Beleidskader Schuldhulpverlening Geldrop-Mierlo 2026–2029

27-10-2026

Inhoud

1. Inleiding 2
   1.1 Wettelijk kader....2
   1.2 Vorige beleidsperiode 3
   1.3 Nieuwe uitdagingen....4
2. Ambitie en Uitgangspunten 7
   2.1 Visie Geldrop-Mierlo 2044....7
   2.2 Uitgangspunten nieuw beleidskader 7
3. Basisdienstverlening Schuldhulp....9
   3.1 Preventief....9
   3.2 Stabilisatie en overzicht 10
   3.3 Schuldregeling 10
   3.4 Nazorg....11
4. Innovatie en kwaliteitsbevordering 11
   4.1 Versterken van preventie via jeugdgerichte ondersteuning en life events....12
   4.2 Optimaliseren van systemen en informatiegestuurd werken 13
   4.3 Scholing en deskundigheidsbevordering 13
   4.4 Aansluiten bij kwaliteitseisen NVVK....13
   4.5 Integrale samenwerking en bestaanszekerheid....14
   4.6 Verbeteren van de verbinding tussen beleid, uitvoering en ervaringskennis....15
   4.7 Continu evalueren en bijstellen van beleid 15

1. Inleiding

Iedereen kan in financiële problemen komen. Een onverwachte gebeurtenis, verlies van werk, gezondheidsproblemen of stijgende kosten kunnen ertoe leiden dat inwoners grip verliezen op hun geldzaken. Financiële problemen hebben grote impact op het dagelijks leven en kunnen leiden tot stress, gezondheidsklachten en sociale uitsluiting. Het bieden van tijdige en passende ondersteuning is daarom essentieel voor het bevorderen van bestaanszekerheid en het voorkomen van verdere escalatie.

Schuldhulpverlening is een wettelijke taak van gemeenten op basis van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Gemeenten hebben hierin de verantwoordelijkheid om inwoners met geldzorgen te ondersteunen, zowel bij het oplossen van schulden als bij het voorkomen ervan. De gemeente Geldrop-Mierlo wil deze taak niet alleen uitvoeren, maar ook blijven verbeteren en vernieuwen, zodat de ondersteuning aansluit bij de behoeften van inwoners en bij maatschappelijke ontwikkelingen.

In het beleidskader Schuldhulpverlening Geldrop-Mierlo 2026–2029 beschrijven we hoe de gemeente de komende jaren haar dienstverlening verder vormgeeft. Het beleidskader biedt richting aan de manier waarop we inwoners ondersteunen bij financiële problemen, hoe we preventie versterken en hoe we samenwerken met partners binnen en buiten het sociaal domein. Daarbij zetten we in op een effectieve, toegankelijke en toekomstbestendige aanpak, waarin kwaliteit, integraliteit en bestaanszekerheid centraal staan.

Dit beleidskader vormt de basis voor besluitvorming en wordt verder uitgewerkt in beleidsregels en uitvoeringsplannen. Zo bouwen we stap voor stap aan een schuldhulpverlening die inwoners helpt om financiële stabiliteit te bereiken én vast te houden.

1.1 Wettelijk kader

De gemeente heeft op basis van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) een wettelijke verantwoordelijkheid om inwoners met financiele problemen tijdig en effectief te ondersteunen. Deze ondersteuning omvat zowel preventie als daadwerkelijke hulp bij het oplossen van schulden en het bieden van nazorg om terugval te voorkomen.

Sinds de wetswijziging van 2021 is de verantwoordelijkheid van gemeenten verder uitgebreid. Gemeenten zijn nu verplicht om actief betalingsachterstanden te signaleren en inwoners met beginnende schulden proactief te benaderen. Tegelijkertijd zijn vaste lastenpartners, zoals woningcorporaties, zorgverzekeraars, energiebedrijven en drinkwaterbedrijven, wettelijk verplicht om signalen van betalingsachterstanden aan gemeenten door te geven. Door deze gegevensuitwisseling kunnen financiële problemen in een vroeg stadium worden herkend en kan ondersteuning worden aangeboden voordat schulden verder oplopen.

Naar aanleiding van een ontvangen signaal zoekt de gemeente actief contact met de inwoner om passende ondersteuning aan te bieden. De wet schrijft voor dat binnen vier weken na een hulpvraag of melding een eerste gesprek moet plaatsvinden. Uiterlijk binnen acht weken volgt een beschikking waarin staat welke hulp wordt geboden. Deze wettelijke termijnen zijn bedoeld om snelle toegang tot ondersteuning te waarborgen en problematische schulden zoveel mogelijk te voorkomen.

De gemeente moet zorgen voor een laagdrempelige toegang, beperkte wachttijden en een aanpak die aansluit bij de behoeften van verschillende doelgroepen, waaronder gezinnen met minderjarige kinderen.

Ook wordt verwacht dat de gemeente integraal samenwerkt met andere domeinen, zoals werk en inkomen, zorg, jeugd en armoedebestrijding, zodat inwoners niet tussen wal en schip raken.

De gemeentelijke taken op basis van de Wgs zijn:

- het voorkomen van financiële problemen
- het vroegtijdig signaleren van schulden
- het bemiddelen bij schuldregelingen
- het bieden van nazorg.

