



## Actie-agenda 'Op weg naar een schuldenvrij Bergen'



In samenwerking met



# Inhoud

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Inleiding .....                                                                         | 3  |
| Pijler 1: Een schuldevrije start (4 – 18 jaar).....                                     | 6  |
| Effect: Kinderen en jongeren leren omgaan met geld .....                                | 6  |
| Effect: Jongeren beginnen schuldevrij aan het volwassen leven.....                      | 7  |
| Effect: Iedereen kan meedoen .....                                                      | 8  |
| <i>Begroting</i> .....                                                                  | 11 |
| Pijler 2: Op tijd erbij!! .....                                                         | 12 |
| Effect: Vroegsignalering bij financiële problemen .....                                 | 12 |
| <i>Begroting</i> .....                                                                  | 20 |
| Pijler 3: Adequate oplossing en innovatie.....                                          | 21 |
| Effect “Laagdrempelige en brede toegang” .....                                          | 21 |
| Effect: Effectieve inzet van de producten in de schuldhulpverlening.....                | 23 |
| Effect: Het bieden van nazorg gericht op een duurzame financieel gezonde toekomst ..... | 24 |
| Effect: Gericht inzetten van innovaties .....                                           | 25 |
| <i>Begroting</i> .....                                                                  | 29 |
| Pijler 4: Taboe doorbreken.....                                                         | 30 |
| Effect: Inwoners praten over financiën zonder schaamte .....                            | 30 |
| <i>Begroting</i> .....                                                                  | 33 |
| Pijler 5: Schuldevrij met pensioen.....                                                 | 34 |
| Effect: Ouderen kunnen (blijven) meedoen.....                                           | 34 |
| Effect: Vroegtijdig signaleren van schuldensituaties .....                              | 35 |
| <i>Begroting</i> .....                                                                  | 38 |
| Pijler 6: Covid-19 en schuldhulpverlening.....                                          | 39 |
| <i>Begroting</i> .....                                                                  | 42 |
| Overzicht indicatoren ‘Op weg naar een schuldevrij Bergen’ .....                        | 43 |
| Overzichtsbegroting ‘Op weg naar een schuldevrij Bergen’ .....                          | 44 |
| Bijlagen .....                                                                          | 46 |
| Waar staan we nu? .....                                                                 | 47 |
| Kinderen in minimagezinnen.....                                                         | 47 |
| Gespreksverslagen Klantreizen .....                                                     | 51 |
| Analyse gegevens CAK.....                                                               | 57 |
| Uitwerking Effectdialoog.....                                                           | 58 |

## Inleiding

*Een gehuwde man woont alleen. Zijn vrouw heeft geen verblijfsvergunning, woont in het buitenland. Nadat de relatie met zijn toenmalige vriendin 7 jaar geleden stuk liep, heeft meneer 5 jaar gezworven. Door zijn zwervend bestaan moest hij zijn eigen onderneming beëindigen. Meneer is een echte ondernemer; een aanpakker en denkend in mogelijkheden. Nadat hij een woning kreeg, heeft hij zich direct gemeld bij schuldhulpverlening. Hij wil een baan hebben en schuldenvrij zijn als zijn vrouw bij hem komt. Nu ontvangt meneer nog een bijstandsuitkering. De schulden drukken zwaar op hem, zeker nu de schuldregeling is mislukt. Hoe moet het nu verder? De zorgen trekken hem leeg; hij heeft geen energie, hij slaapt slecht en piekert veel.*

*Een alleenstaande (gescheiden) vrouw van 67 heeft jarenlang in een appartementenhotel gewerkt, maar kreeg slijtageklachten en uiteindelijk een burn-out. Na een aantal jaar in de Ziektewet, ontvangt mevrouw nu een AOW met een klein bedrijfspensioen. Zij meldde zich 4 jaar geleden voor het eerst voor schuldhulpverlening, maar kreeg haar administratie niet op orde. Door een standvastige vrijwilliger - 'ik kon de man wel zoenen' - is de schuldhulpverlening gestart. Na jaren in angst geleefd te hebben om haar huis te verliezen, kan ze nu weer volop genieten van haar kleinkinderen.*

De afgelopen jaren heeft de gemeente Bergen een actieve rol gespeeld in de schuldhulpverlening. Zo heeft de gemeente vooruitlopend op de landelijke ontwikkelingen de schuldhulpverlening toegankelijker gemaakt voor ondernemers en haar minimabeleid opengesteld voor mensen in een schuldhulptraject. De gemeente Bergen is ambitieus en durft het verschil te maken. Zij wil de schuldhulpverlening verder (door)ontwikkelen en aansluiten bij nieuwe ontwikkelingen.

De gemeente Bergen heeft de volgende **ambitie**:

*Op tijd erbij, hulp op maat en blijvend uit de schulden; op weg naar een schuldenvrij Bergen! Dit doen we door adequate dienstverlening, waardoor de financiële rust snel terugkeert in het huishouden.*

Bij het opstellen van deze actie-agenda is uitgegaan van het volgende **uitgangspunten**:

1. De inwoners van de gemeente Bergen met financiële problemen hebben ervaringsdeskundigheid. Deze kennis wordt benut in de doorontwikkeling van de hulpverlening bij financiële problemen.
2. De verbinding tussen de verschillende partners is belangrijk. De kennis en ervaring van het maatschappelijk middenveld, de professionals en de vrijwilligers, wordt in deze actie-agenda aan elkaar gekoppeld en benut.

*Op weg naar een schuldenvrije Bergen* is een beweging waarbij armoede en schuldhulpverlening binnen het sociaal domein een prominente plek krijgen, om zo de negatieve spiraal van schulden te doorbreken. In deze beweging worden dwarsverbanden gelegd met andere gemeentelijke opgaven, zoals preventief jeugdbeleid, gezondheidsbevordering en arbeidsproductiviteit. Op deze manier wordt er integraal en vanuit het effect gewerkt.

Door de dwarsverbanden ook te leggen met ons maatschappelijk middenveld, wordt optimaal gebruik gemaakt van de kennis en kracht in de gemeenschap.

De gemeente Bergen biedt (tijdelijk) ondersteuning aan wanneer iemand niet zelf in staat is zijn schuldenproblematiek op te lossen. Deze ondersteuning richt zich in eerste instantie op het creëren van een stabiele (financiële) situatie. Niet alleen de schuld, maar juist ook de oorzaak waardoor de inwoner in een problematische schuldensituatie is gekomen staat centraal.

De schuldhulpverlening versterkt de -financiële- zelfredzaamheid van de inwoner, uitgaande van diens eigen verantwoordelijkheid en mogelijkheden.

De gemeente Bergen wil juist in deze tijd een extra stap zetten voor haar inwoners. Zij wil geldzorgen voorkomen, beheersbaar maken en duurzaam oplossen. Dit laatste door de oorzaak aan te pakken en tools aan te bieden die ervoor zorgen dat de inwoner na de ondersteuning (waar mogelijk) op eigen kracht verder kan. Hiervoor is focus nodig om de schuldhulpverlening nog toegankelijker, transparanter en professioneler te maken.

Dit wil de gemeente bereiken door inwoners tijdig hulp aan te bieden, door samen te werken met professionals en vrijwilligers in de verschillende kernen én door nieuwe methoden en technieken te onderzoeken en mee te experimenteren.

Binnen dit actieplan krijgen twee doelgroepen extra aandacht, kinderen en ouderen:

1. De kinderen zijn de toekomst  
Kinderen die opgroeien in armoede kunnen zich vaak moeilijk concentreren en doen het minder goed op school. Armoede en financiële problemen zijn taboe, kinderen en jongeren willen er niet over praten.
2. Bergen vergrijst  
De gemeente Bergen heeft relatief veel oudere inwoners. Deze groep heeft bijna geen mogelijkheden om de inkomsten te verhogen. Wanneer rekeningen onbetaald blijven, is snel handelen belangrijk. De overgang van inkomsten uit werk naar pensioen kan een (forse) inkomstendaling met zich meebrengen. Dit geldt zeker bij de doelgroep oudere ondernemers en zzp'ers, die vaak geen geld op zij gezet hebben voor het pensioen.

### ***Een gezamenlijk plan***

De ambitie van een schuldenvrij Bergen kan de gemeente niet alleen bereiken. Daarom zijn ruim 50 betrokken medewerkers en partners<sup>1</sup> met elkaar in gesprek gegaan tijdens de zgn. effectdialoog om te komen tot een actie-agenda. Het volledige overzicht van de partners is terug te vinden in de bijlage. Daarnaast is met vier inwoners gesproken die problematische schulden aan den lijve ondervinden. Zij weten hoe het is om met problematische schulden te (over)leven en hebben gebruikgemaakt van de schuldhulpverlening van Sociaal.nl, de dienstverlening van Sociaal Team en MEE & de Wering.

De input van alle gesprekspartners zijn verwerkt in deze actie agenda.

---

<sup>1</sup> schuldhulpverleners, beleidsmedewerkers, sociaal teams, MEE & de Wering en jongerenwerk, Univé, Kennemerwonen, adviesraad sociaal domein, gebiedsregisseurs, WNK, etc.

Op basis van de input die de afgelopen maanden is opgehaald, is een zestal pijlers benoemd waar we de komende jaren op inzetten. De zes pijlers gaan over het versterken en verbeteren van de schuldenaanpak. De pijlers worden verbonden door 'verantwoorden' en 'verbinden'.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                           |                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <p><b>1. Een schuldevrije start</b></p> <p>Wie de jeugd heeft, heeft de toekomst. Armoede en schulden vormen vaak een vicieuze cirkel. De gemeente Bergen streeft naar een schuldevrije generatie, daarom heeft de jeugd een plek in dit actieplan. Jong geleerd is oud gedaan!</p>                                                                                                                                              | V<br>E<br>R<br>B<br>I<br>N<br>D<br>E<br>N | V<br>E<br>R<br>A<br>N<br>T<br>W<br>O<br>O<br>R<br>D<br>E<br>N |
| <p><b>2. Op tijd erbij!!</b></p> <p>Het voorkomen van problematische schulden is beter dan genezen. Vroegsignalering is een pro-actieve benadering van de inwoners van de gemeente Bergen met beginnende financiële zorgen.</p>                                                                                                                                                                                                  |                                           |                                                               |
| <p><b>3. Adequate oplossing en innovatie</b></p> <p>Als de inwoner hulp of ondersteuning zoekt bij de financiële zorgen, is de schuldhulpverlening laagdrempelig toegankelijk, snel inzetbaar en gaat adequaat te werk. Een effectieve schuldenaanpak vraagt om een innovatief klimaat. We gaan actief op zoek naar mogelijkheden van innovatie binnen onze dienstverlening, om de schuldhulpverlening verder te verbeteren.</p> |                                           |                                                               |
| <p><b>4. Taboe doorbreken</b></p> <p>Het praten over financiële zorgen vraagt om een kwetsbare opstelling, terwijl de schaamte overheerst. Praten over financiële zorgen is noodzakelijk om de juiste hulp te krijgen. De gemeente Bergen gaat het praten over financiën ondersteunen op scholen en in haar dienstverlening.</p>                                                                                                 |                                           |                                                               |
| <p><b>5. Een schuldevrij pensioen</b></p> <p>De gemeente Bergen heeft relatief veel ouderen in haar gemeente. Het ouder worden brengt haar eigen financiële vraagstukken met zich mee. Het inkomen kan vaak niet verruimd worden, wat het lastiger maakt om financiële problemen zelf op te lossen. De gemeente Bergen streeft naar een schuldevrije generatie, daarom hebben de ouderen ook een plek!</p>                       |                                           |                                                               |
| <p><b>6. Covid-19 en schuldhulpverlening</b></p> <p>Corona zorgt voor een nieuwe doelgroep binnen de schuldhulpverlening. Deze nieuwe doelgroep krijgt extra aandacht binnen deze pijler.</p>                                                                                                                                                                                                                                    |                                           |                                                               |

De actiepijlers worden in de volgende hoofdstukken verder uitgewerkt. We beschrijven per pijler het te bereiken, het waarom en wat, zodat inzichtelijk wordt welke activiteiten de komende jaren worden ondernomen met bijbehorend resultaat. Aan het einde van het betreffende effect worden de indicatoren beschreven waarmee de voortgang op deze actiepijler gemeten wordt, **Verantwoorden**. In de begroting wordt de verwachte kosten gegeven. De sociale partners en vrijwilligersorganisaties zijn voor de schuldhulpverlening een belangrijke partner. De samenhang tussen de verschillende pijlers wordt in iedere pijler geduid onder **Verbinden**.

## Pijler 1: Een schuldenvrije start (4 – 18 jaar)

Wie de jeugd heeft, heeft de toekomst. Armoede en schulden vormen vaak een vicieuze cirkel en worden van generatie op generatie doorgegeven. Als we streven naar een Bergense generatie zonder schulden, dan moeten we met de jeugd beginnen. Want jong geleerd is oud gedaan. Wat moeten we doen om dit te realiseren?

*Een schuldenvrije start wordt bereikt als:*

- 1) kinderen en jongeren leren omgaan met geld;
- 2) jongeren beginnen schuldenvrij aan het volwassen leven (overgang 18- naar 18+); en
- 3) iedereen kan meedoen.

Effect: Kinderen en jongeren leren omgaan met geld

### Waarom is dit belangrijk?

Een belangrijk onderdeel van de voorbereiding op een financieel gezonde toekomst is dat jongeren leren omgaan met geld, leren praten over geldzaken en leren omgaan met groepsdruk in sociale relaties. Een financiële opvoeding is een belangrijke voorwaarde bij het voorkomen van schulden. Financiële educatie is (nog) geen verplichting in het huidige curriculum.

Toch is school een logische plek om met de kinderen/jongeren over geld te praten. Financiële zorgen in het gezin beïnvloeden de leerprestaties negatief, blijkt uit verschillende onderzoeken. Zo rekent het CBS een aftrek van 2,6 Citopunt wanneer de ouders in de schuldsanering zitten. Uit ervaringen van mbo-docenten blijkt dat studenten met schulden vaker afwezig zijn, te moe zijn door veel werken, weinig aandacht aan school besteden, hun studiekosten moeilijk kunnen betalen of zelfs stoppen met school.

Om het effect van deze pijler te bereiken is het belangrijk dat scholen meedoen met onze beweging. Het belang voor de school ligt daarin dat financiële zorgen de leerprestaties beïnvloeden en dat uitval kan worden voorkomen.

### Wat gaan we concreet doen? (op de korte termijn 2020-2021)

|    | Wat gaan we doen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Wie pakt het op?                                                                |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | De gemeente motiveert basis- en middelbare scholen om aan te sluiten bij de jaarlijkse “ <b>Week van het geld</b> ” georganiseerd door ministerie van Financiën (Wijzer in geldzaken).                                                                                                                                   | Gemeente Bergen, domein SamenLeven i.s.m. Jongerenwerk Stichting Welzijn Bergen |
| 2. | Op de <b>website jongerenwerkbuch.nl</b> ( <a href="http://www.jongerenwerkbuch.nl">www.jongerenwerkbuch.nl</a> ) meer aandacht besteden aan financiële vragen voor jongeren. Onderwerpen die aanbod kunnen komen zijn bijvoorbeeld; sparen, werken, financiële planning en waar kun je terecht met persoonlijke vragen. | Jongerenwerk Stichting Welzijn Bergen                                           |
| 3. | <b>Bestuurlijke commitment</b> om te komen tot een armoede akkoord met scholen. Scholen zijn een belangrijke schakel om de keten van de gevolgen van opgroeien in armoede te doorbreken. Zo lopen steeds minder kinderen kansen op ontwikkeling mis.                                                                     | Gemeente Bergen, bestuurlijk niveau                                             |

|    |                                                                                                                                                                                              |                                                    |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 4. | Jaarlijks een ( <b>digitale</b> ) <b>bijeenkomst</b> organiseren voor professionals en vrijwilligers om financiën bespreekbaar te maken met jongeren en hun ouders en de verborgen signalen. | Wisselend Sociaal Team en Stichting Welzijn Bergen |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|

Wat gaan we doen?(op de lange termijn 2022- 2023)

|    | Wat gaan we doen?                                                                                                                                                                                                                                 | Wie pakt het op?                      |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1. | Middelbare scholen in de gemeente Bergen motiveren om te participeren in een ' <b>right to Challenge</b> ' met betrekking tot financiële vraagstukken van jongeren.                                                                               | Jongerenwerk Stichting Welzijn Bergen |
| 2. | Het jongerenwerk op scholen zichtbaar maken als <b>aanspreekpunt</b> voor leerlingen met financiële problemen. Het jongerenwerk kan, wanneer nodig, zorgen voor een warme overdracht naar Sociaal Team of Sociaal.nl of het maatschappelijk werk. | Jongerenwerk Stichting Welzijn Bergen |
| 3. | Als basis- en/of middelbare scholen de 'Week van het geld' willen uitbreiden met <b>financiële educatie</b> , ondersteunt de gemeente hierbij.                                                                                                    | Jongerenwerk Stichting Welzijn Bergen |

Effect: Jongeren beginnen schuldenvrij aan het volwassen leven

#### Waarom is dit belangrijk?

Vanaf de leeftijd van 18 hebben jongeren grotere financiële verantwoordelijkheden. Zo moeten ze zelf verzekeringen afsluiten en toeslagen aanvragen. Maar ook mogen ze vanaf nu lenen en abonnementen afsluiten én zijn ze aansprakelijk voor hun eigen schulden. Niet alle jongeren weten wat ze moeten regelen als ze 18 worden. Of beseffen welke risico's ze lopen als ze onverstandig omgaan met leningen of abonnementen.

Wat gaan we concreet doen? (op de korte termijn 2020-2021)

|    | Wat gaan we doen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Wie pakt het op?                                                           |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Onderzoeken van de mogelijkheden om de financiële gevolgen van 18 jaar worden 3 maanden voor de <b>verjaardag</b> kenbaar te maken aan de jongere, bijvoorbeeld door het gebruik van een checklist van 17 naar 18 of via een website. En een herhaling van de boodschap op de verjaardag met een verjaardagskaart.                                                                                                                | Gemeente Bergen, Projectgroep rondom 18                                    |
| 2. | Financiën wordt onderdeel van het nieuwe werkproces voor 17-jarige in het <b>perspectiefplan</b> wat de jeugdconsulent opstelt. Het perspectiefplan wordt (indien nodig) besproken in een platform voor complexe problematiek.                                                                                                                                                                                                    | Gemeente Bergen, kwaliteitsmedewerkers Jeugd en Participatiewet            |
| 3. | Bij jongeren tussen de 16 en 27 jaar verandert er veel in hun leven. De wetgeving op de leefdomeinen onderwijs, werk en inkomen, zorg, wonen en veiligheid veranderen mee. Met het jongerenloket/jongerenpunt 2.0 onderzoeken welke <b>financiële dienstverlening</b> nodig is voor de jongeren.                                                                                                                                  | Gemeente Bergen, domein SamenLeven                                         |
| 4. | Met de <b>middelbare scholen</b> in de gemeente Bergen en evt. met de omliggende MBO scholen onderzoeken op welke manier aandacht wordt gegeven aan de overgang 18-/18+. Voor het onderwijs zijn verschillende onderwijsprogramma's gratis beschikbaar gesteld om jongeren te ondersteunen, door onder andere ministerie van Onderwijs en Welzijn, Nibud en NJI. – aanbod in beeld brengen en actief aanbieden aan het onderwijs. | Gemeente Bergen, domein SamenLeven i.s.m. jongerenloket / jongerenpunt 2.0 |

Effect: Iedereen kan meedoen

### Waarom is dit belangrijk?

In de gemeente Bergen groeien ongeveer 280 kinderen en jongeren op in armoede<sup>2</sup>. Opgroeien in armoede of een schuldsituatie heeft een grote impact op de ontwikkeling van een kind. Kinderen die in armoede leven ervaren stress, minder steun van hun ouders, leven met meer onzekerheid en zien minder toekomstperspectief.

Meedoen met klas- en leeftijdsgenoten is erg belangrijk voor het welzijn en de ontwikkeling van deze kinderen en jongeren. Maar juist het meedoen wordt bemoeilijkt door te weinig geld voor sportlidmaatschap, verjaardagscadeautjes/-feestje of een fiets om mee naar school te gaan.

Het is belangrijk om aandacht te hebben voor kinderen en jongeren die zich in deze situatie bevinden. De gemeente Bergen heeft een aantal regelingen en voorzieningen voor deze kinderen en jongeren, om zo het meedoen te vergemakkelijken. Dit zijn de zogenoemde minimaregelingen. Voor kinderen van 0 tot 18 jaar is er het Jeugdfonds Sport & Cultuur, dat een vergoeding kan geven voor het lidmaatschap van een club en de benodigde kleding of andere spullen, de regeling maatschappelijke participatie. Op dit moment maakt minder dan 40% van de 300 kinderen die opgroeien in armoede, gebruik van deze regelingen. Daarnaast kunnen specifieke doelgroepen ook terecht bij Stichting Babyspullen, de Voedsel- en Kledingbank, Stichting Jarige Job en het Nationaal Fonds Kinderhulp (0 tot 21 jaar).

### De situatie in Bergen:



**Rondkomen**  
In Bergen heeft 10,0% enige moeite en 3,1% grote moeite om rond te komen. Dit percentage is vergelijkbaar met de regio NHN, waar respectievelijk 10,1% enige moeite en 2,4% grote moeite heeft met rondkomen. Het percentage ouders dat enige moeite heeft met rondkomen is in 2016 lager dan in 2011 (14,1%). Het percentage ouders dat grote moeite heeft met rondkomen is licht gestegen ten opzichte van 2011 (1,3%). Als gevolg van tekort aan financiële middelen wordt genoemd: niet op vakantie/uitjes kunnen, geen lidmaatschap van clubjes of niet naar kinderopvang kunnen.

Uit: Rapportage Volwassenenmonitor 2016 Bergen, GGD Hollands Noorden

### Wat gaan we concreet doen? (op de korte termijn 2020-2021)

|    | Wat gaan we doen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Wie pakt het op?                                                                         |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <b>Duidelijk overzicht</b> en inzicht in het aanbod en toegang van landelijke en gemeentelijke regelingen. Voorbeelden van regelingen zijn Jeugdfonds Sport & Cultuur, Bijzondere bijstand, maatschappelijke participatie, de kledingbank, Stichting Babyspullen en de Voedselbank. De landelijke regelingen voor kinderen zijn gebundeld in SAM <sup>3</sup> .                        | Gemeente Bergen, afdeling communicatie                                                   |
| 2. | De landelijke en gemeentelijke regelingen en voorzieningen makkelijk vindbaar plaatsen op de <b>website</b> van de gemeente Bergen. Onderzoeken welke ICT ondersteuning passend is, bijvoorbeeld <a href="http://www.checkwaarjerechtophebt.nl">www.checkwaarjerechtophebt.nl</a> of <a href="http://www.berekenuwrecht.nl">www.berekenuwrecht.nl</a> of een vergelijkbaar instrument. | Gemeente Bergen, domein SamenLeven i.s.m. afdeling communicatie en Functioneel beheerder |

<sup>2</sup> Minimascan juli 2020, Stimulansz

<sup>3</sup> Sam& is een samenwerkingsverband van Leergeld Nederland, Jeugdfonds Sport & Cultuur, Nationaal Fonds Kinderhulp en Stichting Jarige Job. Samen bieden wij één portaal waar ouders en intermediairs een aanvraag kunnen doen voor de voorzieningen die de organisaties bieden.

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                       |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 3. | Inzetten van <b>verschillende vormen</b> van communicatie om de verschillende doelgroepen te bereiken, bijvoorbeeld in kranten, internet, gemeentelijke pagina. Communicatie passend bij de doelgroep.                                                                               | Gemeente Bergen, afdeling communicatie                                |
| 4. | Aansluiten bij de ontwikkelingen van de <b>Snelbalie</b> . Hierbij kunnen gezinnen met kinderen in de bijstand een verkort aanvraagformulier van de minimaregelingen invullen en opsturen. De ontwikkelingen van de snelbalie en bv checkwaarjerechtophebt moeten elkaar versterken. | Gemeente Bergen, Participatiewetconsulent                             |
| 5. | <b>Jeugdfonds Sport en Cultuur</b> hanteren een outreachende werkwijze om meer kinderen te bereiken door het inzetten van intermediairs.                                                                                                                                             | Jeugdfonds Sport en Cultuur i.s.m. buurtsportcoaches en intermediairs |
| 6. | Sociaal.nl verwijst gezinnen <b>actief door</b> naar de landelijke en gemeentelijke regelingen voor huishoudens met een laag inkomen in de gemeente Bergen.                                                                                                                          | Sociaal.nl                                                            |
| 7. | Bij de beoordeling van een <b>aanvraag levensonderhoud</b> wordt direct onderzocht of een inwoner aanspraak kan maken op één van de landelijke en gemeentelijke regelingen en voorzieningen.                                                                                         | Sociaal Team/Rechtmatigheidsconsulent                                 |

**Wat gaan we concreet doen?** (op de langere termijn 2022-2023)

|    | Wat gaan we doen?                                                                                                                                                                                                  | Wie pakt het op?                                     |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1. | Middelbare scholen in de gemeente Bergen motiveren om te participeren in een “ <b>right to Challenge</b> ” <sup>4</sup> met betrekking tot financiële vraagstukken van jongeren.                                   | Jongerenwerk Stichting Welzijn Bergen                |
| 2. | Het jongerenwerk is <b>zichtbaar</b> op scholen als aanspreekpunt voor leerlingen met financiële problemen. Het jongerenwerk kan, wanneer nodig, zorgen voor een warme overdracht naar Sociaal Team of Sociaal.nl. | Jongerenwerk Stichting Welzijn Bergen                |
| 3. | Onder de jongeren die opgroeien in armoede <b>onderzoeken</b> of de gemeentelijke minimaregelingen en het aanbod van Jeugdfonds Sport & Cultuur aansluit bij de doelgroep.                                         | Gemeente Bergen, jongerenraad i.s.m. project All-in. |

<sup>4</sup> <https://vng.nl/artikelen/praktijkvoorbeelden-wat-zijn-uw-ervaringen>

### Verbinden in pijler 1: Een schuldenvrije start

De actie-agenda is samen met partners tot stand gekomen en wordt ook uitgevoerd in samenwerking met de partners in het sociaal domein. In de eerste pijler werken we samen met de volgende partners:

- ✓ Onderwijs (basis- en middelbare school en MBO): Om jongeren voor te bereiden op de financiële uitdagingen die zij tegen gaan komen als (jong)volwassene, is het belangrijk dat zij leren praten over geld en leren omgaan met geld. De scholen (basis en middelbaar) zijn hierin een belangrijke schakel.
- ✓ Professionals en vrijwilligers: Voor professionals en vrijwilligers in de gemeente Bergen moet het bespreken van geldzorgen en schulden met jongeren en hun ouders de normaalste zaak van de wereld zijn. We trainen, informeren, faciliteren en ondersteunen professionals en vrijwilligers hierbij.
- ✓ Binnen deze pijler heeft Jongerenwerk en Jeugdfonds Sport en Cultuur een belangrijke functie.

