvullende of betere lespakketten in het basisonderwijs nodig zijn.

Intensiveren van voorlichting aan jongeren.

- **Beschrijving van maatregel:** De voorlichting aan jongeren heeft meer aandacht. Essentieel is hierbij dat aandacht wordt gegeven aan het vergroten van de weerbaarheid van jongeren.

Programma voor jongvolwassenen.

- **Beschrijving van maatregel:** Naast de lespakketten voor kinderen en de voorlichting voor volwassenen, is er een doelgroep tussen de 18 en 23 jaar, waar weinig tot geen extra aandacht naar uitgaat. Op basis van de ervaringen met deze doelgroep en de belangrijke keuzes rondom studeren en het bekostigen van de studiekosten, wordt ingezet op een specifiek programma de doelgroep van 18 tot 23-jarigen.

Vroegtijdig signaleren, hulp en ondersteuning

Een integrale aanpak door het werken met één regisseur bij complexe meervoudige problematiek in combinatie met huisbezoeken.

- **Beschrijving van de maatregel:** Meerdere problemen in één huishouden of gezin worden zoveel mogelijk opgelost door één vaste contactpersoon (consulent). Deze contactpersoon maakt een samen met het gezin een plan van aanpak en is de contactpersoon voor het gezin. Afhankelijk van de situatie betreft de contactpersoon andere collega's. Hij/zij blijft de regie houden over het plan van aanpak.

Het stimuleren (dan wel in voorkomende gevallen verplicht stellen) van deelname aan cursussen budgetbeheer.

Er is de afgelopen twee jaar veel wetenschappelijk onderzoek gedaan (zowel in de Verenigde Staten als in Nederland) naar diverse vormen van preventie. Daaruit blijkt dat de effectiviteit van deze preventieve interventies nog nauwelijks is aangetoond. In elk geval blijkt kennisoverdracht niet of nauwelijks te werken zonder ook aandacht voor motivatie en geloof in eigen kunnen: het doen. Zie daartoe: 1) Jungmann, N en Madern, T (2016) *Duurzame verbetering van gezind financieel gedrag Droom of Werkelijkheid?* Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het regeringsbeleid. 2) Tielmeijer, W. *Eigen Schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden.* Amsterdam University Press 2016. Bij het bevorderen van deelname en het opstellen van een Plan van Aanpak worden deze inzichten meegenomen.

- **Beschrijving van de maatregel:** Ter bevordering van gezond financieel gedrag zijn diverse vormen van budgetcursussen en budget coaching ontwikkeld. Mensen leren daarbij hoe ze verstandig met geld kunnen omgaan zodat ze financieel zelfredzaam kunnen zijn. Ter versterking van de preventiekant van schuldhulp moet deelname aan deze cursussen bevorderd worden.

Intensiveren van budgetbeheer. Na een evaluatie van werkwijze Kredietbank Nederland kan gekeken worden of de gemeente budgetbeheer intern of extern gaat organiseren.

- **Beschrijving van de maatregel:** Budgetbeheer speelt een belangrijke rol bij het stabiliseren van problematische schulden en het voorkomen en terugdringen van recidive. Ook draagt het bij aan het beperken van de uitgaven vanuit de bijzondere bijstand bij beschermingsbewind en draagt het bij aan een beter dienstverlening in het algemeen. Een intensivering van het budgetbeheer is daarom een belangrijk speerpunt in het beleid van Den Helder met betrekking tot de schuldhulpverlening.

Het starten van een pilot met een buddy-project/ (Extra) ondersteuning door vrijwilligers, zoals een schuldhulpmaatjes project.

- **Beschrijving van de maatregel:** Cliënten die hulp nodig hebben bij het beheer van hun financiële administratie krijgen hulp van een buddy of schuldhulpmaatje. Deze maatjes zijn over het algemeen vrijwilligers die worden ingezet vanuit vrijwilligersorganisaties en/of de hulpverlening. Daarbij is ook aandacht voor sociaal emotionele ondersteuning.