### Verantwoorden pijler 1: Een schuldenvrije start

#### *Prestatie-indicatoren:*

De voortgang van pijler 1 wordt gemonitord aan de hand van een aantal indicatoren. Deze indicatoren worden jaarlijks gemonitord in de nieuw op te zetten schuldenmonitor.

|    | <b>Indicator:</b>                                                                                                                           | <b>Verantwoordelijk:</b>    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1. | 30% van de basis- en middelbare scholen in de gemeente Bergen hebben in 2023 financiële educatie opgenomen in hun curriculum in 2023.       | Gemeente, onderwijsbeleid   |
| 2. | Jongeren weten waar ze terecht kunnen met hun vragen over financiën of financiële zorgen. Deze vragen opnemen in de vragenlijst van de GGD. | Gemeente Bergen i.s.m. GGD  |
| 3. | Het aantal aanvragen én toekenningen voor minimaregelingen door jongeren in de gemeente Bergen is toegenomen van 22% naar 40% in 2023.      | Gemeente Bergen             |
| 4. | Het aantal aanvragen én toekenningen voor ondersteuning van Jeugdfonds Sport en Cultuur is procentueel toegenomen van 36% naar 60% in 2023. | Jeugdfonds Sport en Cultuur |
| 5. | Het aanbod van de gemeentelijke minimaregelingen is geëvalueerd met de doelgroep in 2023.                                                   | Jongerenraad                |

### Begroting

In deze paragraaf is terug te vinden welke extra werkzaamheden er nodig zijn om de effecten in deze pijler te realiseren. Deze werkzaamheden zijn eerder beschreven in de actiepijler.

| <b>Wat</b>                                                                                                                                                                                               | <b>Nodig</b>                                                                                                                                                   | <b>Scenario's</b>                               | <b>Kosten</b>                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| (Digitale) bijeenkomst voor vrijwilligers en professionals in het sociaal domein organiseren, om te bespreken hoe financiën bij jongeren, vooral bij de overgang van 18- naar 18+ bespreekbaar te maken. | Organisator, communicatie, applicatiebeheer, ruimte, materiaal, inzet personeel, programma                                                                     | Variërend fysiek en digitaal.                   | € 1.000                                       |
| Communicatie richting de jongere wanneer hij/zij 18 jaar wordt.                                                                                                                                          | Een contentplan en implementatie inclusief materiaal<br>Aansluiten bij project Rondom 18                                                                       | gemeente BRP en communicatie                    | € 1.750                                       |
| Overzicht maken van de gemeentelijke en landelijke regelingen en voorzieningen, bijvoorbeeld aanbod van Jeugdfonds Sport & Cultuur voor voorlichting aan inwoners en partners.                           |                                                                                                                                                                | Domein SamenLeven<br>ism communicatie           | Onder<br>voorbehoud<br>van offerte<br>€ 4.500 |
| Onderzoeken of het inzetten van de snelbalie in combinatie met bv checkwaarjerechtophebt of berekenuwrecht de toegang en het gebruik vergroot                                                            | Inzet personeel                                                                                                                                                |                                                 | € 1.500                                       |
| Inzetten van een checkwaarjerechtophebt inclusief compagne "Rondkomen in de gemeente Bergen om regelingen onder de aandacht te brengen                                                                   | Inzet personeel voor afstemming met de oa Participatiewet-consultant, functioneel beheerder, communicatie-adviseur/medewerker, en externe partijen als Centric |                                                 | € 15.000<br>(1stejaar),<br>daarna<br>€4.200   |
| Onderzoeken of de gemeentelijke minimaregelingen en het aanbod van Jeugdfonds Sport & Cultuur aansluiten bij de doelgroep.                                                                               | Begeleiding van de jongerenraad bij het onderzoek / Deelname aan All-in project.                                                                               | Via interne klussen/jongerenraad/project All-In | € 1.500                                       |
| Opzetten van de schuldenmonitor om de voortgang te monitoren                                                                                                                                             | Afstemming intern en samenwerkingspartners over het aanleveren van data.                                                                                       |                                                 | € 6.000                                       |
|                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                |                                                 |                                               |
| Totale kosten Pijler 1: Een schuldenvrije start                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                |                                                 | <b>€ 31.250</b>                               |

## Pijler 2: Op tijd erbij!!

Schulden hebben de slechte eigenschap om (ineens) explosief te groeien. Tijdig hulp bieden voorkomt dat de schuld groeit, andere problematiek escaleert en de inwoner in een vicieuze cirkel terecht komt. De pijler 'Op tijd erbij!!' gaat over het tijdig signaleren van (dreigende) betaalachterstanden en het actief benaderen van inwoners en hen hulp bieden. Per 1 januari 2021 is dit een wettelijke taak van de gemeenten. Met deze pijler wordt eveneens voor een groot deel invulling gegeven aan de wetwijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening per 1 januari 2021.

*Op tijd erbij!* is geslaagd als:

1. de financiële problemen vroegtijdig gesignaleerd worden;
2. er (proces)afspraken zijn gemaakt met de vaste-lasten-partijen om achterstanden te signaleren;
3. er zicht op de onzichtbare schuldenaar komt; en
4. inwoners aanvaarden de hulp die naar aanleiding van de vroegsignalering tot stand komt;
5. de hoogte van de gemiddelde schuldenlast en het gemiddeld aantal schuldeisers daalt.



20,5%

### Moeite met rondkomen

In Bergen heeft 20,5% van de volwassenen het afgelopen jaar enige tot grote moeite gehad om rond te komen van het huishoudinkomen. Van de ondervraagden zegt 15,5% onvoldoende geld te hebben om het lidmaatschap van een sportclub of vereniging te kunnen betalen, 5,3% heeft onvoldoende geld om bij familie of vrienden op visite te gaan, 4,4% heeft onvoldoende geld om gezonde voeding te kopen en 1,2% van de volwassenen in Bergen heeft onvoldoende geld om het huis te verwarmen.

Uit: Rapportage Volwassenmonitor 2016 Bergen, GGD Hollands Noorden

Effect: Vroegsignalering bij financiële problemen

### Wat is vroegsignalering?

Vroegsignalering is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening. Met vroegsignalering wordt tijdig contact met de inwoner gezocht, nog voordat het probleem te groot wordt en bijvoorbeeld de deurwaarder wordt ingezet. Vroegsignalering is een outreachende manier van werken, waarbij mensen proactief worden benaderd op basis van persoonlijke signalen, zonder dat zij zelf een hulpvraag hebben geformuleerd.

### Waarom is dat belangrijk?

Het actief benaderen van mensen met betalingsproblemen en het aansluitend daarop aanbieden van hulp op maat, biedt een grote(re) kans voor een vroegtijdige en duurzame oplossing van de financiële problemen. De landelijke trend is dat ongeveer 10% van de mensen met problematische schulden zich meldt bij schuldhulpverlening, en dat vaak pas na 5 jaar in de schulden gezeten te hebben. Tegen die tijd is de schuldenlast en het aantal schuldeisers flink opgelopen.

Door middel van proactieve vroegsignalering worden meer inwoners met financiële problemen sneller bereikt.

En als de inwoners sneller worden bereikt, zijn de financiële problemen waarschijnlijk relatief beter beheersbaar. De achterstanden zijn dan nog te overzien en de contacten met de crediteuren zijn niet vertroebeld door toezeggingen die uiteindelijk niet nagekomen konden worden. Ook hebben mensen dan nog relatief veel mentale ruimte tot helder denken, rationeel handelen en zelfcontrole.

Vroegsignalering bij schulden wordt per 1 januari 2021 een wettelijke taak van de gemeenten<sup>5</sup>.

#### *De situatie in Bergen*

Om een beeld te krijgen van het aantal inwoners met financiële problemen hebben we gekeken naar de volgende cijfers:

- Het CAK<sup>6</sup> heeft in juni 2020 139 actieve wanbetalers, inclusief medeverzekerden zijn er 149 registraties voor de gemeente Bergen. Dit betekent dat 149 meerderjarige inwoners 6 maanden of langer de zorgpremie niet hebben voldaan.
- In 2019 had de gemeente Bergen op 196 inwoners een terugvordering vanuit de Participatiewet. Hiervan ontvangen 97 inwoners nu nog een uitkering.

De inschatting aan de hand van het bovenstaande is dat in de gemeente Bergen tussen de 150 en 200 huishoudens problematische schulden hebben. Daarvan hebben 22 huishoudens zich in 2019 gemeld voor een schuldregeling. Dit is tussen de 11% en 14 % van de huishoudens in de gemeente Bergen<sup>7</sup>.

In 2019 hebben 51 huishoudens zich met een financieel vraagstuk bij het inloopsprekuur geldzaken gemeld. De gemeente Bergen kent 13.736 huishoudens.

#### **Wat gaan we concreet doen? (op de korte termijn 2020-2021)**

De focus in het kader van vroegsignalering ligt op samenwerking met de Woningbouwvereniging Kennemer Wonen, energiemaatschappijen, PWN, SVB, de afdeling gemeentebelastingen en Univé zorgverzekeraar. Met de vast-lasten-partijen (Woningbouwvereniging Kennemer Wonen, energiemaatschappijen, PWN, CAK en Univé) ligt een wettelijke grondslag om gegevens uit te wisselen bij een achterstand van 2 tot 3 maanden. Hierdoor kunnen in een vroeg stadium gegevens uitgewisseld worden. Voor de andere partijen moeten convenanten opgesteld en afgesloten worden voordat gegevens gedeeld kunnen worden.

Partners:

|    | Schuldeiser                         | Hoe is het nu?                                                                                                                                                    | Hoe wordt het?                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Woningbouwvereniging Kennemer Wonen | Kennemer Wonen meldt de problematische huurachterstanden bij Mee & de Wering om woningontruimingen te voorkomen. Er is een samenwerkingsovereenkomst ondertekend. | De woningbouwvereniging meldt de achterstand bij het 'Meldpunt betalingsachterstanden'. Vervolgens wordt de casus ingebracht bij het casusoverleg bij het Sociaal Team. Het Sociaal Team houdt regie op de casus. Sociaal.nl sluit aan bij de casusbesprekingen vroegsignalering. |
| 2. | Woningbouwvereniging Kennemer Wonen | Kennemer Wonen meldt ontruimingen aan de gemeente Bergen & Sociaal.nl.                                                                                            | De woningbouwvereniging meldt de achterstand bij het 'Meldpunt betalingsachterstanden'. De casus wordt direct doorgezet naar Sociaal.nl in verband met een crisisinterventie. Het Sociaal Team wordt ingelicht en houdt regie op de casus.                                        |

<sup>5</sup> [https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/35316\\_wijziging\\_wet\\_gemeentelijke](https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/35316_wijziging_wet_gemeentelijke)

<sup>6</sup> CAK staat voor Centraal Administratie Kantoor. Het CAK registreert de achterstanden van zes maanden en langer bij de zorgverzekering.

<sup>7</sup> Jaarverslag 2019, Sociaal.nl

|    |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | Waterbedrijf PWN           | Waterbedrijven hebben sinds 1 juli 2018 op basis van de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater de wettelijke plicht om wanbetalers voor eventuele afsluiting eerst aan te melden bij de gemeentelijke schuldhulpverlening. Deze achterstand wordt gemeld bij Sociaal.nl. De inwoner krijgt een brief om contact op te nemen met de schuldhulpverlening.                                            | PWN meldt de achterstanden bij het 'Meldpunt betalingsachterstanden'. Vervolgens wordt de casus ingebracht bij het casusoverleg bij het Sociaal Team. Het Sociaal Team houdt regie op de casus. Sociaal.nl sluit aan bij de casusbesprekingen vroegsignalering. De casus wordt direct doorgezet naar Sociaal.nl voor crisisinterventie bij dreigende afsluiting. Het Sociaal Team wordt ingelicht en houdt regie op de casus.                      |
| 4. | Energiemaatschappijen      | Voor energieleveranciers geldt per 1 april 2018 op basis van de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas en de Warmteregeling de wettelijke plicht om eerst een melding te doen bij de gemeentelijke schuldhulpverlening voordat de energie wordt afgesloten. Deze achterstand wordt gemeld bij Sociaal.nl. De inwoner krijgt een brief om contact op te nemen met de schuldhulpverlening. | De energimaatschappijen melden de achterstanden bij het 'Meldpunt betalingsachterstanden'. Vervolgens wordt de casus ingebracht bij het casusoverleg bij het Sociaal Team. Het Sociaal Team houdt regie op de casus. Sociaal.nl sluit aan bij de casusbesprekingen vroegsignalering. De casus wordt direct doorgezet naar Sociaal.nl voor crisisinterventie bij dreigende afsluiting. Het Sociaal Team wordt ingelicht en houdt regie op de casus. |
| 5. | Achterstand Zorgpremie CAK | Sinds 2009 bestaat de wettelijke wanbetalersregeling zorgverzekering. In 2016 is er een ministeriële regeling gekomen met een modelovereenkomst waarin is opgenomen hoe zorgverzekeraars en gemeenten de uitstroom CAK kunnen organiseren. Op dit moment hebben 139 inwoners een bronheffing via CAK. Er wordt geen actie ondernomen om deze inwoners uit CAK te begeleiden.                                            | Sociaal.nl en/of Sociaal Team doen, geprioriteerd naar doelgroep, een dossieronderzoek op de 139 bronheffingen door CAK. Na dossieronderzoek een plan van aanpak maken bv aan de hand van een doelgroepbenadering. Sociaal.nl kan onder bepaalde voorwaarden de bronheffing op laten heffen.                                                                                                                                                       |
| 6. | Nieuwe CAK-meldingen       | Er zijn op dit moment geen afspraken over vroegsignalering wanneer een inwoner een bronheffing krijgt van CAK.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Het meldpunt betalingsachterstanden vraagt iedere maand de CAK-meldingen op. Nieuwe meldingen worden besproken in het casusoverleg van het Sociaal Team. Het Sociaal Team heeft de regie.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 7. | Univé                      | Univé stuurt lijsten met meldingen van betalingsachterstanden van 2 a 3 maanden op de zorgpremie naar de gemeente. De gemeente Bergen onderneemt nog geen actie op deze achterstandslijsten.                                                                                                                                                                                                                            | Univé meldt de achterstanden bij het 'Meldpunt betalingsachterstanden'. Vervolgens wordt de casus ingebracht bij het casusoverleg bij het Sociaal Team. Het Sociaal Team houdt regie op de casus. Sociaal.nl sluit aan bij de casusbesprekingen vroegsignalering.                                                                                                                                                                                  |

|     |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.  | Overige zorgverzekeraars                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | In 2021 sluit de gemeente Bergen met de overige zorgverzekeraars een convenant om achterstanden te melden ihkv de wettelijke taak vroegsignalering. De zorgverzekeraar meldt de achterstanden bij het 'Meldpunt betalingsachterstanden'. Volgens wordt de casus ingebracht bij het casusoverleg bij het Sociaal Team. Het Sociaal Team houdt regie op de casus. Sociaal.nl sluit aan bij de casusbesprekingen vroegsignalering.                                                                                                                |
| 9.  | SVB                                                  | Inwoners met een AOW-uitkering zijn door de gemeentelijke belasting opgemerkt als een kwetsbare groep. Wanneer op een uitkering van het SVB beslag wordt gelegd, is dat een signaal dat er financiële problemen zijn in het huishouden. De gemeentelijke belastingen onderneemt geen actie op deze groep. | De SVB zal voorafgaand aan de melding eerst zelf ondersteuning aanbieden aan haar klanten. Voordat SVB gegevens kan uitwisselen met het meldpunt betalingsachterstanden, moet een verwerkingsovereenkomst opgesteld worden. Na tekenen van de verwerkingsovereenkomst meldt SVB de betalingsachterstanden bij het 'Meldpunt betalingsachterstanden'. Vervolgens wordt de casus ingebracht bij het casusoverleg bij het Sociaal Team. Het Sociaal Team houdt regie op de casus. Sociaal.nl sluit aan bij de casusbesprekingen vroegsignalering. |
| 10. | UWV pilot 'Einde WW'                                 | De gemeente Bergen heeft tot de corona uitbraak deelgenomen aan de pilot 'Einde WW'. Door de corona uitbraak ligt dit nu stil. Dit wordt weer opgepakt zodra het kan.                                                                                                                                     | In een groepsbijeenkomst wordt de inwoner drie maanden voor het aflopen van de WW uitkering uitleg gegeven over de Participatiewet. Tijdens de evaluatie wordt gekeken naar de mogelijkheden om de samenwerking door te ontwikkelen bijvoorbeeld om inwoners actief te informeren over de gemeentelijke regelingen en voorzieningen.                                                                                                                                                                                                           |
| 11. | Professionals en vrijwilligers in het sociaal domein | Naast de datagestuurde vroegsignalering is het belangrijk dat professionals en vrijwilligers in het sociaal domein (verborgen) signalen van financiële zorgen herkennen.                                                                                                                                  | 2 bijeenkomsten voor vrijwilligers en professionals in het sociaal domein om te leren hoe je financiën en financiële zorgen bespreekbaar kunt maken. Daarnaast wordt de werkwijze van het meldpunt Betalingsachterstanden gepresenteerd. De bijeenkomsten worden georganiseerd door en voor het sociaal domein.                                                                                                                                                                                                                                |
| 12. | ICT-ondersteuning voor vroegsignalering              | De vroegsignalering wordt gestart aan de hand van een losse melding van achterstanden op vaste lasten. Op deze manier kan het meldpunt Betalingsachterstanden                                                                                                                                             | Per 1-1-2021 wordt vroegsignalering een wettelijke taak van gemeenten. De verwachting is dat er een landelijk registratiesysteem komt, omdat schuldeisers hebben aangegeven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|  |  |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | onderzoeken welke signalen bruikbaar zijn, welke managementgegevens belangrijk zijn en hoe de communicatie met sociaal teams het efficiëntst is. | de gegevens op één manier te willen aanleveren. Deze ontwikkeling volgen en onderzoeken welk systeem in het kader van vroegsignalering de gemeente Bergen het beste ondersteunt. |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### *Meldpunt Betalingsachterstanden*

De gemeente Bergen ontvangt alle meldingen in het kader van vroegsignalering, behalve de CAK meldingen, bij het Meldpunt Betalingsachterstanden. Dit meldpunt bespreekt de melding in het Sociaal Team. Daar wordt gekeken of de inwoner bekend is binnen het Sociaal Team en wordt afgestemd wie met de inwoner contact opneemt. Het idee is dat de inwoner vervolgens thuis bezocht wordt en hulp krijgt aangeboden. Rekening houdende met de beperkende maatregelen die door de Covid-19 crisis gelden wordt gekeken naar een andere passende benadering, bijvoorbeeld telefonisch, met persoonlijke brief/kaart, beeldbellen, etc. Dit is maatwerk per individuele situatie.

Op iedere enkelvoudige, serieuze melding wordt actie ondernomen, wanneer de capaciteit dat toelaat. Bij krappe personele bezetting kan bij het selecteren van signalen gekeken worden naar de hoogte van de achterstand en de kwetsbaarheid van de groep (bijvoorbeeld een gezin met kinderen) en het soort melding (bijv. huurachterstand). De hulp is er in de eerste plaats op gericht om betalingen van de lopende termijnen te hervatten. Vervolgens wordt geprobeerd een regelingen te treffen voor het betalen van de achterstanden en worden ook de oorzaken van de financiële problematiek aangepakt.



Het werkproces voor het Meldpunt Betalingsachterstanden moet uitgeschreven worden. Landelijk wordt er steeds meer informatie gedeeld tussen gemeenten op <https://vroegsignaleringshv.nl/>.

### *Bestandsanalyse*

Aan het einde van 2020 vindt er een bestandsanalyse van alle signalen in het kader van vroegsignalering plaats; zijn de inwoners bekend in het sociaal domein, zijn er bepaalde doelgroepen oververtegenwoordigd, hoeveel nieuwe signalen komen er per maand binnen, etc. Daarnaast wordt de werkwijze met de betrokken partijen geëvalueerd: met het Sociaal Team, de woningbouwvereniging, etc. Na deze bestandsanalyse wordt het werkproces van vroegsignalering doorontwikkeld.

**Wat gaan we daarvoor doen? op de langere termijn (2022 - 2023)**

Wanneer de vroegsignalering met de bovenstaande partijen loopt, geëvalueerd en doorontwikkeld is, worden de signalen in 2022 – 2023 uitgebreid met de onderstaande partijen:

|    | Wat gaan we doen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Wie pakt het op?                                                                                                                                                                      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <i>Beslag op bijstand</i><br>Deurwaarders nemen in verband met inkomensbeslag contact op met de sociale dienst met vragen over onder meer de hoogte van de bijstandsuitkering. Het Sociaal Team grijpt het signaal aan om met de inwoner in gesprek te gaan en ondersteuning te bieden bij de financiële problemen. Het advies is om de signalen door te geven aan het Meldpunt Betalingsachterstanden.<br>Het landelijk beeld is dat ongeveer 20% van de bijstandsgerechtigden op enig moment in het jaar beslag op de uitkering heeft.                                                                                                                                                       | Gemeente Bergen,<br>Sociaal Team                                                                                                                                                      |
| 2. | <i>Achterstand gemeentelijke belastingen.</i><br>Het niet-betalen van gemeentelijke belastingen kan een signaal zijn dat er financiële problemen zijn. Belastingplichtigen met een openstaand saldo worden actief benaderd en signalen worden doorgegeven aan het Meldpunt Betalingsachterstanden. Tegelijkertijd wordt de belastingplichtige deelname aan de automatische incasso en/of een betalingsregeling aangeboden. In sommige gevallen kan dit ook leiden tot een verzoek om kwijtschelding.                                                                                                                                                                                           | Cocensus i.s.m.<br>Gemeente, Sociaal<br>Teams                                                                                                                                         |
| 3. | <i>Beslag op salaris</i><br>Beslaglegging op het salaris is een signaal dat er financiële problemen zijn in het huishouden. Verder geldt dat in bedrijven met relatief lage salarissen de kans op financiële problemen bij werknemers extra groot is. Denk bijvoorbeeld aan een SW-bedrijf, schoonmaak- en afvalverwerkingsbedrijven, etc. Uit onderzoek van het Nibud blijkt dat een werknemer met schulden de werkgever €13.000 kost. In 2022-2023 gaan we de vroegsignaleringsaanpak uitbreiden met beslagmeldingen bij werkgevers. Hiervoor moet het gesprek met de grotere, regionale werkgevers gestart worden en lokaal met bijv. ondernemersverenigingen en het werkgeversservicepunt. | Meldpunt<br>Betalingsachter-<br>standen                                                                                                                                               |
| 4. | <i>Energietransitie</i><br>We zijn aangesloten bij de stuurgroep Aardgasvrije Wijken BUCH breed. Voor huishoudens met een laag inkomen of schuldenproblematiek is het moeilijk om de hoge energielasten te blijven betalen en hun gedrag te verduurzamen. Binnen de stuurgroep wordt specifiek aandacht gevraagd voor de inwoners met een laag inkomen en/of alleen vermogen 'in de stenen' en de stapeling van kosten. Naast het verduurzamen van de woningvoorraad wordt ook in gezet om het bewustzijn van de gevolgen van het eigen gedrag te vergroten.                                                                                                                                   | <br>Gemeente Bergen,<br>domein<br>SamenLeven i.s.m.<br>Stuurgroep<br>Aardgasvrije<br>Wijken BUCH |

## Verbinden pijler 2: 'Op tijd erbij!'

Om bepaalde gegevens met elkaar te mogen delen, zijn samenwerkingsovereenkomsten nodig. Deze samenwerkingsovereenkomsten zijn al in gebruik, bijvoorbeeld in de gemeente Almere. De gemeente Bergen heeft een trekkersrol in de totstandkoming van deze samenwerkingsafspraken. De NVVK werkt op dit moment aan landelijke convenanten voor gemeenten. Naar verwachting zijn per 1 september 2020 de eerste convenanten gesloten<sup>8</sup>. De gemeente Bergen kan deze landelijke convenanten inzetten in het kader van vroegsignalering.

Een warm huis is het uitgangspunt bij vroegsignalering in 2020 -2021. Dit volgt ook uit de wetswijziging Wet gemeentelijke schuldhelpverlening. Door de woningbouwvereniging, de energiemaatschappijen, het waterbedrijf, de zorgverzekeraar en eventueel de afdeling gemeentelijke belastingen erbij te betrekken, bereiken we dit uitgangspunt. Vroegsignalering is erop gericht om het reguliere betaalverkeer zo snel mogelijk weer te hervatten, inwoners financieel vaardig te maken en te houden en ervoor zorgen dat het financiële huishoudboekje spoedig weer op orde is. Daarvoor is samenwerking met verschillende partijen in het sociaal domein van belang.

In de tweede pijler werken we samen met de volgende partners:

- ✓ Vaste-lasten-partijen: Woningbouwvereniging Kennemer Wonen, energiemaatschappijen, PWN, CAK en zorgverzekeraars zijn een belangrijke schakel in de vroegsignalering. Zij geven de signalen door aan het meldpunt Betalingsachterstanden en geven een akkoord aan de betalingsafspraken.
- ✓ Binnen deze pijler heeft het Sociaal Team, Sociaal.nl en MEE & de Wering een belangrijke functie.

<sup>8</sup> <https://vroegsignaleringshv.nl/signalen/#landelijk-convenant>

## Verantwoorden pijler 2: "Op tijd erbij!"

De voortgang van pijler 2 wordt gemonitord aan de hand van een aantal indicatoren. Deze indicatoren worden jaarlijks gemonitord in de schuldenmonitor.

|     | Indicator:                                                                                                                                                                                                                           | Mogelijkheid om te volgen: |                                                                                                |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                      | Ja                         | Nee, wat nodig                                                                                 |
| 1.  | Het aantal meldingen van betalingsachterstanden of beslag op inkomen, per melder, neemt jaarlijks af vanaf 2022.                                                                                                                     | ---                        | Tot 2022 in Excel bestand daarna ICT-systeem                                                   |
| 2.  | Het aantal meldingen van betalingsachterstanden waarop geen actie wordt ondernomen door het Meldpunt Betalingsachterstanden, incl. de reden.                                                                                         | ---                        | Tot 2022 in Excel bestand daarna ICT-systeem                                                   |
| 3.  | Het aantal meldingen van betalingsachterstanden waar het Meldpunt Betalingsachterstanden contact heeft gezocht met de inwoner, maar geen contact tot stand is gekomen, met reden: niet thuis, weigering, verhuisd/onbekend op adres. | ---                        | Tot 2022 in Excel bestand daarna ICT-systeem                                                   |
| 4.  | Het aantal meldingen van betalingsachterstanden waar het Meldpunt Betalingsachterstanden actie heeft ondernomen, met resultaat: hervatten betaling, doorverwijzing schuldhulpverlening of andere hulpverlening, anders nl...         | ----                       | Tot 2022 in Excel bestand daarna ICT-systeem                                                   |
| 5.  | Het aantal meldingen van betalingsachterstanden waarin het Meldpunt Betalingsachterstanden geslaagd is in het contact: er is een diagnose, een Plan van Aanpak en waar nodig een overdracht naar sociaal.nl.                         | ---                        | Tot 2022 in Excel bestand daarna ICT-systeem                                                   |
| 6.  | Het aantal 'nieuwe' meldingen van inwoners met betalingsachterstanden die nog niet bekend zijn bij Sociaal Team en Sociaal.nl.                                                                                                       | ---                        | Tot 2022 in Excel bestand daarna ICT-systeem                                                   |
| 7.  | Aantal CAK-meldingen in verband met achterstanden bij de zorgverzekering is eind 2022 gehalveerd ten opzichte van juli 2020.                                                                                                         | Ja                         |                                                                                                |
| 8.  | Bij Sociaal.nl melden zich met toenemende mate mensen uit een nieuwe doelgroepen, bijvoorbeeld (ex) ZZP-ers en ondernemers, ouderen, jongeren, etc.. Gemeten vanaf 2020.                                                             | ---                        | Via jaarcijfers Sociaal.nl                                                                     |
| 9.  | Bij Sociaal Teams neemt het aantal financieel gerelateerde vragen ieder jaar toe.                                                                                                                                                    | Ja                         |                                                                                                |
| 10. | Het aantal communicatie-uitingen over financiële zorgen en schuldhulpverlening is 6 tot 8 keer per jaar.                                                                                                                             | ---                        | I.s.m. communicatie content plan opstellen                                                     |
| 11. | Met de (nieuwe) samenwerkingspartners zijn in het kader van de vroegsignalering procesafspraken gemaakt in 2020 met een uitloop naar 2021.                                                                                           |                            | Convenanten tekenen en verwerkingsovereenkomsten opstellen (1-1-2021 ingeregeld via wetgeving) |
| 12. | Uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Schuldhulpverlening                                                                                                                                                                      | Ja                         |                                                                                                |

## Begroting

In deze paragraaf is terug te vinden welke extra werkzaamheden er nodig zijn om de effecten in deze pijler te realiseren. Deze werkzaamheden zijn eerder beschreven in deze actie pijler.

| <b>Wat</b>                                                                                                                                                                                                                      | <b>Nodig</b>                                                                                                                                                  | <b>Scenario's</b>                                           | <b>Kosten</b>   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------|
| (Digitale) bijeenkomst voor vrijwilligers en professionals in het sociaal domein om te leren hoe je financiën en financiële zorgen bespreekbaar kunt maken. De bijeenkomst wordt georganiseerd door en voor het sociaal domein. | Organisator, communicatie, applicatiebeheer, ruimte, materiaal, inzet personeel, programma                                                                    | Variërend fysiek en digitaal.                               | € 1.000         |
| In beeld brengen, samenbrengen en versterken van een netwerk van preventie in de schuldhulpverlening.                                                                                                                           | Inzet personeel & netwerkpartners, ruimte, overeenkomsten, werkafspraken                                                                                      |                                                             | € 3.000         |
| Opzetten van het Meldpunt Betalingsachterstanden                                                                                                                                                                                | Inzet personeel, overeenkomsten, werkafspraken                                                                                                                | 60 uur schaal 10                                            | € 4.500         |
| Om de vroegsignalering handen en voeten te geven is er menskracht nodig om data vast te leggen, voor regievoering en om contact met inwoners te zoeken na een melding van achterstanden in betalingen.                          | Elke melding kost 7 uur om af te handelen                                                                                                                     | Schatting op basis van pilotgemeenten 30 meldingen per jaar | € 10.000        |
| Een dossieronderzoek uitvoeren op de 139 bronheffingen door CAK. Na het dossieronderzoek een plan van aanpak maken, bijvoorbeeld aan de hand van een doelgroepbenadering.                                                       | Na dossieronderzoek evt. Sociaal.nl inschakelen om betalingsregeling met CAK te treffen. Sociaal.nl is gemandateerd. Plan maken kost tijd en inzet personeel. |                                                             | € 1.000         |
| Uitvoeren plan van aanpak om met inwoners een oplossing te zoeken voor de bronheffingen door CAK                                                                                                                                | Inzet personeel en trajecten Sociaal.nl                                                                                                                       |                                                             | pm              |
| Q4 2020 en Q4 2021 bestandsanalyse van de meldingen en afhandeling in het kader van de vroegsignalering en doorontwikkeling.                                                                                                    | Kennis en ervaring i.h.k.v. vroegsignalering om te komen tot een format voor effectieve vroegsignalering.                                                     | Personele inzet, analyse, plan, uitvoering.                 | € 2.250         |
| Onderzoeken van mogelijke innovatieve samenwerking met bv UWV en de energietransitie.                                                                                                                                           | Het onderzoek vraag inzet van personeel, overeenkomsten, werkafspraken                                                                                        | 20 uur                                                      | € 1.500         |
| Totale kosten Pijler 2 'Op tijd erbij!'                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                               |                                                             | <b>€ 23.250</b> |

### Pijler 3: Adequate oplossing en innovatie

De schuldenproblematiek is wat je noemt een ‘wicked problem’. Een vraagstuk waarbij de oorzaken vaak onderling afhankelijk zijn, meerdere partijen betrokken zijn en er geen duidelijke oplossing voor handen is. Bovendien is het een sociaal probleem dat vaak vraagt om gedragsverandering.

De gemeente Bergen heeft de afgelopen jaren de schuldhulpverlening doorontwikkeld samen met haar partners als Sociaal Team, MEE & De Wering en Sociaal.nl. Sociaal.nl participeert in het Sociaal Team met het inloopsprekuur Geldzaken, casusoverleg en voert de gemeentelijke schuldhulpverlening uit. Ondanks deze extra inspanningen om de toegang te vergemakkelijken, melden zich niet meer inwoners met financiële problemen.

In deze pijler worden acties uitgewerkt om inwoners met (problematische) financiële problemen eerder en beter te kunnen begeleiden naar een schuldenvrij leven. Om deze pijler vorm te geven hebben we met 4 inwoners een klantreis doorlopen. De opbrengsten van deze klantreizen zijn verwerkt deze pijler.

Voor een *adequate schuldhulpverlening* in de gemeente Bergen is het volgende nodig:

1. Een laagdrempelige en brede toegang tot schuldhulpverlening
2. Uitbreiding van de producten en diensten in de schuldhulpverlening
3. Het bieden van nazorg gericht op een duurzame financieel gezonde toekomst
4. Gericht inzetten van innovaties

Effect “Laagdrempelige en brede toegang”

#### Waarom is dit belangrijk?

Landelijk gezien heeft één op de vijf huishoudens (20%) een dusdanige betalingsachterstanden dat er sprake is van betalingsproblemen. Iets meer dan de helft heeft lichte betalingsproblemen (800.000). Het overige deel heeft ernstige problemen (555.000)<sup>9</sup>. Het duurt gemiddeld 5 jaar voordat een inwoner met financiële problemen hulp zoekt voor zijn/haar situatie. Schaamte, schuld en stress zijn de grootste oorzaken van de late hulpvraag. In 2019 zochten landelijk 89.152 mensen hulp voor hun schulden.

Wanneer de inwoner zich (uiteindelijk) meldt voor schuldhulpverlening, treft hij in principe een procesgestuurde dienstverlening aan. De vraag en het aanbod sluit hierdoor niet altijd goed aan. Met als gevolg dat gemiddeld 50% uitvalt en niet tot een schuldregeling komt<sup>10</sup>. Door de schuldhulpverlening laagdrempelig en persoonsgericht vorm te geven, melden inwoners met financiële zorgen zich eerder en blijft de uitval gedurende het traject beperkt<sup>11</sup>.

In pijler 2 ‘Op tijd erbij!’ wordt actief ingezet om de inwoner sneller te bereiken. Na het gesprek in pijler 2 stroomt een deel door naar de schuldhulpverlening. Het is belangrijk dat het vervolg van de hulpverlening aansluit bij de vraag van de inwoner.

<sup>9</sup> <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Factsheet-rondkomen-en-geldproblemen-2018-pdf.pdf>

<sup>10</sup> [https://www.divosa.nl/pdf/--\\_--de-wegen-naar-een-schuldenvrije-toekomst/pagina.pdf](https://www.divosa.nl/pdf/--_--de-wegen-naar-een-schuldenvrije-toekomst/pagina.pdf)

<sup>11</sup> <https://www.schouderseronder.nl/publicaties/onderzoek-naar-beleving-burgers-naar-stabilisatiefase>

*De situatie in Bergen:*

De gemeente Bergen heeft haar schuldhulpverlening opengesteld voor alle inwoners. In haar beleid heeft de gemeente Bergen opgenomen dat iedere inwoner, ook de (ex) ZZP-er zich kan melden voor een schuldregeling. Het inloopsprekuren Geldzaken van Sociaal.nl wordt op verschillende locaties gehouden. Bij het eerste gesprek hoeft de inwoner geen 'bewijsstukken' mee te nemen. Daarmee ontstaat een laagdrempelig toegang tot de dienstverlening.

- ✓ 51 huishoudens met financiële zorgen hebben zich in 2019 gemeld bij het inloopsprekuren Geldzaken.
- ✓ 22 huishoudens hebben zich gemeld bij Sociaal.nl voor een schuldregeling in 2019.
- ✓ In 2019 zijn de schuldeisers bij 22 huishoudens akkoord gegaan met de schuldsanering.
- ✓ De gemiddelde schuldenlast in 2019 bij aanvraag schuldhulpverlening bedraagt € 41.312 en is verdeeld over 10 schuldeisers.

Het laagdrempelige beleid en de brede toegang van schuldhulpverlening hebben nog niet geleid tot meer aanvragen schuldhulpverlening. Naast de vroegsignalering in pijler 2 'Op tijd erbij!' zijn nog een aantal aanvullende acties nodig om te komen tot een laagdrempelige brede toegang van de schuldhulpverlening.

**Wat gaan we concreet doen? (op de korte termijn 2020-2021)**

|    | Wat gaan we doen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Wie pakt het op?                                                                       |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Jaarlijks een <b>(digitale) bijeenkomst</b> organiseren voor professionals en vrijwilligers in het sociaal domein over de mogelijkheden van schuldhulpverlening en de toeleiding naar de schuldhulpverlening.                                                                                                                    | Sociaal.nl i.s.m. de Sociaal Teams                                                     |
| 2. | Een duidelijkere vermelding op <b>gemeentelijke pagina</b> en andere media met informatie over schuldhulpverlening in begrijpelijke taal (B1 niveau)                                                                                                                                                                             | Gemeente Bergen, afdeling communicatie                                                 |
| 3. | <b>Succesverhalen</b> delen via verschillende communicatiekanalen om de mogelijkheden en kansen van schuldhulpverlening inzichtelijk te maken. De gemeente is aangehaakt bij de landelijke campagne "Kom jij eruit?" en deelt de verhalen van deze ambassadeurs en gaat op zoek naar lokale ambassadeurs (ervaringsdeskundigen). | Gemeente Bergen, domein SamenLeven i.s.m. Sociaal.nl, MEE & De Wering, communicatie.   |
| 4. | Sociaal.nl <b>evalueert</b> met iedere nieuwe aanmelding voor schuldhulpverlening zijn/haar <b>zoektocht</b> naar ondersteuning bij de financiële zorgen; aan wie de inwoner hulp gevraagd, op welke instanties gesproken etc. Met deze informatie kan de toegang tot schuldhulpverlening verder verbeterd worden.               | Sociaal.nl                                                                             |
| 5. | Bedenk <b>interventies</b> voor kritieke momenten. Denk o.a. aan: eerst ruimte geven aan het verhaal, emoties bespreken, verduidelijking brieven en website (taalniveau B1) en proactieve informatie over proces.                                                                                                                | Gemeente Bergen, domein SamenLeven i.s.m. Sociaal.nl                                   |
| 6. | Het <b>doel en succescriteria</b> van aanmelding en stabilisatie herformuleren met bijbehorende managementvragen en kpi's. Jaarlijks met Sociaal.nl evalueren op resultaten en verbetervoorstellen maken om de inwoners een persoonsgerichte aanpak te kunnen bieden, om uitval te voorkomen.                                    | Gemeente Bergen, domein SamenLeven i.s.m. Sociaal.nl, Sociaal Team en MEE & De Wering. |

**Wat gaan we concreet doen?** (op de lange termijn 2022-2023)

|    | Wat gaan we doen?                                                                                                                                                                                                                                          | Wie pakt het op?                                                                     |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | De toegang van de schuldhulpverlening mede laten evalueren door de <b>ervaringsdeskundigen</b> die geworven zijn in Pijler 2: Op tijd erbij!                                                                                                               | Gemeente Bergen, domein SamenLeven i.s.m. projectgroep preventie en vroegsignalering |
| 2. | Onderzoeken of het mogelijk is om een centrale plek te organiseren, zowel fysiek als een online. Een <b>informatiepunt</b> voor alle vragen over financiën in de gemeente Bergen. Dit kan meegenomen worden in het onderzoek door de ervaringsdeskundigen. | Projectleider doorontwikkeling Sociaal Teams, Gemeente Bergen, domein SamenLeven     |

Effect: Effectieve inzet van de producten in de schuldhulpverlening

**Waarom is dit belangrijk?**

Sociaal.nl zet de volgende producten in om de schulden te saneren:

- Intake en stabilisatiefase
- Schuldregeling in de vorm van schuldbemiddeling
- Afgifte WSNP<sup>12</sup> (verklaring 285 FW en verzoekschrift art 284 Fw)
- Budgetbeheer
- Sociaal.nl maakt, indien nodig, gebruik van de wettelijke instrumenten in de minnelijke schuldregeling; dwangakkoord, moratorium en voorlopige voorzieningen.

Uit de klantreis kwam naar voren dat het (gevoelsmatig) lang duurt voordat de schuldregeling wordt opgestart. Sociaal.nl saneert schulden door middel van een schuldbemiddeling. In 2018 duurde het 5 maanden voordat een schuldbemiddeling tot stand kwam. Voor de inwoner is dit een onzekere periode wat uitval tot gevolg heeft. De doorlooptijd van een schuldregeling kan op 2 manieren verkort worden:

1. Inzetten van het saneringskrediet. Sociaal.nl saneert schulden door middel van schuldbemiddeling. Bij een schuldbemiddeling duurt het lang voordat de inwoner weer financieel zelfstandig wordt. Dit heeft voor- en nadelen. Sommige inwoners vinden deze lange afhankelijkheid vervelend wat leidt tot uitval in het traject. Met een schuldsanering worden de schulden afgekocht door middel van een saneringskrediet. Door een saneringskrediet wordt de inwoners sneller economische zelfstandig. Er is immers één schuldeiser, saneringskrediet, om af te lossen. Dit verkleint de uitval in het traject.

2. Inzetten van het schuldenknooppunt. Het duurt vaak lang voordat een schuldregeling tot stand komt. De communicatie die hiervoor nodig is, is inmiddels een zeer tijdrovende klus geworden voor de schuldhulpverlener. Een van de oorzaken is dat schuldhulpverleners en schuldeisers op heel veel verschillende manieren met elkaar communiceren. De NVVK werkt aan een schuldenknooppunt. Via het Schuldenknooppunt kunnen schuldhulpverleners en schuldeisers op een uniforme manier digitaal berichten met elkaar uitwisselen. Dit verkort de doorlooptijden van de schuldregeling aanzienlijk, zodat de inwoner sneller zekerheid heeft. Dit voorkomt uitval.

<sup>12</sup> <https://www.bureauwsnp.nl/voor-burgers/brochures-en-folders/brochures>

**Wat gaan we concreet doen?** (op de korte termijn 2020-2021)

|    | Wat gaan we doen?                                                                                                                                                                                                                                                        | Wie pakt het op?                                                                                                          |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Volgen van de ontwikkelingen van het <b>landelijk garantiefonds saneringskrediet</b> <sup>13</sup> en waar mogelijk aansluiten. Het fonds biedt gemeenten en gemandateerde partijen (Sociaal.nl) de mogelijkheid om saneringskredieten in te zetten zonder borgstelling. | Sociaal.nl, gemeente Bergen domein SamenLeven                                                                             |
| 7. | Onderzoeken welke voorwaarden en <b>financiële consequenties</b> (denk aan rente %) er zijn van een schuldregeling via de Kredietbank, als een traject via Sociaal.nl niet mogelijk is.                                                                                  | Gemeente Bergen, domein SamenLeven                                                                                        |
| 2. | Volgen van de ontwikkelingen van het <b>schuldenknooppunt</b> <sup>14</sup> . Het doel van het schuldenknooppunt is om sneller tot een schuldsanering te komen.                                                                                                          | Sociaal.nl, gemeente Bergen domein SamenLeven                                                                             |
| 3. | Sociaal.nl zet <b>budgetbeheer</b> in zonder dat er een schuldregeling loopt.                                                                                                                                                                                            | <br>Gemeente Bergen, domein SamenLeven |
| 4. | Het <b>doel en succescriteria</b> van deze nieuwe producten formuleren met bijbehorende managementvragen en kpi's. Jaarlijks met Sociaal.nl evalueren op resultaten en voorstellen maken om deze producten beter in te kunnen zetten.                                    | Gemeente Bergen, domein SamenLeven i.s.m. Sociaal.nl                                                                      |
| 5. | Onderzoeken of de <b>inlooppreekuren</b> Geldzaken qua bereikbaarheid (locatie, tijd, inloop, etc.) aansluit bij de behoefte van de inwoner                                                                                                                              | Projectleider doorontwikkeling Sociaal Teams.                                                                             |

Effect: Het bieden van nazorg gericht op een duurzame financieel gezonde toekomst

**Waarom is dit belangrijk?**

Om te zorgen dat de inwoner na het succesvol doorlopen van de schuldsanering niet opnieuw in de financiële problemen komt, wordt nazorg geboden. Tijdens de aflosperiode heeft de inwoner de mogelijkheid van de inzet van budgetbeheer. Sociaal.nl biedt i.s.m. MEE & De Wering gedurende deze drie jaar coaching op maat om de inwoner voor te bereiden op de periode na de schuldregeling. Ongeveer een half jaar voordat het traject afloopt wordt de inwoner een budgetteringscursus aangeboden. Na de succesvol afgeronde schuldregeling wordt nazorg uitgevoerd door MEE & de Wering en Sociaal Team.

Voor inwoners bij wie een schuldregeling niet tot stand komt, kijkt Sociaal.nl op welke manier een financieel stabiele situatie gecreëerd kan worden. Een vorm van budgetbeheer, duurzame financiële dienstverlening of bewindvoering behoort tot de mogelijkheden. Hierdoor blijft de financiële situatie stabiel tot het moment waarop een nieuwe poging tot schuldregeling weer kansrijk is.

Voor twee groepen is de nazorg nog niet geregeld, namelijk aan inwoners die voortijdig uitvallen in het traject van de schuldhulpverlening én voor inwoners met een WSNP-regeling. Met het uitvallen in het traject zijn de problematische schuldsituatie namelijk niet verholpen. Na uitval in het traject van schuldhulpverlening en het beëindigen van de WSNP regeling wordt gedurende 3 maanden actief contact gezocht met de inwoner. Met de maatschappelijke partners gaan we in gesprek hoe de rol van nazorg effectiever ingevuld kan worden.

<sup>13</sup> <https://www.nvvk.nl/k/news/view/10106/3816/nvvk-publiceert-petitie-voor-landelijk-garantiefonds-saneringskrediet.html>

<sup>14</sup> <https://www.nvvk.nl/schuldenknooppunt>

**Wat gaan we concreet doen?** (op de korte termijn 2020-2021)

|    | Wat gaan we doen?                                                                                                                                                                                                                                  | Wie pakt het op?                                     |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1. | Beschrijving van het <b>werkproces</b> van nazorg aan inwoners die voortijdig uitvallen in het traject van schuldhulpverlening en aan de inwoners waar de WSNP regeling afloopt.                                                                   | Gemeente Bergen, domein SamenLeven i.s.m. Sociaal.nl |
| 2. | Met de <b>samenwerkingspartner(s)</b> in gesprek welke partner om afspraken te maken over de nazorg aan de inwoners die voortijdig uitvallen en aan de inwoners met een WSNP-regeling.                                                             | Gemeente Bergen, domein SamenLeven                   |
| 3. | Het doel en succescriteria van nazorg (her)formuleren met bijbehorende managementvragen en kpi's. Met maatschappelijke partner jaarlijks <b>evalueren op resultaten</b> en verbetervoorstellen maken om inwoners tijdig te bereiken met de nazorg. | Gemeente Bergen, domein SamenLeven                   |

Effect: Gericht inzetten van innovaties

**Waarom is dit belangrijk?**

De toenemende schuldenproblematiek, de krimp van het bereik en de beperkte budgetten dwingt tot creatief denken en handelen in de schuldhulpverlening. De innovaties gaan snel en vinden op verschillende vlakken plaats; technologie, methodiek, doelgroepen en in de bejegening. Het doel van deze initiatieven is om schulden te voorkomen, minder personen met schulden uit te sluiten van hulp en inwoners de juiste hulp te bieden.

Een aantal innovaties zijn al eerder in dit document beschreven; vroegsignalering, het schuldenknooppunt en het landelijk garantiefonds saneringskrediet. De gemeente Bergen staat open voor innovatieve oplossingen voor de schuldenproblematiek en innovatieve vormen van samenwerking en houdt deze ontwikkelingen nauwlettend in de gaten.

Hieronder volgen drie innovaties die de gemeente Bergen gaat inzetten.

1. Jongerenperspectieffonds. Welzijn Bergen kent een aantal jongeren met beginnende schuldenproblematiek. Het is belangrijk om deze jongeren snel en effectief te begeleiden naar een schuldenvrije toekomst. Het 'snelle' geld lonkt naar de jongeren. De reguliere schuldhulpverlening is voor de jongeren vaak niet mogelijk. Het Jongeren Perspectief Fonds (JPF), [www.jongerenperspectieffonds.nl](http://www.jongerenperspectieffonds.nl), biedt jongeren met schulden maatwerkoplossingen. Het is een landelijke initiatief waarbij de schulden van jongeren worden afgekocht, zodat hun schulden (sneller) worden weggenomen. Tegelijkertijd worden de jongeren gestimuleerd om deel te nemen aan de maatschappij met een tegenprestatie.

**Wat gaan we concreet doen?** (op de korte termijn 2020-2021)

|    | Wat gaan we doen?                                                                                                                                                                                                                                   | Wie pakt het op?                                                                       |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Samen met Jongerenwerk Stichting Welzijn Bergen en de gemeente Bergen een pilot starten voor 3 a 4 jongeren. Het JPF ondersteunt gemeenten hierin. We leren van gemeenten die al ervaring hebben opgedaan met dit project, bijvoorbeeld Maastricht. | Gemeente Bergen, domein SamenLeven i.s.m. Jongerenwerk Stichting Welzijn Bergen en JPF |

2. Stress sensitieve dienstverlening. Mensen met problematische schulden die hun post niet open durven te maken en geen overzicht hebben over hun situatie, helpen we niet door een uitgebreid aanvraagformulier te laten invullen alvorens hulpverlening te kunnen ontvangen.

Stress-sensitieve dienstverlening beoogt de ervaren stress te verminderen en in ieder geval de geboden dienstverlening niet te laten bijdragen tot het stressniveau. Op dit moment is Sociaal.nl bezig met haar dienstverlening stress sensitief in te richten. In het huidige beleid van sociaal.nl staat het als volgt omschreven: *“De dienstverlener gaat naast de hulpvrager staan, in plaats van er tegenover of erboven. Als de hulpvrager zelf acties moet uitvoeren, worden die één voor één van hen gevraagd en ervoor gezorgd dat er duidelijke uitleg en reminders zijn. Ieder stapje vooruit wordt gewaardeerd.”* Sociaal.nl onderzoekt op dit moment de tool <https://mesis.nu/mesis-en-stress-sensitieve-dienstverlening/> en de eventueel toegevoegde waarde.

De Sociaal Teams gaan hun dienstverlening vormgeven aan de hand van de Omgekeerde Toets methode. Deze twee methoden sluiten goed op elkaar aan.

**Wat gaan we concreet doen? (op de korte termijn 2020-2021)**

|    | Wat gaan we doen?                                                                                                                                                                                                                                              | Wie pakt het op?                                     |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1. | Sociaal.nl heeft de ontwikkeling naar een stress sensitieve dienstverlening ingezet. Met Sociaal.nl <b>in gesprek</b> over de aansluiting met de methodiek, de omgekeerde toets, van de gemeente Bergen.                                                       | Gemeente Bergen, domein SamenLeven i.s.m. Sociaal.nl |
| 2. | De gemeente Bergen formuleert <b>het doel en de succescriteria</b> van stress sensitieve dienstverlening met bijbehorende managementvragen en kpi's. Met Sociaal.nl jaarlijks evalueren op resultaten en de stress sensitieve dienstverlening doorontwikkelen. | Gemeente Bergen, domein SamenLeven                   |

3. Inzetten van schuldhulpverlening als tegenprestatie in de Participatiewet. Het hebben van schulden is een belemmering om betaald werk te accepteren. In de Participatiewet is de tegenprestatie opgenomen. Tijdens de tegenprestatie werkt de bijstandsgerechtigden aan vaardigheden of activiteiten om de kans op het vinden van betaald werk te vergroten. Het werken aan de problematische schuldensituatie is een goede invulling van de tegenprestatie. Deze activiteit vergroot immers de kans op een betaalde baan. De komende jaren worden de bijstandsgerechtigden met een negatief vermogen actief doorverwezen naar het Meldpunt Betalingsachterstanden om een oplossing te vinden van de financieel problematische schuldensituatie. Vanuit de tegenprestatie wordt de schuldhulpverlening gestimuleerd.

**Wat gaan we concreet doen?** (op de lange termijn 2022-2023)

|    | Wat gaan we doen?                                                                                                                                                                                                                                                                    | Wie pakt het op?                                                                                       |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Met de consultants van de Participatiewet in gesprek over de invulling van de tegenprestatie met schuldhulpverlening.                                                                                                                                                                | Gemeente Bergen, domein SamenLeven                                                                     |
| 2. | Dossieronderzoek naar het aantal bijstandsgerechtigden met een negatief vermogen en de mogelijkheden van schuldhulpverlening.                                                                                                                                                        | Gemeente Bergen, domein SamenLeven                                                                     |
| 3. | Samen met consultants, Sociaal Teams en Sociaal.nl een werkproces vormgeven voor de schuldhulpverlening in het kader van de tegenprestatie.                                                                                                                                          | Gemeente Bergen, domein SamenLeven                                                                     |
| 4. | Het doel en de succescriteria formuleren van in het inzetten van de tegenprestatie voor schuldhulpverlening met bijbehorende managementvragen en kpi's. Met consultants, Sociaal Teams en Sociaal.nl jaarlijks <b>evalueren</b> op resultaten en de dienstverlening doorontwikkelen. | Gemeente Bergen, domein SamenLeven<br>i.s.m. consultants<br>Participatiewet, Sociaal Teams, Sociaal.nl |

### Verbinden pijler 3: Adequate oplossing en innovatie

De gemeente Bergen werkt nauw samen met Sociaal.nl voor de curatieve dienstverlening en maatschappelijke partijen worden betrokken voor ondersteuning gedurende de schuldhulpverlening en voor de gedragsverandering.

Het gericht inzetten innovaties ondersteunt de doelen uit de andere pijlers. De landelijke of regionale initiatieven met vernieuwende aanpakken om inwoners te ondersteunen worden nauwlettend gevoegd door de gemeente Bergen. Ook de maatschappelijke partners kunnen innovaties aandragen om de schuldhulpverlening te verbeteren.

In deze pijler werken we samen met de volgende partners:

- ✓ Professionals en vrijwilligers: Voor professionals en vrijwilligers in de gemeente Bergen is de toegang van schuldhulpverlening bekend. We trainen, informeren, faciliteren en ondersteunen professionals en vrijwilligers bij de innovatieve hulpverlening.
- ✓ Binnen deze pijler heeft Sociaal.nl een belangrijke functie.

### Verantwoorden pijler 3: Adequate oplossing en innovatie

De voortgang van pijler 3 wordt gemonitord aan de hand van een aantal indicatoren. Deze indicatoren worden jaarlijks gemonitord in de schuldenmonitor.

|     | Indicator:                                                                                                                                                                                                  | Verantwoordelijk:                                                                           |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Eenduidige informatie over schuldhulpverlening en haar toegang op de gemeentelijke pagina op taalniveau B2. Deze actie is in 2021 afgerond.                                                                 | Gemeente Bergen<br>afdeling<br>communicatie                                                 |
| 2.  | Op 3 verschillende communicatiekanalen worden jaarlijks twee succesverhalen gedeeld die de mogelijkheden van de schuldhulpverlening inzichtelijk te maken. De actie loopt van 2021 tot en met 2023.         | Gemeente Bergen<br>afdeling<br>communicatie                                                 |
| 3.  | Voor de fase "aanmelding en stabilisatie" zijn de managementvragen en kpi's geformuleerd en worden gemonitord. Deze actie wordt vanaf 2021 jaarlijks herhaald.                                              | Gemeente Bergen,<br>domein SamenLeven                                                       |
| 4.  | Afspraken maken met Sociaal.nl over het inzetten van aanvullende producten binnen de schuldhulpverlening, bijvoorbeeld het saneringskrediet. De actie wordt in 2022 afgerond.                               | Gemeente Bergen,<br>domein SamenLeven                                                       |
| 5.  | Beschrijven van het werkproces van nazorg aan inwoners die voortijdig uitvallen in het traject van schuldhulpverlening en aan de inwoners waar de WSNP regeling afloopt. Deze actie wordt in 2021 afgerond. | Gemeente Bergen,<br>domein SamenLeven                                                       |
| 6.  | Voor de fase "nazorg" zijn de managementvragen en kpi's geformuleerd en worden gemonitord. Deze actie wordt vanaf 2022 jaarlijks herhaald.                                                                  | Gemeente Bergen,<br>domein SamenLeven                                                       |
| 7.  | Het opzetten van de pilot van het jongeren perspectief fonds samen met Jongerenwerk Welzijn Bergen in 2021.                                                                                                 | Gemeente Bergen,<br>domein SamenLeven<br>i.s.m. Jongerenwerk<br>Stichting Welzijn<br>Bergen |
| 8.  | De pilot van het jongeren perspectief fonds draait in 2022 en 2023                                                                                                                                          | Gemeente Bergen,<br>domein SamenLeven<br>i.s.m. Jongerenwerk<br>Stichting Welzijn<br>Bergen |
| 9.  | Voor de stress sensitieve dienstverlening zijn de managementvragen en kpi's geformuleerd en gemonitord. Deze actie wordt vanaf 2022 jaarlijks herhaald.                                                     | Gemeente Bergen,<br>domein SamenLeven                                                       |
| 10. | Het vormgeven van de tegenprestatie met schuldhulpverlening voor bijstandsgerechtigden met een negatief vermogen. Deze actie wordt in 2022 opgepakt.                                                        | Gemeente Bergen,<br>domein SamenLeven                                                       |

## Begroting

In deze paragraaf is terug te vinden welke extra werkzaamheden er nodig zijn om de effecten in deze pijler te realiseren. Deze werkzaamheden zijn eerder beschreven in deze actie pijler.

| <b>Wat</b>                                                                                                                                                                                     | <b>Nodig</b>                                                                               | <b>Scenario's</b>             | <b>Kosten</b>                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| Sociaal.nl sluit aan bij het landelijk garantiefonds. De gemeente Bergen volgt deze ontwikkeling en faciliteert indien mogelijk.                                                               | Inzet personeel om de ontwikkelingen te volgen                                             |                               | € 1.500                              |
| Onderzoeken welke voorwaarden en financiële consequenties (denk aan rente %) er zijn van een schuldregeling via de Kredietbank, als een traject via Sociaal.nl niet mogelijk is.               | Inzet personeel                                                                            |                               | € 3.000                              |
| (Digitale) bijeenkomst voor vrijwilligers en professionals in het sociaal domein over de mogelijkheden schuldhulpverlening. De bijeenkomst wordt georganiseerd door en voor het sociaal domein | Organisator, communicatie, applicatiebeheer, ruimte, materiaal, inzet personeel, programma | Variërend fysiek en digitaal. | € 1.000                              |
| Opstellen doel en succescriteria van aanmelding, stabilisatie, nazorg, nieuwe producten en stress sensitieve dienstverlening. Inclusief de evaluatie.                                          | Inzet personeel & netwerkpartners, overeenkomsten, werkafspraken                           |                               | € 3.000                              |
| De toegang van de schuldhulpverlening evalueren door de ervaringsdeskundigen                                                                                                                   | Begeleiding van de ervaringsdeskundigen tijdens het onderzoek                              |                               | € 1.500                              |
| Het opstarten van de pilot Jongeren Perspectief fonds                                                                                                                                          | Inzet personeel voor pilot en een fonds om de schulden te saneren.                         |                               | € 12.000                             |
| Samen met consultants, Sociaal Teams en Sociaal.nl een werkproces vormgeven voor de schuldhulpverlening in het kader van de tegenprestatie.                                                    | Inzet personeel en extra trajecten sociaal.nl                                              | 80 uur                        | € 6.000 + extra trajecten sociaal.nl |
|                                                                                                                                                                                                |                                                                                            |                               |                                      |
| Totale kosten Pijler 3 'Adequate hulpverlening en innovatie'                                                                                                                                   |                                                                                            |                               | <b>€ 28.000</b>                      |

## Pijler 4: Taboe doorbreken

Het praten over financiële zorgen vraagt erom dat een inwoner, jong of oud, zich kwetsbaar durft op te stellen. Het is noodzakelijk om over je (financiële) problemen te praten om de juiste hulp of ondersteuning te krijgen. Wanneer er meer aandacht, dialoog en een proactieve houding van inwoners en organisaties voor financiën en financiële zorgen komt, dan wordt het taboe rondom schulden doorbroken. Denk hierbij aan het bespreken van deze onderwerpen tijdens de opvoeding, op school, in de media en binnen de dienstverlening in het sociaal domein.

*De pijler 'Taboe doorbreken' is geslaagd wanneer:*

- 1) Inwoners (jong en oud) zonder schaamte (met elkaar durven te) praten over financiën, financiële zorgen, financiële educatie, financiële opvoeding en
- 2) Inwoners er in een vroeg stadium hulp of ondersteuning vragen.
- 3) Als er inwoners zijn die lokaal als ervaringsdeskundige hun eigen verhaal met anderen delen.

Effect: Inwoners praten over financiën zonder schaamte

### Waarom is dat belangrijk?

Armoede en financiële problemen zijn nog steeds onderwerpen waarop een taboe rust. Hierdoor durven veel volwassenen en jongeren er niet over te praten. Met familie niet, maar ook met vrienden niet. Wanneer jongeren op vroege leeftijd leren over geld en geldzorgen te praten, is het op latere leeftijd gemakkelijker om dit ook te doen. Spelenderwijs kunnen kleine kinderen leren hoe de wereld van geld, van inkomsten en uitgaven, in elkaar zit en hoe zij kunnen omgaan met geld. Ook leren kinderen omkijken naar kinderen die thuis minder financiële middelen hebben. Zij weten hoe moeilijk het is om inkomsten en uitgaven dan in balans te houden.

Voor volwassenen geldt dat zij zich uit schaamte voor hun financiële problemen, niet of te laat voor hulp melden. Maar zwijgen over geldproblemen is geen oplossing. Het maakt het probleem vaak groter en moeilijker op te lossen. Daarom is het belangrijk dat inwoners met financiële zorgen hierover durven te praten. Maar ook hun omgeving moet de gevolgen van financiële zorgen weten de verborgen signalen herkennen. Dit kan helpen om problematisch schulden te voorkomen.

In de pijler *Op tijd erbij!* wordt de actieve aanpak om schulden bespreekbaar te maken voorzien van (aanvullende) actiepunten.

### Wat gaan we concreet doen? (op de korte termijn 2020-2021)

We gaan activiteiten uitrollen om financiën en schulden bespreekbaar te maken. De activiteiten zijn gericht op jongeren en volwassenen.

| Structurele voorlichting over geld en de mogelijke financiële ondersteuning |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                             | Wat gaan we doen?                                                                                                                                                                                                                  | Wie pakt het op?                                                                                                                                        |
| 1.                                                                          | Aansluiten bij de landelijke campagne ' <b>Kom jij eruit?</b> ' <a href="https://www.komuitjeschuld.nl">https://www.komuitjeschuld.nl</a> Via de landelijke campagne wordt het gesprek over financiële zorgen en schulden gevoerd. | <br>De gemeente is in de zomer van 2019 aangehaakt op de campagne. |

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                 |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 2.                                         | Jongeren kunnen voor informatie en advies terecht bij de <b>inlooppreekuren</b> geldzaken. Wanneer de jongere 18 jaar of ouder is komt hij/zij ook in aanmerking voor een schuldhulpverleningstraject.                                                                                                                                 |                                                                 |
| 3.                                         | De pilot met het jongerenperspectieffonds is een middel om met jongeren in gesprek te gaan over de financiën.                                                                                                                                                                                                                          | Jongerenwerk Stichting Welzijn Bergen                           |
| 4.                                         | Ontwikkelen en uitgeven van het routeboekje over de financiële dienstverlening in de gemeente Bergen. Eventueel aansluiten bij de Wegwijzer minimaregelingen.                                                                                                                                                                          | Gemeente Bergen, domein SamenLeven i.s.m. afdeling communicatie |
| 5.                                         | Via het <b>cliëntervaringsonderzoek</b> Schuldhulpverlening vragen we of de inwoner bereid is om zijn/haar ervaringen te delen met andere inwoners (bijv. via een interview of een krantenberichtje).                                                                                                                                  | Deze vraag is reeds opgenomen op het onderzoeksformulier.       |
| 6.                                         | Op de <b>nieuwe website</b> <a href="http://www.sportenbewegeninbergen.nl">www.sportenbewegeninbergen.nl</a> zijn de financiële vergoedingsmogelijkheden voor ouders en verenigingen opgenomen.                                                                                                                                        | De website is al actief. Een communicatie-campagne volgt nog.   |
| 7.                                         | In <b>subsidiebeschikkingen</b> aan sport- en/of cultuurverenigingen nemen we de verplichting op om de leden (bijv. via de website of posters) te informeren over het bestaan van het Jeugdfonds Sport & Cultuur.                                                                                                                      | Gemeente Bergen, subsidieloket.                                 |
| 8.                                         | We onderzoeken of de <b>jongerenraad</b> een rol kan nemen in het doorbreken van het taboe over geldproblemen.                                                                                                                                                                                                                         | Gemeente Bergen, bestuursbureau                                 |
| <i>Online/offline ervaringsdeskundigen</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                 |
|                                            | <b>Wat gaan we doen?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Wie pakt het op?</b>                                         |
| 1.                                         | In het najaar van 2020 met een uitloop naar begin 2021 neemt de gemeente Bergen deel aan het project 'All-In' van Save the Children gesubsidieerd door het Ministerie van Sociale Zaken. Het instrument 'All-In' brengt de dialoog op gang tussen financieel kwetsbare jongeren, vrijwilligers en professionals in het sociaal domein. | Stichting Welzijn Bergen, Jongerenwerk i.s.m. Save the Children |
| 2.                                         | Onderzoeken of het onderwerp financiën opgenomen kan worden in het (nieuwe) actieplan <b>preventief jeugdbeleid</b> . De pilot Jongeren perspectief fonds is hier een onderdeel van.                                                                                                                                                   | Gemeente Bergen, domein SamenLeven                              |
| 3.                                         | We zoeken <b>aansluiting</b> bij de interne werkgroep Preventie & Vroegsignalering.                                                                                                                                                                                                                                                    | Gemeente Bergen, domein SamenLeven                              |

## Wat gaan we doen? (op lange termijn 2022- 2023)

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                 |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|    | <b>Wat gaan we doen?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Wie pakt het op?</b>                                         |
| 1. | De mogelijkheid onderzoeken voor het inzetten van <b>ervaringsdeskundigen</b> . Vanuit de gesprekken met jongeren tijdens All-in en vanuit de cliëntervaringsonderzoek Schuldhulpverlening wordt onderzocht of werken met ervaringsdeskundigen tot de mogelijkheden behoort en welke functie de ervaringsdeskundigen zouden kunnen vervullen. | Gemeente Bergen, domein SamenLeven                              |
| 2. | De jeugdverpleegkundige praat tijdens de <b>schoolgesprekken</b> met de 14-jarige over financiële zorgen en regelingen en voorzieningen bij de gemeente.                                                                                                                                                                                      | Gemeente Bergen, domein SamenLeven en aandachtsfunctionaris JGZ |

### Verbinden pijler 4: Taboe doorbreken

Door erover te praten wordt het heersende taboe over geldproblemen en schulden doorbroken. Erover praten in je eigen netwerk en met hulp, kan een eerste stap zijn naar een oplossing voor de financiële zorgen. Hiervoor is het belangrijk dat verborgen signalen herkend worden. In deze pijler werken we samen met de volgende partners:

- ✓ Professionals en vrijwilligers: Voor professionals en vrijwilligers in de gemeente Bergen moet het bespreken van geldzorgen en schulden met jongeren en volwassenen routine worden. We trainen, informeren, faciliteren en ondersteunen professionals en vrijwilligers hierbij.
- ✓ Binnen deze pijler hebben de volgende partijen een belangrijke functie: het Sociaal Team, Sociaal.nl en MEE & de Wering. Het gaat hierbij om het delen van kennis en ervaringen.

### Verantwoorden pijler 4: Taboe doorbreken

De voortgang van pijler 4 wordt gemonitord aan de hand van een aantal indicatoren. Deze indicatoren worden jaarlijks gemonitord in de schuldenmonitor.

|    | Indicator:                                                                                                                                                                                                     | Mogelijkheid om te volgen: |                                                               |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                | Ja                         | Nee, wat nodig                                                |
| 1. | Jaarlijks stuurt minimaal 20% van de inwoners die gebruik maken van de schuldhulpverlening, het ingevulde cliëntonderzoek over schuldhulpverlening retour of wordt op een andere manier de ervaring opgehaald. | ---                        | Tot 2022 in Excel bestand daarna ICT-systeem                  |
| 2. | Participeren in de bijeenkomst van All-In. Deze actie vindt plaats in 2020                                                                                                                                     | Ja                         |                                                               |
| 3. | Ontwikkelen en uitgeven van het routeboekje over de financiële dienstverlening in de gemeente Bergen. Eventueel aansluiten bij de Wegwijzer minimaregelingen. Deze actie wordt afgerond in 2021.               | Ja                         |                                                               |
| 4. | 3 keer per jaar wordt een budgetcursus aangeboden door MEE & de Wering. De bezoeksgraad wordt geregistreerd.                                                                                                   | ----                       | Tot 2022 in Excel bestand daarna in de subsidieverantwoording |
| 5. | Jaarlijkse bijeenkomst organiseren voor vrijwilligers en professionals over verborgen signaleren bij financiële zorgen.                                                                                        | Ja                         |                                                               |
| 6. | Er zijn lokale ervaringsdeskundigen die hun verhaal delen met andere inwoners. Deze actie wordt vanaf 2022 gemonitord.                                                                                         | Ja                         |                                                               |

## Begroting

In deze paragraaf is terug te vinden welke extra werkzaamheden er nodig zijn om de effecten in deze pijler te realiseren. Deze werkzaamheden zijn eerder beschreven in deze actie pijler.

| <b>Wat</b>                                                                                                                                                                                             | <b>Nodig</b>                                                                                        | <b>Scenario's</b>             | <b>Kosten</b>                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------|
| Een (digitale) bijeenkomst voor vrijwilligers en professionals in het sociaal domein, om de verborgen signalen te leren herkennen. De bijeenkomst wordt georganiseerd door en voor het sociaal domein. | Organisator, communicatie, applicatiebeheer, ruimte, materiaal, inzet personeel, programma          | Variërend fysiek en digitaal. | € 1.000                                |
| Onderzoek naar de mogelijkheid en inzet van ervaringsdeskundigheid                                                                                                                                     | Wat is het doel en hoe ondersteun je de ervaringsdeskundigheid?                                     |                               | € 1.500                                |
| Onderzoek naar de verschillende locaties van het Sociaal Team en inlooppreekuren Geldzaken                                                                                                             | Is de locatie geschikt om laagdrempelig in gesprek te gaan? Ook de openingstijden worden meegenomen |                               | € 1.000                                |
| Ontwikkelen en uitgeven van het routeboekje over de financiële dienstverlening in de gemeente Bergen.                                                                                                  | Inzet van personeel en voorlichtingsmateriaal                                                       | i.s.m. afdeling communicatie  | Onder voorbehoud van offerte<br>€4.500 |
| Bijeenkomst All-In                                                                                                                                                                                     | Inzet personeel bijwonen bijeenkomst                                                                | Via SZW subsidie              | € 1.000                                |
| Totale kosten Pijler 4 'Taboe doorbreken'                                                                                                                                                              |                                                                                                     |                               | <b>€ 9.000</b>                         |

## Pijler 5: Schuldenvrij met pensioen

Het aantal pensioengerechtigden groeit in de gemeente Bergen. De overgang naar de pensioengerechtigde leeftijd is, qua inkomsten, een van de grootste veranderingen in het leven van een inwoner. Met pensioen gaan betekent een ander, vaak lager, inkomen, terwijl de vaste lasten hetzelfde blijven. Deze nieuwe situatie kan voor financiële zorgen leiden. Het armoederisico is klein onder de pensioengerechtigden. Van de ongeveer 3 miljoen AOW-gerechtigden is 3% arm. Wel is de armoede in deze groep meestal blijvend: bijna 90% van de arme pensioenontvangers is langdurig arm<sup>15</sup>.

*Schuldenvrij met pensioen wordt bereikt als*

- 1) Ouderen kunnen blijven meedoen
- 2) Schuldensituatie vroegtijdig wordt gesignaleerd, besproken en van een oplossing voorzien.
- 3) Inwoners zich op tijd aanpassen aan hun nieuwe financiële (pensioen)situatie.

Effect: Ouderen kunnen (blijven) meedoen

### Waarom is dit belangrijk?

De ouderen hebben een specifieke positie binnen het gemeentelijk armoede en schuldenbeleid. Het is voor pensioengerechtigden vaak niet mogelijk om hun inkomstenpositie te verbeteren. Daarnaast worden ouderen minder zelfredzaam naarmate ze ouder worden. De gevolgen van armoede en schuldenproblematiek onder ouderen moet op een andere manier verkleind c.q. opgelost worden. Een laagdrempelige en outreachende werkwijze is nodig om met de ouderen in gesprek te gaan over financiële zorgen.

De situatie in de gemeente Bergen:

Moeite met  
rondkomen



8,5%

### Moeite met rondkomen

In Bergen heeft 8,5% van de ouderen het afgelopen jaar enige tot grote moeite gehad om rond te komen van het huishoudinkomen. Van de ondervraagden zegt 13,3% onvoldoende geld te hebben om het lidmaatschap van een sportclub of vereniging te kunnen betalen, 2,8% heeft onvoldoende geld om bij familie of vrienden op visite te gaan, 2,3% heeft onvoldoende geld om gezonde voeding te kopen en 1,2% van de ouderen in Bergen heeft onvoldoende geld om het huis te verwarmen.

Uit: Rapportage Ouderenmonitor 2016 Bergen, GGD Hollands Noorden

### Wat gaan we concreet doen? (op de korte termijn 2020-2021)

|    | Wat gaan we doen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Wie pakt het op?                       |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1. | Duidelijk overzicht van de landelijke en gemeentelijke <b>regelingen en voorzieningen</b> voor ouderen met een laag inkomen en/of financiële problemen hebben. Onderzoeken welke ICT ondersteuning dit vergemakkelijkt, bijvoorbeeld <a href="http://www.checkwaarjerechtophebt.nl">www.checkwaarjerechtophebt.nl</a> of <a href="http://www.berekenuwrecht.nl">www.berekenuwrecht.nl</a> | Gemeente Bergen, afdeling communicatie |

<sup>15</sup> <https://digitaal.scp.nl/armoedein kaart2019/werkende-en-niet-werkende-armen/>

|    |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                              |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 2. | Inzetten van <b>verschillende vormen</b> van communicatie om de ouderen (sneller) te bereiken, bijvoorbeeld in kranten, flyers, pictogrammen en gemeentelijke pagina. Communicatie passend bij de doelgroep.                                                | Gemeente Bergen, afdeling communicatie       |
| 3. | De gemeente Bergen zorgt voor een <b>eenvoudige procedures</b> en criteria bij het aanvragen van ondersteunende regelingen en voorzieningen.                                                                                                                | Gemeente Bergen, domein SamenLeven           |
| 4. | Onder de pensioengerechtigden in armoede <b>onderzoeken</b> of het aanbod van de gemeentelijke miniregelingen aansluit bij de behoefte van de doelgroep. Onderzoeken of er behoefte is aan een specifiek pakket voor volwassenen c.q. pensioengerechtigden. | Gemeente Bergen, domein SamenLeven           |
| 5. | Jaarlijks een bijeenkomst organiseren voor vrijwilligers en professionals in het sociaal domein om de <b>(verborgen) signalen</b> van financiële zorgen bij ouderen te herkennen en bespreekbaar te maken.                                                  | Stichting Welzijn Bergen i.s.m. Sociaal Team |

**Wat gaan we doen?**(op de lange termijn 2022- 2023)

|    | Wat gaan we doen?                                                                                       | Wie pakt het op?                                                                                                         |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | We onderzoeken de mogelijkheid van een AOW-tegoed/ouderenfonds via de bijzondere bijstand/minimabeleid. | Gemeente Bergen, domein SamenLeven i.s.m. Ouderenadviseurs Stichting Welzijn Bergen en andere maatschappelijke partijen. |

Effect: Vroegtijdig signaleren van schuldensituaties

**Waarom is dit belangrijk?**

De schuldenproblematiek van pensioengerechtigden verschilt van andere groepen doordat de mogelijkheden om (bij) te verdienen beperkter zijn. Ook is het vaak minder mogelijk om terug te vallen op familie en vrienden. Hierdoor worden kleine betalingsachterstanden als snel problematisch.

Naast de alerte houding bij kleine betalingsachterstanden zoals beschreven bij de pijler 'Op tijd erbij!' en uitgewerkt in het Meldpunt Betalingsachterstanden, is er een kleine groep ouderen die problemen heeft met de betaalbaarheid van de eigen hypotheek. De schatting is dat tussen de 5% en 10% van de ouderen met een hypotheek problemen hebben met de betaalbaarheid van de hypotheek<sup>16</sup>. De verwachting is dat in de toekomst de groep ouderen met betaalbaarheidsproblemen groter wordt door de aflossingsvrije hypotheek en de steeds hogere hypotheek in verband met de stijgende huizenprijzen. Ze hebben vaak wel een substantiële overwaarde in de eigen woning (en mogelijk ook een substantieel pensioenvermogen), maar niet genoeg om gemakkelijk te verhuizen naar een kleinere koopwoning. Een samenwerking met de banken nodig om tijdig met deze inwoners in gesprek te komen.

<sup>16</sup> <https://www.trouw.nl/nieuws/aflossingsvrije-hypotheek-drijft-ouderen-in-het-nauw~b9423b00/?referer=https%3A%2F%2Fwww.fx.nl%2Fblog%2Fin-de-knel-door-de-aflossingsvrije-hypotheek>

**Wat gaan we concreet doen? (op de korte termijn 2020-2021)**

|    | Wat gaan we doen?                                                                                                                                                                                                                                                          | Wie pakt het op?                                                  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 1. | <b>Aansluiten</b> bij de ontwikkelingen in de pijler 'Op tijd erbij!' en het meldpunt Betalingsachterstanden.                                                                                                                                                              | Gemeente Bergen, domein SamenLeven                                |
| 2. | Het niet-betalen van gemeentelijke belastingen kan <b>een signaal</b> zijn dat er financiële problemen zijn bij ouderen. De belastingplichtigen met een openstaand saldo worden actief benaderd. In sommige gevallen kan dit ook leiden tot een verzoek om kwijtschelding. | Gemeente Bergen, domein SamenLeven i.s.m. domein bedrijfsvoering. |
| 3. | Wanneer op een AOW uitkering bij de SVB <b>beslag</b> wordt gelegd, is dat een signaal dat er financiële problemen zijn in het huishouden. De SVB neemt contact op met het meldpunt Betalingsachterstanden. Hiervoor wordt een verwerkingsovereenkomst getekend.           | Gemeente Bergen i.s.m. SVB                                        |
| 4. | Project met de <b>banken</b> om inwoners financieel gezien voor te bereiden op de pensioengerechtigde leeftijd (bijv. aanbieden infomap).                                                                                                                                  | Gemeente Bergen, domein SamenLeven                                |

**Verbinden pijler 5: 'Schuldenvrij met pensioen'**

Het doel van deze pijler is om de bijzondere positie van de pensioengerechtigden met schuldenproblematiek te zien en deze groep ondersteuning op maat te bieden. De pensioengerechtigde maakt dan gebruik maken van de voorliggende regelingen en voorzieningen. En bij (beginnende) financiële zorgen snel en adequate hulpverlening te kunnen bieden. Door de verschillende partners te verbinden op het onderwerp armoede en schulden bereiken we deze doelstelling. We investeren in het in voorlichting geven over de schuldenproblematiek bij ouderen bij de netwerkpartners, de voorliggende regelingen en sluiten aan bij de ontwikkelingen van het Meldpunt Betalingsachterstanden, om zo de schuldenproblematiek bespreekbaar te maken.

In deze pijler werken we samen met de volgende partners:

- ✓ Professionals en vrijwilligers: Voor professionals en vrijwilligers in de gemeente Bergen moet het bespreken van geldzorgen en schulden met pensioengerechtigden. We trainen, informeren, faciliteren en ondersteunen professionals en vrijwilligers hierbij.
- ✓ Het Sociaal Team en Welzijn Bergen hebben een belangrijke functie in het delen van hun kennis en ervaringen.
- ✓ Met de plaatselijke banken in gesprek over de financieel kwetsbare positie van sommige pensioengerechtigden en de mogelijkheden tot samenwerking hierin.

### Verantwoorden pijler 5: 'Schuldenvrij met pensioen'

De voortgang van pijler 5 wordt gemonitord aan de hand van een aantal indicatoren. Deze indicatoren worden jaarlijks gemonitord in de schuldenmonitor.

|    | Indicator:                                                                                                                                                                                                                                              | Mogelijkheid om te volgen: |                                                         |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                         | Ja                         | Nee, wat nodig                                          |
| 1. | In het eerst volgende onderzoek van de GGD de vraag toevoegen of ouderen weten waar ze terecht kunnen met vragen over financiën of financiële zorgen.                                                                                                   | Ja                         |                                                         |
| 2. | Het aantal pensioengerechtigden die een minimaregeling heeft aangevraagd én toegekend heeft gekregen, is in 2023 toegenomen naar 40 % in de gemeente Bergen.                                                                                            | Ja                         |                                                         |
| 3. | Het aantal meldingen van betalingsachterstanden waar het Meldpunt Betalingsachterstanden contact heeft gezocht met de pensioengerechtigde, maar geen contact tot stand is gekomen, met reden: niet thuis, weigering, verhuisd/onbekend op adres.        | ---                        | Tot 2022 in Excel bestand daarna ICT-systeem            |
| 4. | Het aantal meldingen van betalingsachterstanden bij de pensioengerechtigde waar het Meldpunt Betalingsachterstanden actie heeft ondernomen, met resultaat: hervatten betaling, doorverwijzing schuldhelpverlening of andere hulpverlening, anders nl... | ----                       | Tot 2022 in Excel bestand daarna ICT-systeem            |
| 5. | Het aantal meldingen van betalingsachterstanden waarin het Meldpunt Betalingsachterstanden geslaagd is in het contact met de pensioengerechtigde: er is een diagnose, een Plan van Aanpak en waar nodig een overdracht naar Sociaal.nl.                 | ---                        | Tot 2022 in Excel bestand daarna ICT-systeem            |
| 6. | Het aantal 'nieuwe' meldingen van pensioengerechtigde met betalingsachterstanden die nog niet bekend zijn bij Sociaal Team en Sociaal.nl.                                                                                                               | ---                        | Tot 2022 in Excel bestand daarna ICT-systeem            |
| 7. | Met de SVB zijn in het kader van de vroegsignalering procesafspraken gemaakt.                                                                                                                                                                           |                            | Convenant en verwerkingsovereenkomst en tekenen met SVB |

## Begroting

In deze paragraaf is terug te vinden welke extra werkzaamheden er nodig zijn om de effecten in deze pijler te realiseren. Deze werkzaamheden zijn eerder beschreven in deze actie pijler.

| <b>Wat</b>                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Nodig</b>                                                                               | <b>Scenario's</b>                                      | <b>Kosten</b>                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Eén bijeenkomsten voor vrijwilligers en professionals in het sociaal domein om te leren hoe je financiën en financiële zorgen signaleert en bespreekbaar kunt maken bij pensioengerechtigde. De bijeenkomsten worden georganiseerd door en voor het sociaal domein | Organisator, communicatie, applicatiebeheer, ruimte, materiaal, inzet personeel, programma | Variërend fysiek en digitaal.                          | € 1.000                                 |
| Overzicht maken van de gemeentelijke en landelijke regelingen en voorzieningen voor de pensioengerechtigde en de partners.                                                                                                                                         | Personele inzet, inzet vormgever                                                           | i.s.m. de communicatie-afdeling van de gemeente Bergen | Onder voorbehoud van offerte<br>€ 4.500 |
| Samenwerking met de banken onderzoeken en indien mogelijk vorm geven.                                                                                                                                                                                              | Personele inzet, materiaal, communicatie                                                   |                                                        | € 1.500                                 |
| Totale kosten Pijler 5 'Schuldenvrij met pensioen'                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                            |                                                        | <b>€ 7.000</b>                          |

## Pijler 6: Covid-19 en schuldhulpverlening

### Waarom is dit belangrijk?

Tijdens het schrijven van dit actieplan heeft de coronacrisis zich ontwikkeld tot een crisis waar niemand omheen kan. Hierdoor is de wereld in een paar weken tijd in een totaal ander daglicht komen te staan. Dat heeft gevolgen voor dit actieplan en wat we de komende maanden gaan doen. Maar wat de impact precies is, is nog lastig aan te geven.

Naast het menselijk leed dat we zien, wordt de economische schade steeds zichtbaarder. Dit gaat ongetwijfeld leiden tot een toename van armoede en schuldenproblemen in de gemeente Bergen. Recent Nibud-onderzoek laat zien dat in 20% van de Nederlandse huishoudens ernstige financiële tekorten ontstaan als direct gevolg van de crisismaatregelen. De harde klappen vallen bij zelfstandigen en mensen met flexcontracten en nul-uren-contracten, waaronder grote groepen jongeren.

We zien een groot beroep op tijdelijke ondersteuningsmaatregelen, zoals TOGS, Tozo en NOW. De (ex) ZZP'ers en werknemers met flexibele contracten hebben waarschijnlijk ook op middellange termijn extra aandacht nodig omdat ze financieel gezien extra hard getroffen worden. De verwachting is dat er de komende periode meer beroep op schuldhulpverlening wordt gedaan én dat een andere doelgroep aanspraak maakt op de schuldhulpverlening. De NVVK<sup>17</sup> verwacht een stijging van 30% aan aanvragen schuldhulpverlening, zodra de betaalpauze bij gerechtsdeurwaarders stopt.

### De situatie in Bergen:

De aanvraag van de Tozo-regelingen lopen via Halte Werk in Alkmaar. In de afgelopen maanden hebben zij de aanvragen voor o.a. de gemeente Bergen afgehandeld. Het gaat om de volgende aantallen:

- Tozo 1: aanvragen, waarvan 753 toegekend en 44 afgewezen.
- Tozo 2 – verlengingen uit Tozo 1: 166 verlengingsaanvragen
- Tozo 2 – nieuwe aanvragen: 16 aanvragen
- Bedrijfskredieten: 30 aanvragen, waarvan 21 toegekend, 1 afgewezen, 3 ingetrokken, 5 buiten behandeling.

De hardst getroffen branches<sup>18</sup> in de gemeente Bergen zijn:

- schoonheidsverzorging, pedicures en manicures, etc.;
- organisatieadviesbureaus;
- overige paramedische praktijken (geen fysiotherapie en psychologie) en alternatieve genezers.

### Wat gaan we concreet doen? (op de korte termijn 2020-2021)

|    | Wat gaan we doen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Wie pakt het op?                                                    |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1. | Als de melding van <b>betalingsachterstanden</b> bij het Meldpunt Betalingsachterstanden binnenkomt wordt contact opgenomen met de inwoner om te komen tot een diagnose, een Plan van Aanpak en waar nodig een overdracht naar Sociaal.nl. Hierbij hebben wij extra aandacht voor de doelgroep jongeren, gezinnen met kinderen en/of (ex) ZZP'ers, jongeren en ouderen. | Met het Meldpunt Betalingsachterstanden een werkproces ontwikkelen. |

<sup>17</sup> NVVK is de Vereniging voor schuldhulpverlening & sociaal bankieren

<sup>18</sup> Bron: HalteWerk

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. | De <b>laagdrempelige ondersteuning</b> bij financiële vragen, bijvoorbeeld door MEE & de Wering en het inlooppreekuur Geldzaken én (beter) de minimaregelingen van de gemeente Bergen kenbaar maken bij het aanvragen van de ondersteuningsmaatregelen, om financiële problemen te voorkomen.                                                                                                    | <br>Halte Werk heeft in augustus 2020 een Tozo nieuwsbrief naar aanvragers gestuurd. Hierin is lokale informatie opgenomen. Er volgen meer nieuwsbrieven. |
| 3. | De aanvrager van de <b>ondersteuningsmaatregelen</b> wijzen op de voorliggende regelingen en voorzieningen voor hun kind(eren), zodat de kinderen kunnen blijven meedoen, ondanks de financiële zorgen van de ouder(s).                                                                                                                                                                          | Jeugdfonds Sport en Cultuur heeft een campagne over de ondersteuningsmaatregelen, gericht op de inwoner met kind(eren). Hierop is aangehaakt. Overige acties volgen nog.                                                                     |
| 4. | De ZZP'er en kleine ondernemer is vaak niet bekend met de landelijke en gemeentelijke minimaregelingen. Samen met de <b>ondernemersvereniging</b> en de afdeling economische zaken van de gemeente Bergen een plan van aanpak maken om de ZZP'er en kleine ondernemer tijdig te bereiken met informatie over deze minimaregelingen                                                               | Gemeente Bergen, afdeling economische zaken ism ondernemersvereniging                                                                                                                                                                        |
| 5. | Voor schuldhelpverlening is een <b>afgeronde boekhouding</b> noodzakelijk. Voor (ex) ZZP'ers met schulden is een afgeronde boekhouding vaak niet te realiseren, omdat er geen geld meer is voor een/de boekhouder. De gemeente Bergen stelt € 500 beschikbaar voor een (ex) ZZP'er om de belastingaangiften (omzet en inkomsten) af te (laten) ronden, zodat schuldhelpverlening mogelijk wordt. | <br>Deze voorziening is per 1 januari 2020 in de Beleidsregels sociaal domein opgenomen.                                                                 |
| 6. | <b>Voorlichting</b> geven aan de vrijwilligers en professionals in het sociaal domein, om de kennis over de financiële gevolgen van de Covid-19-maatregelen te vergroten; welke groepen zijn kwetsbaar en welke vormen van financiële hulpverlening is mogelijk voor de inwoners met financiële zorgen door de coronamaatregelen?                                                                | Gemeente Bergen, domein SamenLeven i.s.m. Nibud                                                                                                                                                                                              |

### Verbinden pijler 6: Covid-19 en schuldhelpverlening

Voor deze doelgroep (inwoners die door de coronamaatregeling in financiële problemen zijn geraakt) geldt dat we er snel bij moeten en willen zijn om te zorgen dat de financiële problemen niet escaleren. Dit kan door bekendheid te geven aan regelingen en voorzieningen voor minima in de gemeente Bergen en door de toegankelijkheid van de schuldhelpverlening voor deze nieuwe doelgroep te vergroten.

- ✓ Professionals en vrijwilligers: Voorlichting geven aan de vrijwilligers en professionals in het sociaal domein, om de kennis te vergroten over de financiële gevolgen van Covid-19. Welke groepen zijn kwetsbaar en welke vormen van financiële hulpverlening zijn mogelijk voor de inwoners met financiële zorgen door de coronamaatregelen?
- ✓ Binnen deze pijler hebben Halte Werk, UWV, Sociaal Team, Sociaal.nl, team communicatie van de gemeente en het Meldpunt Betalingsachterstanden van de gemeente een belangrijke functie om deze dienstverlening bij de nieuwe doelgroep onder de aandacht te brengen.

## Verantwoorden pijler 6: Covid-19 en schuldhulpverlening

### Prestatie-indicatoren:

De voortgang van pijler 6 wordt gemonitord aan de hand van een aantal indicatoren. Deze indicatoren worden jaarlijks gemonitord in de schuldenmonitor.

|    | Indicator:                                                                                                                                                                | Mogelijkheid om te volgen: |                                              |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                           | Ja                         | Nee, wat nodig                               |
| 1. | Het aantal meldingen van betalingsachterstanden uit de doelgroep (ex) ZZP'er, flexcontract en/of jongeren. Naast het aantal meldingen wordt de doelgroep gespecificeerd.  |                            | Tot 2022 in Excel bestand daarna ICT-systeem |
| 2. | Het aantal aanvragen bijzondere bijstand door een (ex) ZZP'er om de belastingaangiften (omzet en inkomsten) af te laten ronden, zodat schuldhulpverlening mogelijk wordt. | Ja                         |                                              |
| 3. | Voorlichting door het Nibud aan de vrijwilligers en professionals in het sociaal domein, om bij hen de kennis te vergroten over de financiële gevolgen van Covid-19.      | Ja                         |                                              |
| 4. | Het aantal geslaagde schuldregelingen aan (ex) ZZP-ers / ondernemers, jongeren en ouderen                                                                                 | Ja                         |                                              |

## Begroting

Naar verwachting vragen deze activiteiten een investering in menskracht op verschillende vlakken om deze activiteiten op korte termijn te ondernemen; van de interne organisatie (beleid, Sociaal Teams en communicatie etc.) en de externe partners (MEE & de Wering, Sociaal.nl etc.).

Er zullen naar verwachting in 2020 en 2021 ongeveer 30% meer inwoners aankloppen voor schuldhulpverlening. Voor de inloopsprekuren Geldzaken zou dit neerkomen op ongeveer 15 extra aanvragen en voor aanvragen schuldhulpverlening bij Sociaal.nl zou dit ongeveer 4 extra aanvragen betekenen. Deze toename staat los van de toename die we verwachten door de actie-agenda.

| <b>Wat</b>                                                                                                                                                                                                     | <b>Nodig</b>                                                                               | <b>Scenario's</b>                                                  | <b>Kosten</b>   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Een (digitale) bijeenkomst voor vrijwilligers en professionals in het sociaal domein. Deze bijeenkomst gaat over de mogelijke financiële gevolgen van de coronamaatregelen voor de kwetsbare doelgroepen.      | Organisator, communicatie, applicatiebeheer, ruimte, materiaal, inzet personeel, programma | Variërend fysiek en digitaal. Aansluiten bij eerdere bijeenkomsten | € 1.000         |
| Om de extra financieel-gerelateerde vragen (bijv. over levensonderhoud en minimaregelingen) door de coronamaatregelen te verwerken, is extra menskracht nodig bij het Sociaal Team.                            | Elke melding bij Sociaal Team kost ongeveer 7 uur (à € 47 per uur) om af te handelen.      | 15 meldingen per jaar                                              | € 5.000         |
| Om de extra vragen tijdens het inloopspreekuur te verwerken is extra menskracht nodig bij Sociaal.nl                                                                                                           | Een aanvulling van de traject van Sociaal.nl                                               | 4 aanvragen per jaar                                               | ov € 10.000     |
| Samenwerking met afdeling Economische zaken en de ondernemersvereniging om de minimaregelingen en begeleiding bij de financieel vraagstukken onder de aandacht te brengen bij de ZZP-ers en kleine ondernemer. | Kennis over het gemeentelijke netwerk bij de ondernemersvereniging                         |                                                                    | € 1.500         |
| <b>Totale kosten Pijler Covid-19 en schuldhulpverlening</b>                                                                                                                                                    |                                                                                            |                                                                    | <b>€ 17.500</b> |

## Overzicht indicatoren ‘Op weg naar een schuldenvrij Bergen’

Om de voortgang van de actie-agenda te kunnen monitoren hebben we per pijler een aantal indicatoren vastgelegd. In dit overzicht zijn de hoofdindicatoren terug te vinden.

|    |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <b>Indicatoren Pijler 1: Een schuldenvrije start</b>                                                                                                                                                                                                     |
| 1. | 20% van de basis- en middelbare scholen in de gemeente Bergen hebben in 2023 financiële educatie opgenomen in hun curriculum in 2023.                                                                                                                    |
| 2. | Het aantal aanvragen én toekenningen voor minimaregelingen door jongeren in de gemeente Bergen is toegenomen van 22% naar 40% in 2023                                                                                                                    |
| 3. | Het aantal aanvragen én toekenningen voor ondersteuning van Jeugdfonds Sport en Cultuur is procentueel toegenomen van 36% naar 60% in 2023                                                                                                               |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|    | <b>Indicatoren Pijler 2: Op tijd erbij!</b>                                                                                                                                                                                                              |
| 1. | Het aantal meldingen van betalingsachterstanden waarop geen actie wordt ondernomen door het Meldpunt Betalingsachterstanden, met de reden, wordt jaarlijks gemonitord.                                                                                   |
| 2. | Het aantal meldingen van betalingsachterstanden waarin het Meldpunt Betalingsachterstanden geslaagd is in het contact: er is een diagnose, een Plan van Aanpak en waar nodig een overdracht naar sociaal.nl. Deze meldingen worden jaarlijks gemonitord. |
| 3. | Bij Sociaal Teams neemt het aantal financieel gerelateerde vragen ieder jaar toe.                                                                                                                                                                        |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|    | <b>Indicatoren Pijler 3: Adequate oplossing en innovatie</b>                                                                                                                                                                                             |
| 1. | Het doel, succescriteria, evaluatie en doorontwikkeling van aanmelding, stabilisatie, saneringskrediet, nazorg en stress sensitieve dienstverlening (her)formuleren met bijbehorende managementvragen en kpi's samen met Sociaal.nl.                     |
| 2. | Het opzetten van de verkenningsfase van het jongeren perspectief fonds samen met Jongerenwerk in 2021.                                                                                                                                                   |
| 3. | Het vormgeven van de tegenprestatie voor bijstandsgerechtigden met een negatief vermogen in 2021.                                                                                                                                                        |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|    | <b>Indicatoren Pijler 4: Taboe doorbreken</b>                                                                                                                                                                                                            |
| 1. | Ontwikkelen en uitgeven van het routeboekje over de financiële dienstverlening in de gemeente Bergen.                                                                                                                                                    |
| 2. | 3 keer per jaar wordt een budgetcursus aangeboden door MEE & de Wering. De bezoeksgraad wordt bijgehouden.                                                                                                                                               |
| 3. | Twee keer per jaar een bijeenkomst organiseren voor vrijwilligers en professionals in het sociaal domein met verschillende thema's uit de verschillende pijlers.                                                                                         |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|    | <b>Indicatoren Pijler 5: Een schuldenvrij pensioen</b>                                                                                                                                                                                                   |
| 1. | Ouderen weten waar ze terecht kunnen met hun vragen over financiën of financiële zorgen.                                                                                                                                                                 |
| 2. | Het aantal 'nieuwe' meldingen van pensioengerechtigde met betalingsachterstanden die nog niet bekend zijn bij Sociaal Team en Sociaal.nl.                                                                                                                |
| 3. | Het aantal pensioengerechtigden die een minimaregeling heeft aangevraagd én toegekend heeft gekregen, is in 2023 toegenomen naar 40 % in de gemeente Bergen.                                                                                             |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|    | <b>Indicatoren Pijler 6: Covid-19 en schuldhulpverlening</b>                                                                                                                                                                                             |
| 1. | Het aantal meldingen van betalingsachterstanden uit de doelgroep (ex) ZZP'er, flexcontract en/of jongeren.                                                                                                                                               |
| 2. | Voorlichting door het Nibud aan de vrijwilligers en professionals in het sociaal domein, om bij hen de kennis te vergroten over de financiële gevolgen van Covid-19.                                                                                     |
| 3. | Het aantal geslaagde schuldregelingen aan ZZP-ers                                                                                                                                                                                                        |

## Overzichtsbegroting ‘Op weg naar een schuldenvrij Bergen’

De groen gearceerde kostenposten zijn noodzakelijk en vloeien voort uit nieuwe wetgeving. De personele kosten en ontwikkelkosten zijn aangeduid in de beschrijving.

|    | Begroting Pijler 1: Een schuldenvrije start                                                                                                                                                                                                                                        |            |                    | Jaarta<br>l |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------|-------------|
| 1. | (Digitale) bijeenkomst voor vrijwilligers en professionals in het sociaal domein organiseren. In deze pijler is het thema ‘financiën bij jongeren’.<br><i>Kosten zijn personeelskosten, 10 uur schaal 10</i>                                                                       | € 1.000    | Eenmalige kosten   | 2022        |
| 2. | Communicatie richting de jongere 18-/18+<br><i>Kosten zijn personeelskosten € 750 (10 uur) + ontwikkelkosten € 1000</i>                                                                                                                                                            | € 1.750    | Structurele kosten | 2021 ev     |
| 3. | Overzicht maken van de gemeentelijke en landelijke regelingen en voorzieningen voor inwoners met een laag inkomen.<br><i>Kosten zijn personeelskosten € 2.500 (30 uur) + ontwikkelkosten € 2000</i>                                                                                | ov € 4.500 | Structurele kosten | 2021 ev     |
| 4. | Onderzoeken of het inzetten van de snelbalie in combinatie met bv checkwaarjerechtophebt of berekenuwrecht de toegang en het gebruik vergroot<br><i>Kosten zijn personeelskosten € 1.500 (20 uur)</i>                                                                              | € 1.500    | Eenmalige kosten   | 2021        |
| 5. | Inzetten van ondersteuningstool om bereik te vergroten, bijvoorbeeld chechwaarjerechtophebt. Opstartkosten en abonnement eerste jaar                                                                                                                                               | € 15.000   | Eenmalige kosten   | 2021        |
|    | Inzetten van ondersteuningstool om bereik te vergroten, bijvoorbeeld chechwaarjerechtophebt. Abonnementskosten per jaar                                                                                                                                                            | € 4.200    | Structurele kosten | Vanaf 2022  |
| 6. | Onderzoek of de gemeentelijke minimaregelingen en het aanbod van Jeugdfonds Sport & Cultuur aansluit bij de doelgroep.<br><i>Kosten zijn personeelskosten € 1.500 (20 uur)</i>                                                                                                     | € 1.500    | Eenmalige kosten   | 2022        |
| 7. | Opzetten schuldenmonitor<br><i>Kosten zijn personeelskosten € 3.000 (80 uur)</i>                                                                                                                                                                                                   | € 6.000    | Eenmalige kosten   | 2021        |
|    | Totale kosten Pijler 1 ‘Een schuldenvrije start’                                                                                                                                                                                                                                   | € 31.250   |                    |             |
|    | <b>Begroting Pijler 2: Een schuldenvrije start</b>                                                                                                                                                                                                                                 |            |                    |             |
| 1. | (Digitale) bijeenkomst voor vrijwilligers en professionals in het sociaal domein organiseren met thema’s uit de verschillende pijlers. Voor deze pijler is het thema ‘bespreekbaar maken financiën en financiële zorgen’.<br><i>Kosten zijn personeelskosten, 10 uur schaal 10</i> | €1.000     | Eenmalige kosten   | 2021        |
| 2. | In beeld brengen, samenbrengen en versterken van een netwerk van preventie in de schuldhulpverlening.<br><i>Kosten zijn personeelskosten € 2.000 (40 uur) + ontwikkelkosten € 1.000</i>                                                                                            | € 3.000    | Structurele kosten | 2020        |
| 3. | Opzetten van het meldpunt Betalingsachterstanden<br><i>Kosten zijn personeelskosten, 30 uur schaal 10</i>                                                                                                                                                                          | € 4.500    | Eenmalige kosten   | 2020        |
| 4. | Menskracht nodig om data vast te leggen, voor regievoering en voor contact met inwoners.<br><i>Kosten zijn de verwachte meldingen van 30 meldingen van 7 uur = 210 uur</i>                                                                                                         | € 10.000   | Structurele kosten | 2021 ev     |
| 5. | Een dossieronderzoek uitvoeren op de 139 bronheffingen door CAK.<br><i>Kosten zijn personeelskosten Sociaal.nl € 1.000</i>                                                                                                                                                         | € 1.000    | Eenmalige kosten   | 2020        |
| 6. | Bestandsanalyse van de meldingen vroegsignalering<br><i>Kosten zijn personeelskosten € 2.250 (30 uur)</i>                                                                                                                                                                          | € 2.250    | Eenmalige kosten   | 2020        |
| 7. | Onderzoeken van mogelijke innovatieve samenwerking met bv UWV en de energietransitie<br><i>Kosten zijn personeelskosten € 1.500 (20 uur)</i>                                                                                                                                       | € 1.500    | Eenmalige kosten   | 2022        |
|    | Totale kosten Pijler 2 ‘Op tijd erbij!’                                                                                                                                                                                                                                            | € 23.250   |                    |             |
|    | <b>Begroting Pijler 3: Adequate hulpverlening en innovatie</b>                                                                                                                                                                                                                     |            |                    |             |
| 1. | (Digitale) bijeenkomst voor vrijwilligers en professionals in het sociaal domein organiseren met thema’s uit de verschillende pijlers. Voor deze pijler is het thema de mogelijkheden van schuldhulpverlening.<br><i>Kosten zijn personeelskosten, 10 uur schaal 9</i>             | € 1.000    | Eenmalige kosten   | 2022        |
| 2. | Opstellen doel en succescriteria van aanmelding, stabilisatie, sanerings- krediet, nazorg, nieuwe producten en stress sensitieve dienstverlening. En de evaluatie.<br><i>Kosten zijn personeelskosten € 3.000 (40 uur)</i>                                                         | € 3.000    | Structurele kosten | 2021 ev     |
| 3. | De toegang van de schuldhulpverlening evalueren door de ervaringsdeskundigen<br><i>Kosten zijn personeelskosten € 1.500 (20 uur)</i>                                                                                                                                               | € 1.500    | Eenmalige kosten   | 2023        |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |                    |         |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------|---------|
| 4.                                                             | Het opstarten van de pilot Jongeren Perspectief fonds<br><i>Kosten zijn personeelskosten € 6.000 (80 uur) en fonds € 6.000</i>                                                                                                                                             | € 12.000   | Eenmalige kosten   | 2021 ev |
| 5.                                                             | Het werkproces vormgeven voor de schuldhulpverlening in het kader van de tegenprestatie. Het doel en de succescriteria formuleren. En de evaluatie.<br><i>Kosten zijn personeelskosten € 6.000 (80 uur)</i>                                                                | € 6.000    | Eenmalige kosten   | 2023    |
| 6.                                                             | Aansluiten bij de ontwikkelingen van het saneringskrediet; zelf mogelijkheden van saneringskrediet onderzoeken + aansluiten landelijk garantiefonds<br><i>Kosten zijn personeelskosten € 1.500 (20 uur)</i>                                                                | € 4.500    | Eenmalige kosten   | 2021    |
| Totale kosten Pijler 3 'Adequate hulpverlening en innovatie'   |                                                                                                                                                                                                                                                                            | € 28.000   |                    |         |
| <b>Begroting Pijler 4: Taboe doorbreken</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |                    |         |
| 1.                                                             | (Digitale) bijeenkomst voor vrijwilligers en professionals in het sociaal domein organiseren met thema's uit de verschillende pijlers. Voor deze pijler is het thema 'herkennen van verborgen signalen'.<br><i>Kosten zijn personeelskosten, 10 uur schaal 10</i>          | € 1.000    | Eenmalige kosten   | 2020    |
| 2.                                                             | Een routeboekje over de financiële dienstverlening in de gemeente Bergen voor inwoners, vrijwilligers en professionals.<br><i>Kosten zijn personeelskosten € 2.500 (30 uur) + ontwikkelkosten € 2000</i>                                                                   | € 4.500    | Eenmalige kosten   | 2021    |
| 3.                                                             | Onderzoek naar de mogelijkheid en inzet van ervaringsdeskundigheid.<br><i>Kosten zijn personeelskosten € 1.500 (20 uur)</i>                                                                                                                                                | € 1.500    | Eenmalige kosten   | 2023    |
| 4.                                                             | Onderzoek naar de verschillende locaties van het Sociaal Team en inloopsprekuren Geldzaken.<br><i>Kosten zijn personeelskosten € 1.000 (20 uur)</i>                                                                                                                        | € 1.000    | Eenmalige kosten   | 2023    |
| 5.                                                             | Bijeenkomst All-In<br><i>Kosten zijn personeelskosten € 1.000 (10 uur)</i>                                                                                                                                                                                                 | € 1.000    |                    |         |
| Totale kosten Pijler 4 'Taboe doorbreken'                      |                                                                                                                                                                                                                                                                            | € 9.000    |                    |         |
| <b>Begroting Pijler 5: Een schuldenvrij pensioen</b>           |                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |                    |         |
| 1.                                                             | (Digitale) bijeenkomst voor vrijwilligers en professionals in het sociaal domein organiseren met thema's uit de verschillende pijlers. Voor deze pijler is het thema 'financiële zorgen bij pensioengerechtigde'.<br><i>Kosten zijn personeelskosten, 10 uur schaal 9.</i> | € 1.000    | Eenmalige kosten   | 2022    |
| 2.                                                             | Overzicht maken van de gemeentelijke en landelijke regelingen en voorzieningen voor de pensioengerechtigde en de partners met een laag inkomen.<br><i>Kosten zijn personeelskosten € 2.500 (30 uur) + ontwikkelkosten € 2000</i>                                           | ov € 4.500 | Eenmalige kosten   | 2021    |
| 3.                                                             | Samenwerking met de banken onderzoeken.<br><i>Kosten zijn personeelskosten € 1.500 (20 uur)</i>                                                                                                                                                                            | € 1.500    | Eenmalige kosten   | 2022    |
| Totale kosten Pijler 5 'Een schuldenvrij pensioen'             |                                                                                                                                                                                                                                                                            | € 7.000    |                    |         |
| <b>Begroting Pijler 6: Covid-19 en schuldhulpverlening</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |                    |         |
| 1.                                                             | (Digitale) bijeenkomst voor vrijwilligers en professionals in het sociaal domein organiseren met thema's uit de verschillende pijlers. Voor deze pijler is het thema 'financiële gevolgen van Covid-19'<br><i>Kosten zijn personeelskosten, 10 uur schaal 10</i>           | € 1.000    | Eenmalige kosten   | 2020    |
| 2.                                                             | Extra menskracht bij Sociaal Team i.v.m. de extra financieel-gerelateerde vragen door de coronacrisis<br><i>Kosten zijn personeelskosten. Verwachting is 15 meldingen van 7 uur = 105 uur</i>                                                                              | € 5.000    | Structurele kosten | 2020 ev |
| 3.                                                             | Extra menskracht bij Sociaal.nl i.v.m. extra aanvragen door de coronacrisis<br><i>Kosten zijn trajectkosten bij Sociaal.nl</i>                                                                                                                                             | € 10.000   | Structurele kosten | 2020 ev |
| 4.                                                             | Samenwerking met afdeling Economische zaken en de ondernemersvereniging<br><i>Kosten zijn personeelskosten € 1.500 (20 uur)</i>                                                                                                                                            | € 1.500    | Structurele kosten | 2021    |
| Totale kosten Pijler 6 'Covid-19 en schuldhulpverlening'       |                                                                                                                                                                                                                                                                            | € 17.500   |                    |         |
| Totale kosten actie agenda Op weg naar een schuldenvrij Bergen |                                                                                                                                                                                                                                                                            | € 116.00   |                    |         |

De personele ureninzet bedraagt in totaal 700 uur. Deze uren zijn niet gelijkmatig verdeeld over de komende 4 jaar. In 2020 is ruim 400 uur nodig om de nieuwe wetgeving vroegsignalering te implementeren en de extra aanvragen door corona te verwerken.

## Bijlagen

## Waar staan we nu?

### Kinderen in minimagezinnen

De onderstaande tabel laat zien hoeveel kinderen er in gezinnen wonen die leven van een laag inkomen<sup>19</sup>. De gemeente Bergen hanteert voor bijna alle kostensoorten in de bijzondere bijstand een inkomensgrens van 120% van de bijstandsnorm.

| Aantal kinderen < 18 jaar in huishoudens met inkomen tot .... Van het sociaal minimum (prognose) |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                                                                                                  | 101% | 105% | 110% | 115% | 120% | 125% | 130% | 140% | 150% |
| Bergen                                                                                           | 194  | 221  | 270  | 291  | 311  | 342  | 374  | 414  | 464  |

In juli 2019 wonen er in Bergen 311 kinderen in gezinnen die rond moeten komen van een inkomen tot 120% van de bijstandsnorm. Deze kinderen kunnen mogelijk aanspraak maken op één of meer minimaregelingen specifiek voor kinderen.

### Hoe is het bereik van de verschillende regelingen?

**Jeugdfonds Sport & Cultuur:** ? % maakt gebruik van het Jeugdfonds. Dat zijn ?? kinderen voor sport en ?? voor cultuur. Waarvan ?? kinderen deelnemen aan de zwemlessen voor het diploma A.

**Computerregeling:** 21 kinderen ( 6,8%) hebben in 2019 gebruik gemaakt van de computer regeling.

**Schoolkosten:**

### Bergen algemeen:

#### Huishoudens

|                             | aantal<br>huishoudens | personen per<br>huishouden | % eenpersoons | % meerpersoons<br>met kinderen | % meerpersoons<br>zonder kinderen |
|-----------------------------|-----------------------|----------------------------|---------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| Wijk 01 Bergen Binnen       | 5.645                 | 2,0                        | 39            | 28                             | 33                                |
| Wijk 02 Bergen aan Zee      | 195                   | 1,9                        | 46            | 26                             | 31                                |
| Wijk 03 Buitengebied Bergen | 230                   | 2,4                        | 33            | 41                             | 33                                |
| Wijk 04 Egmond aan Zee      | 2.235                 | 2,0                        | 41            | 26                             | 34                                |
| Wijk 05 Egmond-Binnen       | 1.150                 | 2,3                        | 30            | 39                             | 31                                |
| Wijk 06 Egmond aan den Hoef | 1.500                 | 2,4                        | 28            | 40                             | 32                                |
| Wijk 07 Schoorl             | 2.765                 | 2,1                        | 34            | 29                             | 37                                |
| Bergen (NH.)                | 13.736                | 2,1                        | 36            | 30                             | 33                                |

<sup>19</sup> Deze groep is kleiner, omdat er nog geen rekening is gehouden met de vermogenscomponent die ook meetelt in de bijstand.

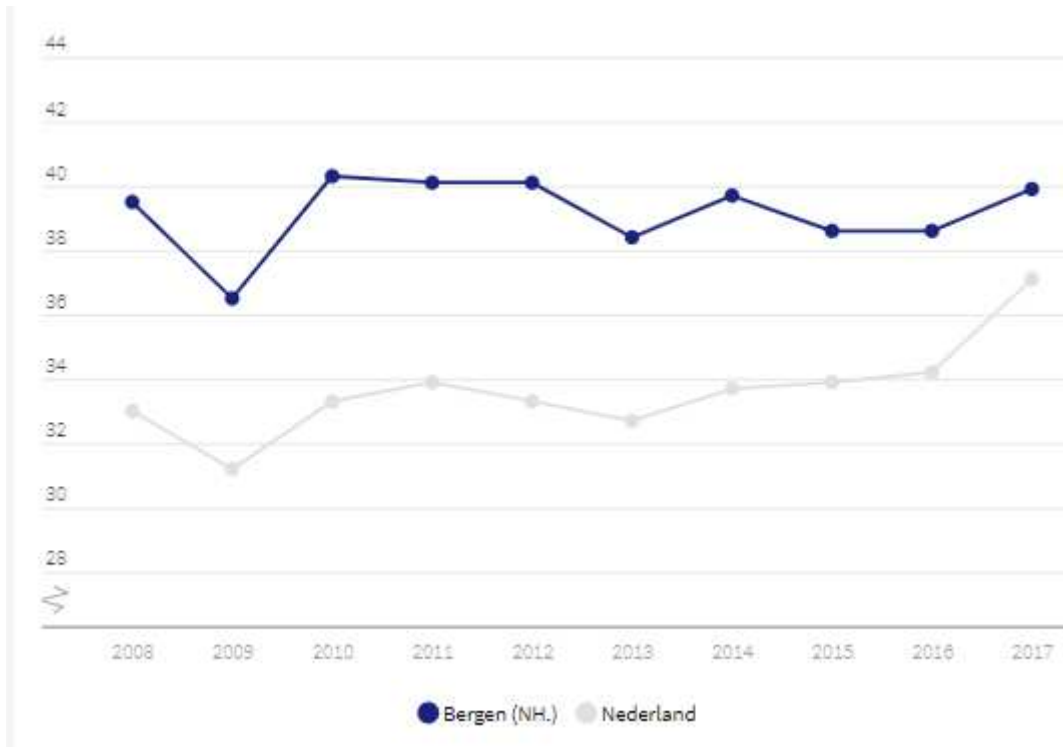
**Personen met bijstandsuitkering**

|                             | Bijstandsuitkeringen | Bijstand gerelateerde uitkeringen tot de AOW-leeftijd | Bijstand gerelateerd uitkeringen vanaf de AOW-leeftijd |
|-----------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Wijk 01 Bergen Binnen       | 200                  | 180                                                   | 20                                                     |
| Wijk 02 Bergen aan Zee      | 0                    | 0                                                     | 0                                                      |
| Wijk 03 Buitengebied Bergen | 0                    | 0                                                     | 0                                                      |
| Wijk 04 Egmond aan Zee      | 70                   | 60                                                    | 0                                                      |
| Wijk 05 Egmond-Binnen       | 20                   | 20                                                    | 0                                                      |
| Wijk 06 Egmond aan den Hoef | 30                   | 30                                                    | 0                                                      |
| Wijk 07 Schoorl             | 70                   | 70                                                    | 0                                                      |
| Bergen (NH.)                | 400                  | 360                                                   | 40                                                     |

**Leeftijdsofbouw**

|                             | jonger dan 18 jaar | 18 tot 23 jaar | 23 tot 27 jaar | 27 tot 50 jaar | 50 tot 68 jaar | 68 tot 75 jaar | 75 jaar en ouder |
|-----------------------------|--------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|
| Wijk 01 Bergen Binnen       | 16,7               | 5,0            | 2,1            | 17,9           | 27,9           | 14,7           | 15,8             |
| Wijk 02 Bergen aan Zee      | 13,0               | 2,9            | 0,0            | 14,5           | 37,7           | 18,8           | 13,0             |
| Wijk 03 Buitengebied Bergen | 17,0               | 6,3            | 3,6            | 20,5           | 33,0           | 9,8            | 9,8              |
| Wijk 04 Egmond aan Zee      | 12,6               | 4,2            | 3,2            | 20,8           | 27,8           | 14,1           | 17,3             |
| Wijk 05 Egmond-Binnen       | 16,3               | 6,9            | 4,6            | 22,2           | 32,0           | 8,5            | 9,4              |
| Wijk 06 Egmond aan den Hoef | 19,5               | 6,3            | 3,8            | 24,2           | 28,4           | 9,0            | 8,9              |
| Wijk 07 Schoorl             | 14,7               | 5,4            | 2,8            | 19,9           | 29,5           | 13,3           | 14,4             |
| Bergen (NH.)                | 15,9               | 5,3            | 2,9            | 19,9           | 28,9           | 13,0           | 14,2             |

**Aantal ZZP-ers**



## Kinderen in uitkeringsgezin

Bergen (NH.)

3%

Nederland

7%

Naar schatting heeft .. huishoudens in de gemeente Bergen (problematische) schulden

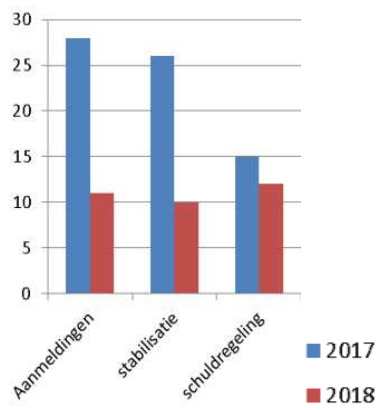
- Aantal bronheffingen CAK = 139 inwoners
- Terugvordering vanuit Participatiewet: 196 inwoners (waarvan 97 met bijstandsuitkering) hebben 235 openstaande vorderingen.

### Aantal kinderen < 18 jaar in huishoudens met inkomen tot .... Van het sociaal minimum (prognose)

|        | 101% | 105% | 110% | 115% | 120% | 125% | 130% | 140% | 150% |
|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Bergen | 194  | 221  | 270  | 291  | 311  | 342  | 374  | 414  | 464  |

- Jeugdfonds Sport & Cultuur
- Regeling maatschappelijke participatie
- Individuele bijzondere bijstand

In 2018 hebben 11 huishoudens zich gemeld voor een schuldregeling door sociaal.nl



|                               | Landelijk | Bergen          |
|-------------------------------|-----------|-----------------|
| Gemiddeld aantal schuldeisers | 14        | <b>13</b>       |
| Gemiddelde schuld             | € 43.300  | <b>€ 16.340</b> |

## Gespreksverslagen Klantreizen

## Eerste gesproken klant

Korte beschrijving: (gezinssituatie/taalvaardigheid/hobby's)

De heer is gehuwd, maar woont alleen. Zijn vrouw heeft geen verblijfsvergunning en woont in het buitenland. De heer is in Bergen terecht gekomen via de daklozenopvang. De relatie met zijn vorige vriendin liep stuk. Hij kwam alleen te wonen in een te duur huurhuis. De huur heeft hij te laat opgezegd, waardoor steeds meer rekeningen onbetaald bleven. Na een tijdje bij zijn moeder gewoond te hebben, is hij gaan zwerven. De heer kon vrij snel terecht in de daklozenopvang. Vanuit de daklozenopvang heeft de heer dit appartement gekregen. Hij woont hier met heel veel plezier nu bijna 2 jaar. Hij ontvangt een bijstandsuitkering. Dit vindt hij niet fijn. Hij is altijd eigen baas geweest en hij wil nu graag weer aan de slag als zelfstandige. Door zijn schulden is dat niet mogelijk. De schulden trekken hem ook leeg, zegt hij. Geen energie, slechte nachten en veel denken.

| Fasen                      |               | beginsituatie                                                                                                                                                                                                   | Hulp zoeken                                                                                                                                                                                                                          | eerste contact                                                                                                                                                                                                                                                                                                | toeleiding hulp                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ondersteuning                                                                                                                                                                                                                                  | huidige situatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Activiteiten en ervaringen |               | De heer heeft een woning gekregen. Dit was voor hem een nieuwe start. De heer heeft deze nieuwe start aangegrepen om zijn schulden te regelen. In de daklozenperiode heeft hij zijn administratie verwaarloosd. | De heer heeft zich direct gemeld bij de gemeente voor een schuldhelpverlening. De heer wist van andere daklozen dat hij zich bij de gemeente moest melden voor schulden. Via zijn klantmanager heeft de heer zich aangemeld voor SHV | De heer heeft het contact als kort en zakelijk ervaren. Dit sloot aan bij zijn verwachtingen. Het was voor hem een emotioneel gesprek en hij was opgelucht dat het rationeel bleef. Praten over financiën is de heer gewend als ex-zelfstandige. Ook met andere daklozen was geld vaak onderwerp van gesprek. | De heer kreeg bij het eerste gesprek het aanvraagformulier gekregen. Het was hem gelijk duidelijk dat hij 'geholpen' werd. De heer heeft veel tijd nodig gehad om het lange formulier in te vullen. De heer heeft dit alleen gedaan. Het was een hele klus, maar gelukkig had hij zijn administratie bij zijn moeder opgeslagen. | De heer heeft alleen ondersteuning van sociaal.nl gehad. Hij is secuur in zijn administratie en kan goed lezen en schrijven. De heer heeft veel l. De heer heeft contact met zijn nicht over de financiële problemen. En soms met zijn moeder. | Het minnelijke traject is mislukt en de WSNP is afgewezen. De heer heeft een lening voor inrichtingskosten afgesloten bij de gemeente om zijn woning in te richten. Daardoor is een schuldregeling niet mogelijk. De heer probeert nu zelf zijn schulden te regelen. Hij twijfelt heel erg wat je juiste manier is en wat hij vol kan houden. Er is niemand die hem kan helpen hiermee. Hij voelt zich heel moe en is bang dat de deurwaarder alle spullen uit zijn woning komt halen. |
| Beleving                   | bejegening    | goed                                                                                                                                                                                                            | Redelijk                                                                                                                                                                                                                             | redelijk                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | redelijk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | goed                                                                                                                                                                                                                                           | redelijk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                            | informatie    | duidelijk                                                                                                                                                                                                       | Goed                                                                                                                                                                                                                                 | goed                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | redelijk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | goed                                                                                                                                                                                                                                           | slecht                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                            | deskundigheid |                                                                                                                                                                                                                 | Goed                                                                                                                                                                                                                                 | goed                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | goed                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | redelijk                                                                                                                                                                                                                                       | slecht                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Advies                     |               |                                                                                                                                                                                                                 | de heer wist waar hij moest zijn, maar de informatie                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | het aanvraagformulier is lang en moeilijk. Hulp bij invullen is beter                                                                                                                                                                                                                                                            | er zijn maar 2 smaken; schuldsanering en wsnp. Meer keuze om problematiek verschillend kan zijn.                                                                                                                                               | Niemand tussen wal en schip laten vallen. Niemand alleen met zijn schulden laten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## Tweede gesproken klant

Korte beschrijving: (gezinssituatie/taalvaardigheid/(vrijwilligers)werk/ hobby's/ vraagstukken naast geld: gezondheid/opvoeding)

Twee maal gescheiden vader met 2 kinderen van 17 en 7 jaar oud van 2 verschillende moeders. Jongste kind woont bij hem, moeder heeft baan in de zorg (corona). Was oorspronkelijk zeevarende met goede baan/salaris, wegens 1e huwelijk goede kantoorbaan genomen, promoveerde tot boven niveau en raakte daarvan burn-out. Niet goed genoeg opgepakt, gescheiden. Opnieuw gesolliciteerd zelfde baan, nieuwe relatie, herhaling burn-out, weer ontploft. Vrouw deed vanwege burnout financiële administratie. Bij scheiding bleek dat ze hem had leeggeplukt. Bij eigen moeder in huis gaan wonen, WGA uitkering voor 35% van 610,- en wat werk als postbode (400,-). Goedkoop huisje gevonden van een stichting, afbetalen lukt niet met zo weinig geld. Als hobby/potentieel nieuw beroep oude brommers opknappen. Had er 6 op naam staan, 2 geschorst, andere 4 (nog) niet. Kreeg vervolgens zeer zwaar auto-ongeluk en lag in coma. Tijdens coma periode ontdekte vader schulden, o.a. van het CJIB wegens niet afgemelde brommers. Boetes. CJIB stuurde vader naar de shv in Bergen. In ziekenhuis (maanden gelegen) tekende man papieren voor schuldsanering. Nu bezig met revalideren en 80-100% afgekeurd. Krijgt daarmee een hogere uitkering van bijna 1800 euro van het UWV.

|                            |               | Beginsituatie                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Hulp zoeken                                                                                                                                                                                                                    | eerste contact                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | toeleiding hulp                                                                                                                                                                                     | ondersteuning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | huidige situatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Activiteiten en ervaringen |               | Man is onzeker over hoogte uitkering. Heeft wel 10x aan UWV gevraagd of het klopt. Antwoord UWV: zou kunnen kloppen/lijkt te kloppen, geen zekerheid. Totaal schuld 10.000 euro (6000 echt, 4000 incassokosten en boetes) bij 5 schuldeisers: Bank, CJIB, zorgverzekering, CAK en telefonie 7jr oud). | Hulp zoeken voor financiën na de eerste scheiding was niet dermate urgent want te overzien en man was vooral bezig met zichzelf weer op de rit te krijgen. In 2e situatie is het voor hem gedaan vanwege auto-ongeluk en coma. | Eerste contact ging via vader. Man probeert als hij uit het ziekenhuis is daar zicht op de zaak te krijgen: klopt de uitkering, wat zou hij zelf kunnen regelen, wat kan shv voor hem doen. Krijgt geen berekening boven tafel. Vindt de gemeente niet transparant is en er wordt afhoudend gereageerd als hij daarop aandringt. | Man heeft meerdere gesprekken gehad, maar gemeente heeft de sanering nog steeds niet rond. Man krijgt nog steeds berichten van deurwaarders en moet er zelf bovenop zitten om fouten te herstellen. | De meeste ondersteuning heeft de man van zijn vader gehad, die veel instanties heeft nagebeld en geregeld bij RDW en CJIB. En shv in gang gezet. Frustratie over gebrek aan coullance bij RDW en CJIB bij man in coma en of de brommers op de weg zijn: natuurlijk niet als ze uit elkaar liggen en de bezitter in coma ligt. En frustratie dat gemeente wel contact heeft met de bank, maar de bank heeft (hoort hij zelf) geen voorstel voor kwijting gehad. Wat doet de gemeente dan wel? | Man vraagt zich echt af wat de meerwaarde van shv in zijn situatie is. Waarom kan deze overzichtelijke schuld, met zijn huidige uitkeringsniveau, met maar 5 schuldeisers niet snel geregeld worden? geen idee waarom het zo lang duurt. Heeft getekend om 'rust' te krijgen, maar heeft gevoel dat hij het beter zelf kan doen. Wil heel graag 2 financiële plaatjes naast elkaar: wat betaalt hij als de gemeente de schulden regelt en hoe lang? Wat betaalt hij als hij het zelf doet en hoe lang. Schat in dat hij eigenlijk met spaarzaam zijn er in 1 a 1,5 jaar vanaf kan zijn. |
| Beleving                   | bejegening    | nvt (UWV)                                                                                                                                                                                                                                                                                             | nvt                                                                                                                                                                                                                            | redelijk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | matig                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | redelijk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                            | informatie    | matig                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | nvt                                                                                                                                                                                                                            | slecht                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | slecht                                                                                                                                                                                              | matig                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | matig/slecht                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                            | deskundigheid | twijfel                                                                                                                                                                                                                                                                                               | nvt                                                                                                                                                                                                                            | twijfelachtig                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | slecht                                                                                                                                                                                              | slecht                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | matig / slecht                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|        |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Advies |  |  |  |  | Gemeente zou veel transparanter moeten zijn en regelmatig contact moeten zoeken met de klant zelf. Duidelijk maken wat de stand van zaken is en klant inzicht geven in aflossingsafspraken en aflossingscapaciteit |  | Het Sociaal Team werkt goed en voorzieningen via de Wmo geven lucht. Ook in schuldsanering is maatwerk noodzakelijk! Zie de schuldenaar en wat hij wel kan. Indruk gesprek: deze man komt er wel, weet waar hij het over heeft, is alleen zeer beperkt in mogelijkheden vanwege ongeluk en moet alles vragen. Reageert nu direct op alle 'shit' die binnenkomt (voor het ongeluk niet). |
|--------|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Derde gesproken klant

Korte beschrijving: (gezinssituatie/taalvaardigheid/(vrijwilligers)werk/ hobby's/ vraagstukken naast geld: gezondheid/opvoeding)

Alleenstaande vrouw van 67, 2 uitwonende volwassen kinderen en al 25 jaar gescheiden. Heeft nu sinds 1,5 jaar een LAT relatie. Heeft jarenlang in een appartementenhotel gewerkt, maar kreeg slijtage klachten, een maagontsteking en uiteindelijk ook een burnout en heeft zo een aantal jaren in de ZW gezeten, af en toe ongeveer 16 uur gewerkt met aanvullende UWV ZW uitkering. In haar goede jaren verdiende ze wat bij met poppen maken en rommelmarkten. Nu AOW met 150,- pensioen. Haar vorige vriend had kosten gemaakt, waar ze een lening voor af sloot. Altijd de gedachte dat betaal ik wel af, hoewel krap. Meldde zich 4 jaar geleden voor het eerst in Schoorl bij de shv, maar dat zette ze niet door omdat ze teveel beperkingen oplegden: ze zou haar hondje weg moeten doen. En ze was bang dat ze haar huis uit moest.

| Fasen                      |               | beginsituatie                                                                                                                                                                                                                                                           | hulp zoeken                                                                                                                                                                                           | eerste contact                                                                                                                                                                                                                                                                          | toeleiding hulp                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ondersteuning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | huidige situatie                                                                                               |
|----------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Activiteiten en ervaringen |               | Toen er financiële zaken echt mis begonnen te lopen, begon mevrouw zich zorgen te maken: terugbetalen van huurtoeslag en zorgtoeslag (omdat ze 50 euro pensioen van haar ex kreeg) en ze zaken moest bijbetalen overzag ze het niet meer. Schuldbedrag ongeveer 10.000. | Haar ex was in Schoorl van zijn schulden afgeholpen, dus ze kende de shv. In Bergen zag ze in de bibliotheek een folder van Sociaal.nl en heeft ze gebeld voor een afspraak (trillend van de zenuwen) | Ontvangen bij Sociaal.nl, waar meer mensen zaten, maar gelukkig ook voor gewone belastingzaken. Erg bang voor stigma. Werd zeer gerustgesteld. Hondje mag blijven en huis ook. Gouden greep was dat een vrijwilliger van Sociaal.nl bij haar thuis de spullen op orde hielp te brengen. | De vrijwilliger is wel 10x bij haar thuis geweest om spullen bij elkaar te zoeken en te ordenen. 'Ik kon de man wel zoenen'. Nu ook heel prettig dat ze alles kan overleggen met Sociaal.nl als er bv bijkomende kosten zijn. Die kunnen dan gewoon betaald worden! bv fietsreparatie, medicijnen. Nu 1 jaar in schuldsanering en bezig met aflossen | De vrijwilliger nam de spullen mee en ze heeft samen met mevr. Zomerdijk (ook heel vriendelijk) in Krommenie een budgetplan gemaakt. Fijn dat daar een besloten kamer was om te bespreken. De vrijwilliger is heel belangrijk geweest, maar ook vriendelijke geruststellende dienstverlening bij Sociaal.nl. En de hulp van vriend (nwe printer, nw bed) en dochter | Ze is qua gezondheid weer 75% op de been, ze redt zich in de huidige situatie en ziet de toekomst weer zitten. |
| Beleving / waardering      | bejegening    |                                                                                                                                                                                                                                                                         | goed                                                                                                                                                                                                  | heel goed                                                                                                                                                                                                                                                                               | heel goed                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | heel goed                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | heel goed                                                                                                      |
|                            | informatie    |                                                                                                                                                                                                                                                                         | goed                                                                                                                                                                                                  | goed                                                                                                                                                                                                                                                                                    | goed                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | heel goed                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                |
|                            | deskundigheid |                                                                                                                                                                                                                                                                         | goed                                                                                                                                                                                                  | heel goed                                                                                                                                                                                                                                                                               | heel goed                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | heel goed                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                |
| Advies                     |               |                                                                                                                                                                                                                                                                         | Het moeilijkst was de chaos waarin je zit, geen overzicht meer hebt en dat je dan alles moet zoeken. De vrijwilliger was heel belangrijk voor mevrouw. Dat het even overgenomen wordt.                | Privacy is belangrijk, dat ze nergens naar toe hoefde en als ze ergens was, dat er discreet wordt omgegaan met je situatie.                                                                                                                                                             | Snelheid van geld overmaken als er iets extra's betaald moet worden is prettig                                                                                                                                                                                                                                                                       | Precies weten waar je aan toe bent is fijn, en ook dat er in overleg nog steeds heel veel mogelijk is. Wel direct bellen als er wat is.                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                |

## Vierde gesproken klant

Korte beschrijving: (gezinssituatie/taalvaardigheid/(vrijwilligers)werk/ hobby's/ vraagstukken naast geld: gezondheid/opvoeding)  
 Man, 66 jaar gewezen zelfstandig ondernemer in de damesmode. Had tot 2014 een groothandel, de verkoop was al tijden slecht door de recessie, dus medio 2014 stoppen en faillissement. Belastingsschuld van 200.000, groeide in de loop der jaren naar 300.000 door boetes etc. Man is 2 x getrouwd geweest. Dochter van 35 uit huwelijk 1. later nog een huwelijk met 2 kinderen die nu 7 en 12 jaar oud zijn, die hij nog regelmatig ziet en alimentatie voor betaalt. Faillissement werd geregeld door keiharde curators. Er is maar 1 schuldeiser, de belastingdienst. Eind 2014 via vrienden aan het werk in de productie van sticker en reclamemateriaal. Kreeg al snel loonbeslag, maar boerde toch elke keer achteruit.

| Fasen                      |               | beginsituatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | hulp zoeken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | eerste contact                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | toeleiding hulp                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ondersteuning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | huidige situatie                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Activiteiten en ervaringen |               | De kosten van de belastingsschuld liepen alleen maar op, de man loopt richting pensioengerechtigde leeftijd (dus uitzicht op afbetalen steeds kleiner) en vrienden er bij hem op aandringen om hulp te zoeken is de man in 2018 voor het eerst bij Sociaal.nl geweest. Door de eisen die gesteld werden haakte hij eerst af: mn het feit dat hij geen alimentatie meer voor zijn kinderen zou mogen betalen viel hem te zwaar. Moeder verdient ook niet bijzonder veel en het geld dat hij aan haar geeft is echt voor de kinderen. | Met steun van een vriend die registeraccountant is en met hem mee keek naar zijn financiën zijn ze samen toch weer naar Sociaal.nl gegaan. Stijf van de zenuwen, maar toch. Op de hoogte van het bestaan van shv via, via en door vrienden (registeraccountant). Ook weten dat je daar dan toch echt moet zijn. Wens: uit deze situatie komen. | Eerste contact met Sociaal.nl was dus te 'eisend', tweede contact was prima. Streng maar rechtvaardig. Ook meer overgeven aan de situatie, ik moet wat. Bovendien steun uit het netwerk die bereid zijn om bij te dragen en dat met hem willen onderzoeken. Ontvangstruimte geen commentaar op: netjes en sober en privé | Eerst hele situatie uit de doeken doen en vervolgens gaat Sociaal aan de slag met een minnelijke regeling met de ene schuldeiser. Daar zitten we nu in het proces. Er is vertrouwen dat dat goed komt, zeker gezien de leeftijd van de man en de onmogelijkheid om ooit 3 ton af te betalen van een pensioen. Situatie is heel transparant: 1 schuldeiser, hoog bedrag, loon (met loonbeslag), pensioen in aantocht. Lijkt een eenvoudige rekensom. | De vrienden van meneer zijn goud waard. Ze zijn bereid om de minnelijke schuld voor kwijting, die hij uiteindelijk moet betalen aan de belastingdienst mede te financieren. Afwachten wat dat voor bedrag is. Hij is blij en trots op zijn trouwen en welgestelde vrienden die dat voor hem willen en kunnen doen. Hij is heel blij met Sociaal.nl dat zij met de belastingdienst onderhandelen over het af te lossen bedrag. Dat kan hij zelf niet. | De man ziet de toekomst positief tegemoet. Blij met alle hulp en hoop op een schone lei als hij met pensioen is. "De wereld ziet er heel anders uit, mede dankzij Sociaal.nl." Goed dat het er is. Hoopt dat ze de 'deal' kunnen sluiten. |
|                            | bejegening    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | goed                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | heel positief                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | heel positief                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | positief                                                                                                                                                                                                                                  |
|                            | informatie    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | oke en goed                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | goed                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | goed                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | goed                                                                                                                                                                                                                                      |
|                            | deskundigheid |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | goed                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | heel goed                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | vertrouwen dat het goed komt                                                                                                                                                                                                              |

|        |  |  |                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                            |  |
|--------|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Advies |  |  | De openingstijden zijn alleen op maandagmiddag bij het inlooppreekuur. Daar heeft de man 2x vrij voor moeten nemen. Op afspraak zou fijner zijn, of iets meer keuze mogelijkheden. |  | Goed en fijn om je verhaal te kunnen doen. Het lucht toch op dat je er niet meer alleen voor staat. Fantastisch dat Sociaal.nl je zo kan helpen. | Laat me alimentatie voor de kinderen betalen, want dat komt aan hen ten goede. Anders moet moeder ook weer nee zeggen of bij de overheid aankloppen voor voorzieningen. Nu hoeft dat niet. |  |
|--------|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## Analyse gegevens CAK

Analyse van de gegevens CAK van de bronheffing in het kader van de wanbetalingsregeling (dd 5 juni 2020):

- De totale schuldenlast bedraagt € 1.054.090,36 (gemiddelde van € 7.583,38)
- 139 actieve wanbetalers, incl. medeverzekerden zijn dat er 149.  
Van deze groep
  - hebben 42 personen al een betalingsregeling hebben getroffen
  - hebben 97 hebben dus nog geen betalingsregeling getroffen
  - zijn 81 verzekerden voor de 1<sup>e</sup> keer aangemeld als wanbetaler
  - zijn 49 verzekerden voor de 2<sup>e</sup> keer aangemeld als wanbetaler
  - zijn 9 verzekerden voor de 3<sup>e</sup> keer aangemeld als wanbetaler
  - hebben 8 verzekerden een bewindvoerder (in 5 gevallen is een betalingsregeling getroffen in 3 gevallen (nog) niet)
  - wonen
    - 57 verzekerden in Bergen
    - 3 verzekerden in Bergen aan Zee
    - 14 verzekerden in Egmond aan den Hoef
    - 25 verzekerden in Egmond aan Zee
    - 16 verzekerden in Egmond Binnen
    - 19 verzekerden in Schoorl
    - 5 verzekerden in Groet
- 15 verzekerden zijn jonger dan 27 jaar
- 63 verzekerden zijn 50 jaar of ouder (gefilterd vanaf geboortjaar 1970 tot de oudste in 1923 (= 97 jaar))
- 16 verzekerden zijn aangemeld vanaf 1 januari 2020 tot 1 juni 2020 als wanbetaler (2 hebben er al een betalingsregeling)
  - In 2019 waren dit er 33
  - In 2018 waren dit er 15
  - In 2017 waren dit er 13*een stijgende lijn dus sinds 2019*
- 139 wanbetalers verspreid over 17 verzekeraars (51 bij Univé en 72 (als ik alle goede partijen bij elkaar opgeteld heb) onder de tak van VGZ (daar valt Univé ook onder))

Uitwerking Effectdialoog



Werktitel:

## Op weg naar een schuldenvrij Bergen



# ALS DROMEN WERKELIJKHEID WORDEN DAN,.....

Verslagteksten bijeenkomst 'een schuldenvrij Bergen' op 14 januari 2020

## OCHTENDPROGRAMMA

De beweging "Op weg naar een schuldenvrij Bergen" is dynamisch en wordt met verschillende partners in Bergen ingezet. Er wordt gestuurd op de beweging, het handelen en op acties om te doen wat nodig is. Werken vanuit een vastgestelde visie en leidende principes, bijbehorende richtlijnen en een kwantitatieve en kwalitatieve informatievoorziening is daarbij noodzakelijk. De effectendialoog ondersteunt deze acquisitie.

### Effectdialoog

De Effectdialoog is een methode om invulling te geven aan de missie, visie en leidende principes van een organisatie. Het zijn de uitgangspunten van het integraal beleidskader van het sociaal domein en het beleidsplan schuldhulpverlening. In twee actieve sessies met medewerkers die invloed hebben op het beleid geven we betekenis aan de schuldenvrije gemeente die we nastreven.

Zo'n 20 collega's beleidsadviseurs SamenLeven, controllers, control planners, medewerkers op kwaliteit, welzijn, cultuur, kunst, welzijn, participatie en preventieve jeugdhulp hebben deze ochtend gewerkt aan een mooie opbrengst naar een schuldenvrij Bergen. Vanuit een droombeeld is gekeken naar welke effecten te bereiken en wat hiervoor nodig is. Zodanig dat over een of een aantal jaren kan worden gezegd dat de ingezette interventies zin hebben gehad. Door getallen en verhalen te meten.

Ook kijken we in dit proces naar wat er wel succesvol is en al goed gaat en of het wenselijk is deze effecten te vergroten of de inspanning hierop uit te breiden of op te rekken, desnoods naar andere domeinen.

Uitwerking van de ochtendsessie**Effect**

Opstellen  
(maatschap-  
pelijke)  
effecten/wat  
wil je  
bereiken?

**Beschrijving**

Schulden komen zelden alleen. In de verschillende beleidsterreinen van het sociaal domein zijn de inwoners met schulden vertegenwoordigd. Misschien zorgen de financiële zorgen er wel voor dat de inwoner ook gebruik maakt van de dienstverlening in jouw beleidsterrein. Als we even wegdromen uit de hectiek van alle dag en dan stel ik je de vraag “als je wegdroomt over Bergen hoe ziet de dienstverlening over 4 jaar eruit aan mensen met financiële zorgen” “hoe ziet een schuldevrij bergen eruit? Welk beeld zie je dan. Dit beeld met elkaar delen. Wat zijn de belangrijkste ingrediënten uit de droom/ welke effect moeten ze opleveren.

Uit welke ingrediënten bestaat de droom “een schuldevrij Bergen”:

|                                                                            |                                                                                          |                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Geen taboe op schulden</b>                                              | Jongeren maken een schuldevrije start                                                    | Geen stress voor mensen met financiële                                            |
| Geen taboe meer maar de schaamte voorbij                                   | We begeleiden inwoners preventief als er iets wijzigt in het inkomen                     | <b>Geluksbegroting</b>                                                            |
| Laagdrempelig contact                                                      | <b>Vragen om hulp is doodnormaal</b>                                                     | Consuminder                                                                       |
| Geen taboe meer op ondersteuning bij omgaan met geld                       | Makkelijk een melding kunnen doen (zelf en door partners)                                | Basisinkomen                                                                      |
| De financiële situatie is geen beperking om mee te doen in de maatschappij | Iedereen weet waar hij recht op heeft (waar hij terecht kan voor info, lijnen zijn kort) | <b>Elke inwoner heeft een dak boven het hoofd en eten</b> (zonder de voedselbank) |
| Elk kind kan meedoen aan schoolreisjes, sport                              | <b>Integrale aanpak</b>                                                                  | Ondersteuning bij levensgebeurtenissen                                            |
| <b>Alle inwoners kunnen meedoen aan activiteiten</b>                       | Maatwerk                                                                                 | Vroegsignalering                                                                  |
| Financiële winkel                                                          | Inclusie                                                                                 | Geen armoedeval                                                                   |
| Kinderen leren bewust omgaan met geld                                      | Geen taboe op schulden hebben. Doen makkelijk een melding (zelf)                         | We hebben alle inwoners met schulden in beeld                                     |
| Sociale druk op “spullen” hebben is verdwenen                              | Deeleconomie                                                                             |                                                                                   |

Na de inventarisatie van de ingrediënten is geconcludeerd dat voor een schuldevrije Bergen de volgende effecten behaald moeten worden:

- 1) Geen taboe op schulden
- 2) Alle inwoners kunnen meedoen
- 3) Een integrale aanpak
- 4) Vragen om hulp is doodnormaal
- 5) Elke inwoner heeft een dak boven het hoofd en eten
- 6) Geluksbegroting

Deze 6 effecten worden in stap 2 verder uitgewerkt in concrete inspanningen die nodig zijn om invulling te geven aan deze onderdelen.

## Inspanning

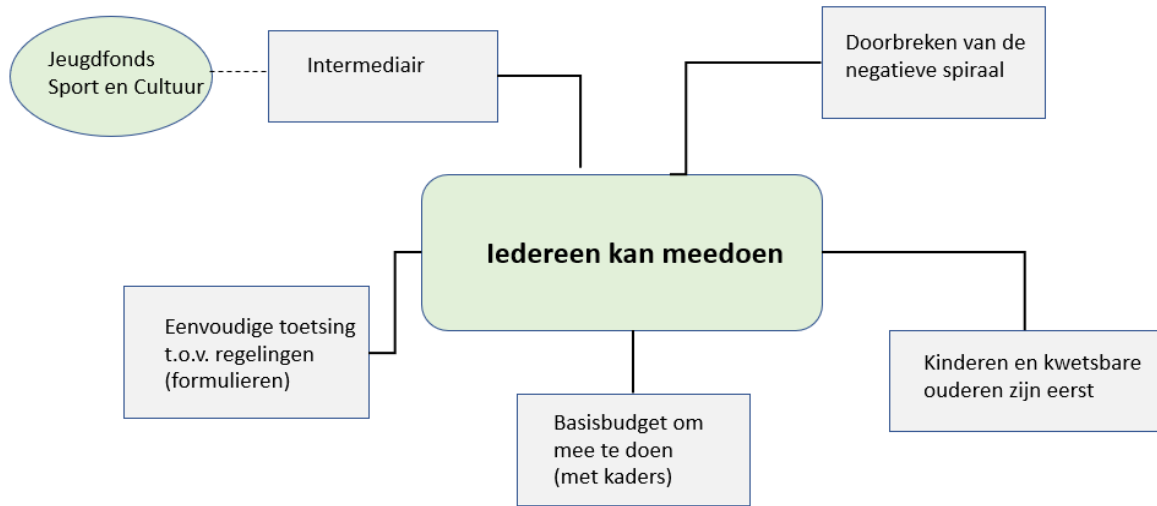
Wat is er voor nodig?

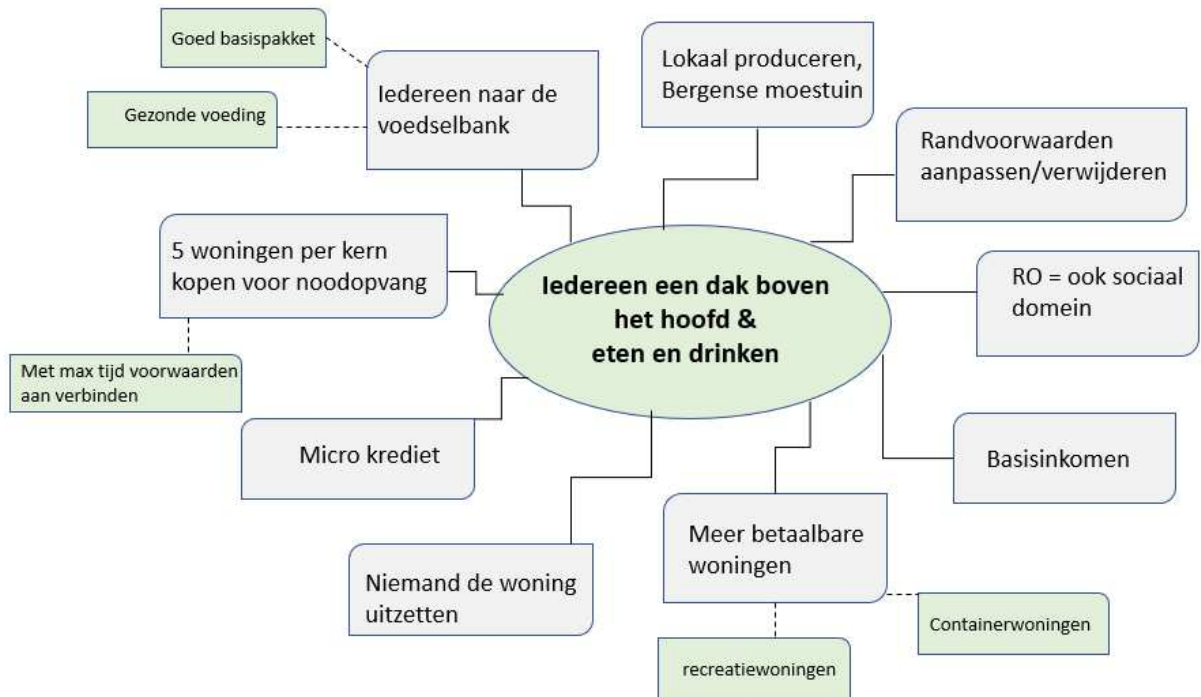
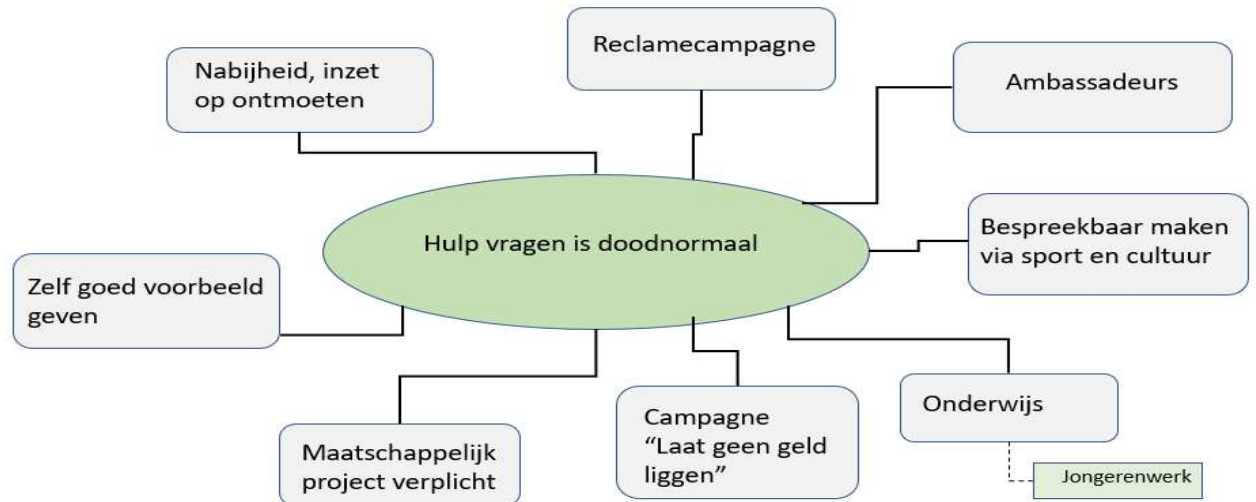
## Beschrijving

Nadat de effecten zijn geïnventariseerd en gegroepeerd, wordt gekeken naar de gewenste inspanning om het maatschappelijk effect te bereiken. Hieronder zijn de inspanningen per effect verder uitgewerkt. In een aantal gevallen is aangegeven welke partij(en) de inspanning zou kunnen leveren.

Tijdens de bijeenkomst hebben de deelnemers na het vaststellen van de effecten, per effect de benodigde inspanningen geïnventariseerd met behulp van mindmaps. De uitgewerkte mindmaps zijn hieronder terug te vinden.









**Resultaat**

Welk resultaten vinden we belangrijk?

**Beschrijving**

Welke resultaten worden gemeten om de voortgang en het eindresultaat van een schuldenvrij Bergen te monitoren en te meten?

Welk resultaat vind je belangrijk om te bereiken? Wanneer ben je tevreden? Hieronder zijn per gewenst effect opgehaald welk resultaat je wilt bereiken. In sommige gevallen wordt aangegeven welke partij betrokken kan/moet worden bij het bereiken van het resultaat. Gezien de tijd is besloten om van de eerste 3 effecten de belangrijkste resultaten te beschrijven. De resultaten zijn op verschillende manieren te meten.

*Effect 1: Geen taboe meer*

|                                                            |                                                                                                   |                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Meer aanvragen<br>Schuldhelpverlening                      | Meer "nieuwe" aanmeldingen van<br>inwoners                                                        | Zelfhulpgroepen                                                                                                 |
| Meer gebruik van (maatwerk)<br>voorliggende voorzieningen  | Bekendheid met de regelingen en<br>voorzieningen bij de inwoners                                  | Vaker in de media verhalen over<br>mensen met financiële zorgen                                                 |
| Werkgevers met werknemers in<br>gesprek over financiën     | De schuldenlast bij aanmelding<br>SHV gaat omlaag                                                 | Toename aantal vertrouwens<br>relatie met jongerenwerker                                                        |
| Aantal financiële vragen bij<br>spreekuur Geldzaken ophoog | Onderwijs gaat aan de slag met<br>preventie lespakketten                                          | Toegankelijke, lokale<br>ambassadeurs/ervaringsdeskundi<br>gen via social media met eigen<br>ervaringen en tips |
| Schuldenregistratie BKR                                    | Budgettrainingen                                                                                  | Nieuw woord voor schuld                                                                                         |
| Gemeente bereikt grotere<br>diversiteit in doelgroepen     | Meer casuïstiek met financiële<br>vragen in overleg sociaal teams                                 | Zorgteam signaleert en verwijst in<br>haar gesprekken                                                           |
| Jongeren weten beter de waarde<br>van het geld             | Communicatie (breed) en diverse<br>media voorbeeldfunctie (bekende<br>Nederlander/vlogger/rapper) | Financiële zorgen opnemen als<br>onderwerp in analyse en<br>hulpaanbod bij<br>Jeugd/WMO/Sociaal Team            |

*Effect 2: Iedereen kan meedoen*

|                                                                        |                                                                                |                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Aantal aanmeldingen Jeugdfonds sport en cultuur, meedoen etc. omhoog   | Eenduidige en leesbare aanvragen                                               | Duidelijke flyer over de regelingen van de gemeente                                 |
| Voorzieningen goed bereikbaar                                          | Simpelere aanvraag procedure                                                   | Voorlichting over de voorzieningen                                                  |
| Voldoende regelingen/voorzieningen voor gezinnen onder de armoedegrens | Gemeente is pro actief door bestandsvergelijking om niet gebruik tegen te gaan | Integraal geluksbudget per buurt voor inwoners/organisaties in de die wijk          |
| In hoeverre is in intermediair op de hoogte (toets de intermediair)    | Gezinnen geven aan dat ze schulden op orde hebben                              | Kinderen/klassen virtuele fondsen laten beheren                                     |
| Klanten min 1 x per jaar spreken in de Participatiewet                 | Toename aantal verstrekte voorzieningen                                        | Tijd voor intermediairs om aan te vragen bv onderwijs                               |
| Groter bereik van de doelgroep wat betreft regelingen voor schulden    | Alles in en van de wijk. Wegblijven uit het gemeentehuis                       | Organisaties die klantcontacten hebben moeten weten wat er mogelijk is en op wijzen |
| Aantallen deelname/ lidmaatschappen(bv jeugd en sport)                 | Zijn de budgetten daadwerkelijk genoeg om mee te kunnen doen                   | Rol artsen en poh-ers bij voorverwijzen                                             |

*Effect 3: integraal werken*

|                                                                                                  |                                                                                                             |                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Structurele deskundigheidsbevordering partners sociaal domein over schulden                      | Er zijn x maal per jaar netwerkbijeenkomsten over schulden en geldproblemen                                 | Werkafspraken/protocol oid wat te doen bij schulden consulenten/ketenpartners      |
| Bij signalen bv Voedselbank doorverwijzen                                                        | Doorverwijzingen naar SHV vanuit spreekuur meten                                                            | Meten of het aantal doorverwijzingen toeneemt                                      |
| Systeem werkprocessen integraal inrichting                                                       | Inloopspreekuur geldzaken niet los van maar onderdeel van ST.                                               | SHV in het sociaal team, niet langer extern beleggen.                              |
| Hoe vaak SHV onderdeel bij casuïstiekbespreking                                                  | Hoe vaak SHV opgenomen in het breed ondersteuningsplan                                                      | Sociaal.nl vragen route aanmelding bij te houden                                   |
| Zorgteam onderwijs -> schuldhulpverlening als integraal component                                | Deskundigheid externe partijen inventariseren; waar overlap en waar grijze vlekken                          | Meting SHV in ondernemingsplan bij (jeugd)hulpverlening multiprobleem              |
| Zelfredzaamheid matrix inzetten in de schuldhulpverlening                                        | Netwerk in beeld per client, door ST via breed gesprek                                                      | Overkoepelend coördinator Participatiewet                                          |
| WMO vragen stellen over financiën en vastleggen in mens centraal. Bv abonnementsbrief en rol CAK | Regiefunctionaris brengt het totale netwerk in beeld van de vergunninghouder om zelfredzaamheid te bereiken | Gemeente meet het aantal integraal opgepakte vragen met SHV+ verhalen van casussen |

|                                                                                       |                                                                 |                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Vanuit programma eenzaamheid communicatie koppelen om financiën bespreekbaar te maken | Basiskennis rondom schulden bespreekbaar maken bij ST vergroten | Casuïstiekbespreking met hele team (Pwet/wmo/jeugd/ extern partners) |
| Succesverhalen delen                                                                  | Communicatie borgen                                             | P-wet consulent 2.0 (nieuwe kijk, nieuwe elan)                       |
| Verzekeraar laten tellen en door communiceren naar gemeenten                          | De samenwerking met het jongerenwerk is een logisch             | Herdefinitie consulenten schuldhulp                                  |

## MIIDDAGPROGRAMMA

De beweging “Op weg naar een schuldenvrij Bergen” is dynamisch en wordt met verschillende partners in Bergen ingezet. Er wordt gestuurd op de beweging, het handelingen & acties en bij het doen wat nodig is. Werken vanuit een vastgestelde visie en leidende principes, bijbehorende kaders en een kwantitatieve en kwalitatieve informatievoorziening is daarbij noodzakelijk. De effectendialoog ondersteunt deze acquisitie.

### Effectdialoog

De Effectdialoog is een methode om invulling te geven aan de missie, visie en leidende principes van de organisatie. Het zijn de uitgangspunten van het integraal beleidskader van het sociaal domein en het beleidsplan schuldhulpverlening. In twee actieve sessies met medewerkers die invloed hebben op het beleid geven we betekenis aan de schuldenvrije gemeente die we nastreven.

Zo’n 25 partners en collega’s aan de voorkant van de dienstverlening van de gemeente, zoals sociaal team medewerkers en jongerenwerkers gaan met elkaar in gesprek over dezelfde vraagstukken als de collega’s in de ochtend hebben gedaan.

### Stuurinformatie

Het aantal inwoners met schulden ligt landelijk op zo’n 8% volgens het CAK. Hiermee worden de inwoners bedoeld die langer dan zes maanden verplichte premies niet betalen. In Bergen betreft het totaal aantal (bekende) inwoners met schulden 240. De gemiddelde schuldenlast is landelijk zo’n €43.000 en in Bergen zo’n €16.000, opvallend en aanzienlijk lager. In Bergen zijn relatief meer ondernemers en eigen huizenbezitters inwoners met schulden. Sinds er meer communicatie is over de spreekuren en Sociaal.nl is het aantal aanvragen voor hulp bij financiën bij WonenPlus toegenomen. Het aantal schuldenaren is sindsdien wel afgenomen in Bergen.

### Een schuldenvrij Bergen; uit welke elementen bestaat deze droom?

Als je dromen werkelijkheid worden, dan.....

“Het meest interessant is te weten wat de oorzaak is toch?”(Yvette)

“Mensen generen zich er voor en dat maakt soms meer schulden omdat ze er te laat mee komen”(Agnes)

“Mijn droom is mensen geen schulden meer hebben en dat zij er voor uit komen als ze schulden hebben, zodat er geen taboe meer op rust – de schaamte voorbij”

“Veel mensen die in de schulden zitten, kunnen niet goed rekenen, lezen en schrijven en zijn soms ook nog digibeet”

“Jongeren een schuldenvrije start”

“Sociale druk op spullen hebben is verdwenen”

“Iedereen een dak boven het hoofd”

“De overheid is zelf vaak een aanjager van schulden, wat eigenlijk heel erg is. Huur- en zorgtoeslag te laat stop gezet? Moeilijk te repareren. Of een CJIB met incasso opslagen ...het is niet stop te zetten.

Logge overheid die zich dus zelf niet bewust is van de gevolgen van steeds boetes opleggen bij niet tijdig kunnen betalen van kosten of beschikkingen en toeslagen. Een contradictie.”

“Zicht op indicatoren zonder hinder van de AVG”

“Verbazingwekkend dat (veel) professionals de schuldenvraag niet durven te stellen als zij een gesprek hebben “

“18 jaar; schrijf je in voor de SVNK!”

#### Wat hebben we nodig om de dromen te realiseren?

Hoe zorgen we er voor dat de dienstverlening goed aansluit bij de vragen en schulden? Customer journey? Communicatie? Wie heb je dan nodig als knooppunten? Dierenarts (veel mensen in armoede hebben huisdieren) en roken (tabakswinkel?) maar ook de bank bij hypotheekproblemen.

Een signaleringslijst van Univé van mensen die twee maanden achterlopen met het betalen van hun premie.

Werkgevers breder informeren over de sociaal teams en Sociaal.nl.

Een soort verwijzindex voor schuldsignalen waar maatschappelijke partners in kunnen melden. Dit schijnt er te zijn maar is niet goed bekend. Niemand lijkt er mee te werken. Bij de verwijzindex werkt het zo wanneer twee partijen een zorg over eenzelfde persoon, gezin of situatie in het systeem registreren, het systeem een match geeft. De geregistreerden hebben zich via een convenant verbonden aan de voorwaarde dat deze partners met elkaar afstemmen wie met de betreffende persoon/inwoner/geregistreerde in gesprek gaat of wie ze hierop kunnen wijzen, bijv. sociaal team.

Korte termijn denken geeft vaak nieuwe problemen. Nu kopen, straks te kort.

Er is een pilot voor GGZ-ers die een basisinkomen krijgen; wat doet dat met schuldenproblematiek?

Iedereen zou moeten weten wat er is en waar hij aanspraak op kan maken.

Vaardigheden zijn belangrijk voor alle leeftijden op het gebied van rekenen, schrijven, lezen en computers.

Hoe ziet een integrale aanpak er eigenlijk uit? Intern of samen met anderen en inwoners zelf?

Een “geluksbegroting” is een mogelijk thema om over in gesprek te gaan, m.n. in het onderwijs. Wat vind je belangrijk? En hoe plan je je financiële toekomst? Welke veranderingen in je “lifecycles” neem je hierin mee? En andere onderdelen van het financieel regelen van je leven als jongere en als je 18 wordt.

De geldwinkel is er voor iedereen: een idee om geld als informatieproduct in de etalage te zetten, fysiek en of digitaal/online (beeldend).

Een vraag stellen is doodnormaal.

Wat is meedoen? Is het hebben van een iPhone meedoen? Of sportschoenen hebben om te kunnen voetballen? Is dit voor iedereen anders? En wie bepaalt dat? Is iedereen meedoen een maatwerk vraagstuk? En hoe haal je dan toch je 'geluksbegroting'? Zijn er kaders nodig over wat wel en niet mag als je maatwerkvoorzieningen krijgt? Bijvoorbeeld mag een kind niet paardrijden en wel voetballen omdat dit goedkoper is en een teamsport?

En wat als dat paardrijden maakt dat dit kind minder psychische belasting ervaart en dus beter presteert op school en gelukkiger is? Wie bepaalt dan de keuzes?

Het is belangrijk de uitnodiging tot het bespreken van schulden en de communicatie positief te labelen. Dus welke term of uitspraak is het tegenovergestelde van een negatieve klank die met schuldenproblemen te maken hebben? Bijvoorbeeld bespreken lucht op tegenover taboes. Of termen gebruiken als 'Laat geen geld liggen!'.

Of net als in de marketing van afvallen een beeld schetsen van afvallen maakt gelukkig en ons programma biedt een kom terug garantie om te toetsen hoe het gaat? Een kilootje er bij is er dan ook zo weer af.

Of het Ronald McDonald huis principe voor mensen die geblokkeerd zijn door schulden. Even op adem komen en niet op straat komen voor de periode dat de crisis duurt. Met die verplichting dat zij een traject of hulp aanvaarden en samen met deze hulp zorgen dat zij binnen een aantal weken doorstromen naar een andere woonplek met hulp en een plan van aanpak.

#### De meest opvallende ideeën

- Geldwinkel live en online > voor inwoners met allerlei vragen
- Verwijsindex voor geldzorgen > voor maatschappelijke partners
- Laat geen geld liggen en trainingsprogramma's over geldzaken op orde > campagne voor inwoners/zzp'ers/werknemers bedrijven
- Maak een geluksbegroting en praat er over > op scholen en aanbieden op werk

#### Hoe wil men betrokken worden bij het resultaat?

Samen terugkoppelen en stappen delen > Van Effecten via Inspanning naar Meten (EIM)

## Uitwerking van de middagsessie

### Effect

Opstellen  
(maatschap  
pelijke)  
effecten/wat  
wil je  
bereiken?

### Beschrijving

Schulden komen zelden alleen. In de verschillende beleidsterreinen van het sociaal domein zijn de inwoners met schulden vertegenwoordigd. Misschien zorgen de financiële zorgen er wel voor dat de inwoner ook gebruik maakt van de dienstverlening in jouw beleidsterrein. Als we even wegdromen uit de hectiek van alle dag en dan stel ik je de vraag “als je wegdroomt over Bergen hoe ziet de dienstverlening over 4 jaar eruit aan mensen met financiële zorgen” “hoe ziet een schuldenvrij bergen eruit? Welk beeld zie je dan. Dit beeld met elkaar delen. Wat zijn de belangrijkste ingrediënten uit de droom? Welke effect moeten ze opleveren.

Uit welke elementen bestaat de droom “een schuldenvrij Bergen”? Deze elementen worden aan het begin van de bijeenkomst opgehaald bij de deelnemers:

1. Over financiën kunnen praten zonder schaamte
2. Effectief netwerk
3. Simpele toegang voor iedereen
4. Hulp (durven) vragen (preventie)
5. Deskundig en effectief/stevig netwerk rond inwoners
6. Iedereen doet mee
7. Hanteerbaar maken van financiële zorgen, stress reductie
8. Zicht op de onzichtbare schuldenaar

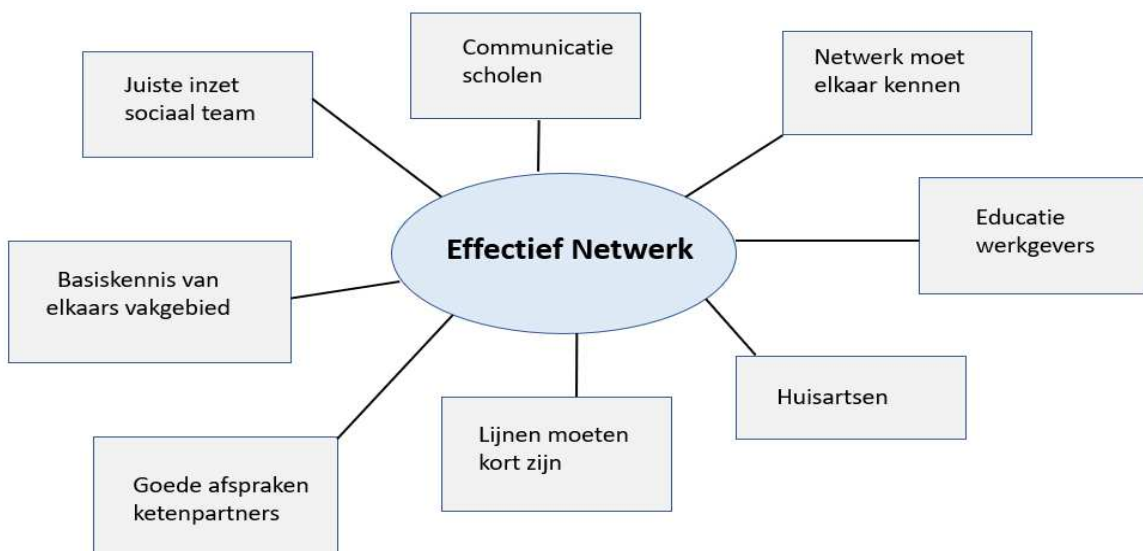
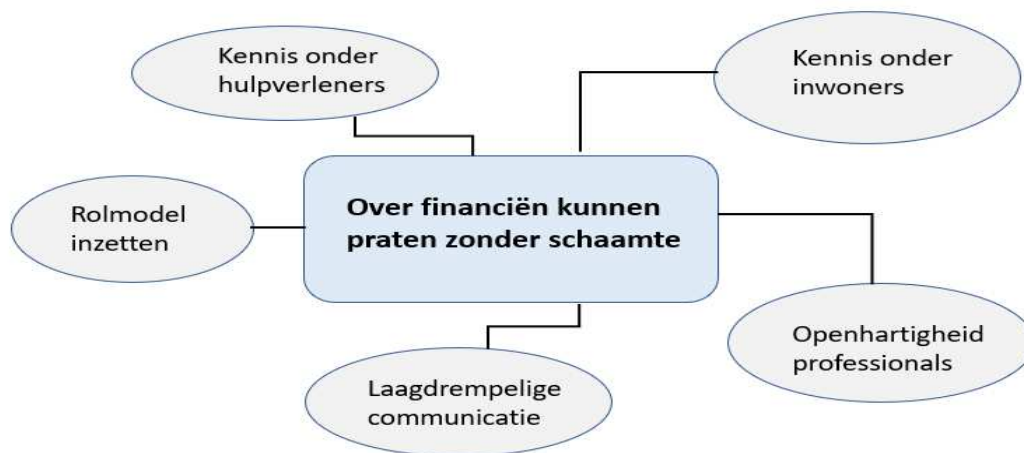
## Inspanning

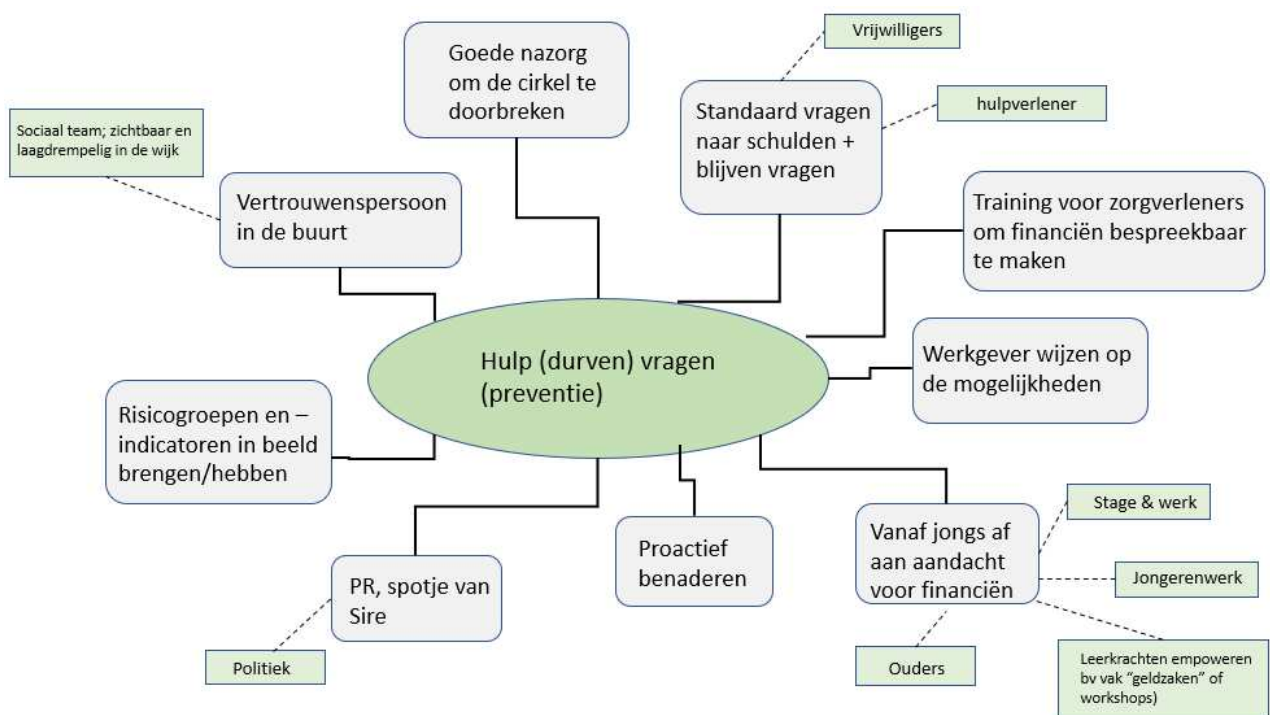
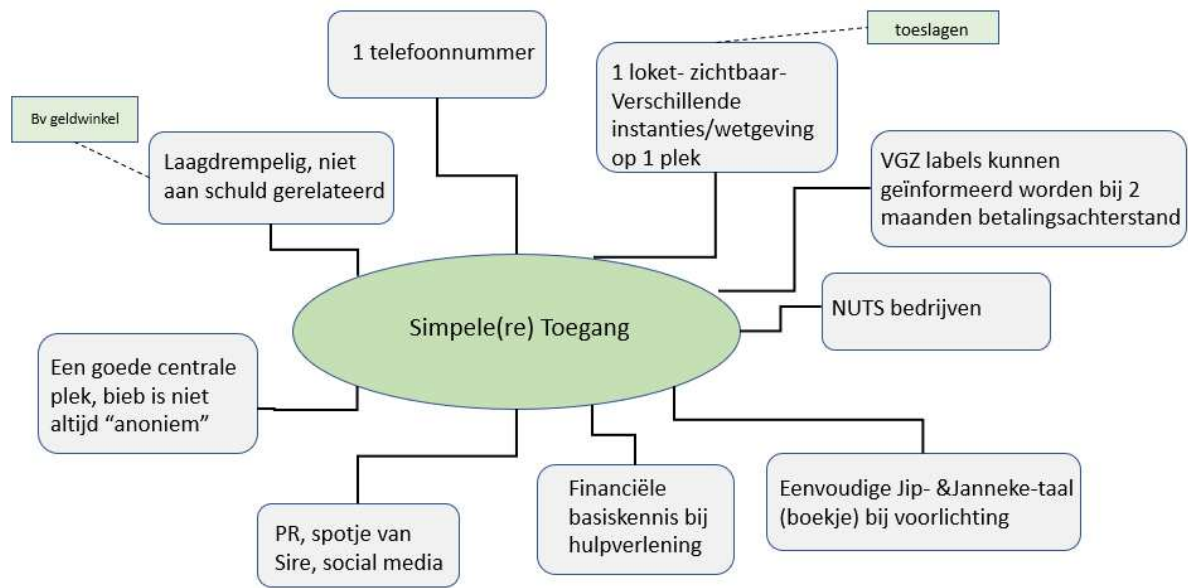
Wat is er  
voor nodig?

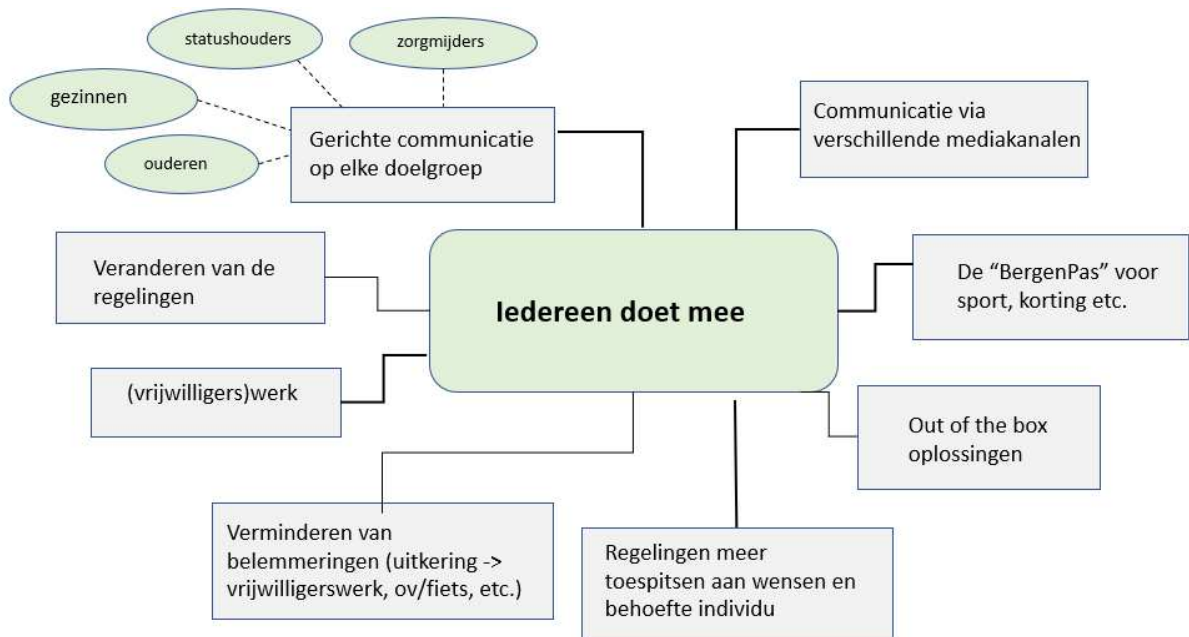
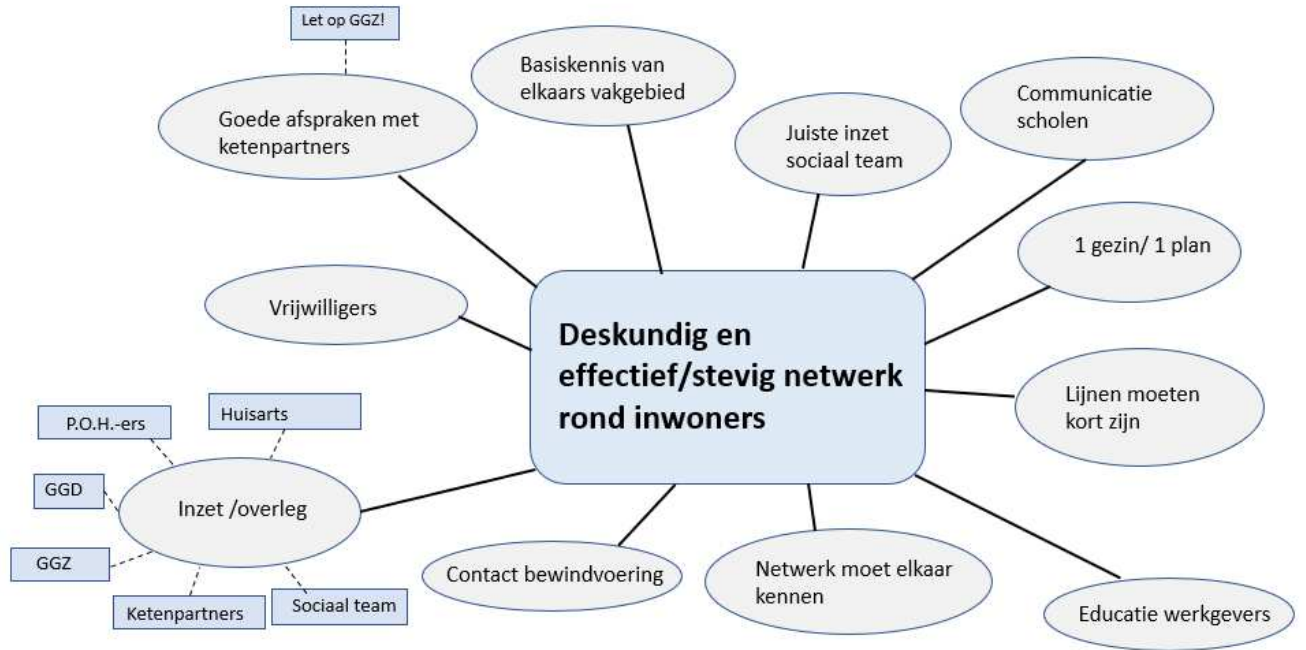
## Beschrijving

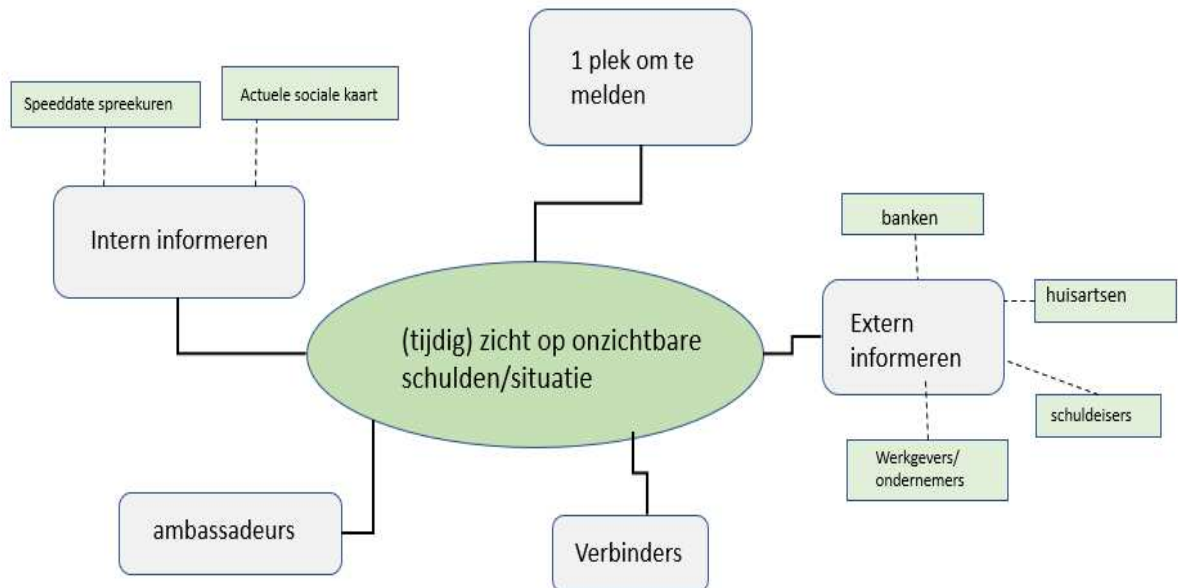
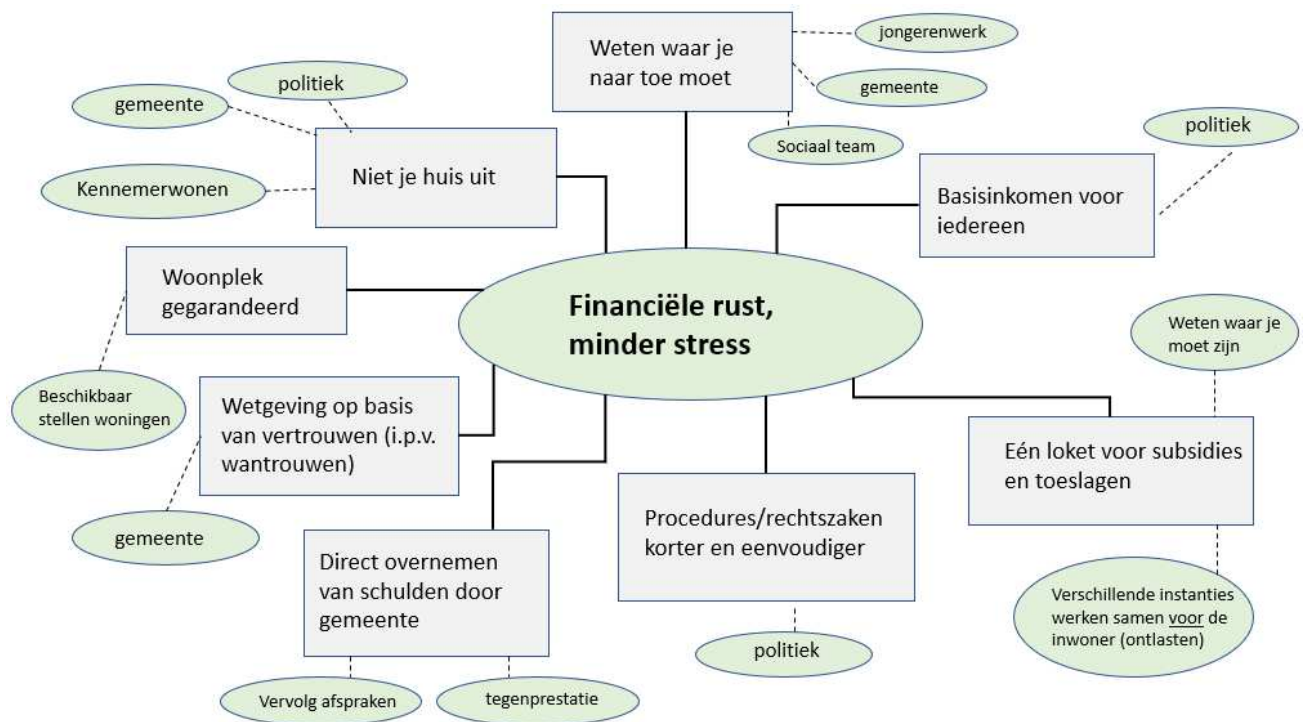
Nadat de effecten zijn geïnventariseerd en gegroepeerd, wordt gekeken naar de gewenste inspanning om het maatschappelijk effect te bereiken. Hieronder zijn de inspanningen per effect verder uitgewerkt. In een aantal gevallen is aangegeven welke partij(en) de inspanning zou kunnen leveren.

Tijdens de bijeenkomst hebben de deelnemers na het vaststellen van de effecten, per effect de benodigde inspanningen geïnventariseerd met behulp van mindmaps. De uitgewerkte mindmaps zijn hieronder terug te vinden.









## Resultaat

Welke resultaten vinden we belangrijk?

## Beschrijving

Welke resultaten worden gemeten om de voortgang en het eindresultaat van een schuldenvrij Bergen te monitoren en te meten?

Welke resultaten zijn belangrijk om te bereiken? Wanneer ben je tevreden? Hieronder zijn per gewenst effect opgehaald welk resultaat je wilt bereiken. In sommige gevallen wordt aangegeven welke partij betrokken kan/moet worden bij het bereiken van het resultaat.

### *Effect 1: Over financiën kunnen praten zonder schaamte:*

- Iedereen schuldenvrij krijgen en houden (nazorg);
- Geen drempels meer → hoger bereik;
- CAK meldingen zijn 0;
- Geen ontruiming;
- Geen belastingstelsel toeslagen;
- Geen terugval in schuld na een traject;
- Doorbreken van spiraal (generatie armoede).

### *Effect 2: Effectief netwerk:*

- Meer hulpvragen als team “behandelen”;
- Iedereen schuldenvrij!;
- Inkomenspassende huisvesting;
- Meer aanmeldingen schuldhulp in 2020 vanuit eigen initiatief;
- Meer aanmeldingen schuldhulp omdat hulpverleners handvaten hebben om gesprek aan te gaan.

### *Effect 3: Simpele toegang voor iedereen:*

- Laagdrempelig, niet aan schuld gerelateerd, bijvoorbeeld “Een geldwinkel”;
- een plek; zichtbaar. Verschillende instanties/ wetgeving op een plek. Toeslagen en regelingen op elkaar afgestemd;
- een plek moet wel een goede plek zijn; bieb is niet altijd anoniem;
- Hulpverleners hebben basiskennis over wetgeving op financieel gebied;
- Eenvoudig “Jip en Janneke”-taal boekje over voorlichting “in de ideale situatie is er geen taboe”;
- VGZ labels kunnen geïnformeerd worden bij twee maanden betalingsachterstand;
- Nutsbedrijven.

### *Effect 4: Hulp (durven) vragen (preventie):*

- Risicogroepen en -indicatoren in kaart hebben;
- Door voorlichting te geven op de scholen (in de pauzes) bereik je alle jongeren (ook de “onzichtbare”): Dit proactief en met ervaringsdeskundigen;
- Met een enquête (toetsbaar) of toets bij maatschappijleer;
- Ouders moeten betrokken worden bij Welzijn.

*Effect 5: Deskundig en effectief/stevig netwerk rond inwoners:*

- Klant voelt zich gehoord en is geholpen;
- Klant is zelfredzaam, ook voor de toekomst.

*Effect 6: Iedereen doet mee:*

- Als 100% van de betreffende inwoners gebruik maken van de "BergenPas";
- Als we toename zien van gebruik van de voorzieningen.

*Effect 7: Financiële rust, minder stress:*

- Meetbaar maken van "welzijn", "gezonde stress";
- Op schaal van 1 tot 10 meten op 3 momenten; voor/tijdens/eind;
- In kaart brengen van woongarantie; wie heeft er wel/geen woning;
  - o DNO;
  - o Kennemer Wonen;
  - o Eigen woning;
- Als er 1 loket is en dat de verschillende wet- en regelgevingen op elkaar zijn afgestemd;
- Kortere doorlooptijd van het schuldentraject.

*Effect 8: Zicht op de onzichtbare schuldenaar:*

- een plek van melden;
- Extern informeren van partners; banken, huisartsen, schuldeisers; (verzekeringsmaatschappijen), werkgevers, scholen, ambassadeurs, verbinder, in de buurten, ondernemers;
- Intern informeren; welke instanties zijn er, wanneer stuur je wie door;
- Speeddates organiseren;
- Spreekuren.

## Hoe nu verder?

Het was een waardevolle bijeenkomst! Nogmaals onze dank! Tijdens de bijeenkomst heeft u belangrijke elementen genoemd van doorontwikkeling van schuldhulpverlening in de gemeente Bergen. Ook de benodigde inspanningen heeft u benoemd. Hiermee kunnen we de actie-agenda invullen.

In februari 2020 worden verdiepende gesprekken gevoerd met verschillende partijen onder andere om de benodigde inspanning met elkaar te bespreken, te prioriteren en af te stemmen. In maart 2020 vinden er drie dorpsgesprekken plaats om onze bevindingen te toetsen aan de ervaring van inwoners, zodat deze verder verrijkt en eventueel aangevuld kunnen worden.

Na de dorpsgesprekken kunnen we de voorlopige actie-agenda opstellen. Deze deel ik met u.

Mocht u tussentijds vragen hebben of nog een aanvulling op dit document, ik hoor het graag. Ik ben te bereiken via de mail: [karin.vannuland@stimulansz.nl](mailto:karin.vannuland@stimulansz.nl) en telefonisch 06 83670254.