Elke vier jaar stelt de gemeente op grond van artikel 2 van de Wgs een beleidskader vast waarin staat hoe zij haar wettelijke taken uitvoert. Met dit kader zet de gemeente Geldrop-Mierlo in op preventie, snelle toegang tot hulp, nazorg, samenwerking en duurzame oplossingen voor financiële stabiliteit.

1.2 Vorige beleidsperiode

In juni 2023 heeft KWIZ een tussentijdse evaluatie aangeleverd over het beleidskader Schuldhulpverlening van 2021 tot en met 2024. De evaluatie heeft plaatsgevonden door verschillende interne medewerkers (Beleid en uitvoering) te interviewen en een behoeftepeiling uit te voeren onder (oud)cliënten. De evaluatie laat zien dat de dienstverlening op veel punten goed functioneert, maar dat er ook duidelijke ontwikkelkansen zijn voor de komende jaren. Hieronder worden de belangrijkste bevindingen samengevat.

Sterke punten

- *Geen wachttijden*

  Aanmeldingen worden snel opgepakt en wettelijke termijnen worden consequent gehaald. Hierdoor ervaren inwoners weinig drempels zodra zij zich daadwerkelijk melden voor ondersteuning.

- *Maatwerk en persoonlijke aandacht*

  De schuldhulpverlening kenmerkt zich door een sterke focus op de individuele situatie van cliënten. Door maatwerk te bieden sluit de ondersteuning goed aan bij de specifieke omstandigheden, mogelijkheden en beperkingen van inwoners. Dit draagt bij aan duurzame oplossingen en een hogere kans op succesvolle afronding van trajecten.

Verbeterpunten

- *Laagdrempeligheid en vroegsignalering*

  Hoewel de toegang formeel laagdrempelig is, melden inwoners zich in de praktijk vaak pas laat: gemiddeld pas na vijf jaar problematische schulden. Dit vergroot de complexiteit van trajecten en maakt herstel moeilijker. Het vraagt om intensievere preventie, betere vroegsignalering en een proactieve benadering. De gemeente heeft hier inmiddels stappen in gezet via het programma Hulp op Maat.

- *Werkprocessen en interne afspraken*

Uit de evaluatie blijkt dat werkprocessen slechts beperkt waren vastgelegd en dat eenduidige afspraken ontbraken. Daarnaast kwam naar voren dat er relatief weinig structureel contact was tussen beleid en uitvoering. Hierdoor was er onvoldoende afstemming over verwachtingen, werkwijzen en ontwikkelingen, waardoor niet altijd optimaal werd aangesloten bij de praktijk. Sinds de evaluatie zijn hierin duidelijke stappen gezet.

De samenwerking tussen beleid en uitvoering is versterkt door regelmatige afstemming tussen beleid, kwaliteit, uitvoering en management. De lijnen zijn korter geworden, waardoor uitvoering en beleid elkaar gemakkelijker weten te vinden en signalen sneller worden gedeeld. Dit heeft geleid tot een betere aansluiting van beleid op de uitvoeringspraktijk en meer gezamenlijkheid in de aanpak van vraagstukken. De samenwerking wordt daardoor als constructiever en effectiever ervaren dan voorheen.

- *Nazorg en overdracht*

  Na afronding van een schuldregeling is de overdracht naar andere vormen van ondersteuning beperkt. Hierdoor ontbreekt structurele nazorg, terwijl juist deze fase cruciaal is om terugval te voorkomen. Een beter georganiseerd nazorgproces is wenselijk.

- *Registratiesysteem en monitoring*

  Het huidige registratiesysteem (Allegro) wordt nog niet optimaal benut. Door problemen in de implementatie en beperkte kennis van de mogelijkheden wordt onvoldoende gemonitord en is processturing lastig. Een betere inrichting en het versterken van gebruikersvaardigheden zijn noodzakelijk om inzicht te krijgen in resultaten, doorlooptijden en knelpunten.

1.3 Nieuwe uitdagingen

De komende beleidsperiode wordt gekenmerkt door nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen die direct invloed hebben op schuldenproblematiek en armoede. Deze trends vragen om een toekomstbestendige aanpak.

Financiële risico's bij jongeren

Jongeren vormen een steeds grotere risicogroep binnen de schuldhulpverlening. Landelijke onderzoeken van onder andere het Nibud, CBS en SCP laten zien dat jongeren tussen de 18 en 27 jaar vaker financiële problemen ervaren en steeds vaker in de bijstand terechtkomen. De oorzaken hiervan zijn divers en hangen nauw met elkaar samen. Jongeren groeien op in een digitale consumptiemaatschappij waarin online aankopen, sociale druk en directe verleidingen de norm zijn. De drempel om geld uit te geven is laag, terwijl financiële vaardigheden en ervaring vaak nog beperkt zijn. Hierdoor kunnen schulden zich snel opstapelen.

Sinds de legalisering van online kansspelen is ook het risico op gokproblematiek onder jongeren toegenomen. De Kansspelautoriteit signaleert dat jongeren sneller in de problemen raken door impulsief gedrag, 24/7 beschikbaarheid van gokplatforms en gerichte online marketing. Daarnaast winnen betaalvormen zoals 'Buy Now, Pay Later' en flexibele abonnementsmodellen sterk aan populariteit. Deze diensten lijken laagdrempelig, maar leiden vaak tot onoverzichtelijke verplichtingen en betalingsachterstanden. Jongeren missen daarbij regelmatig basiskennis over geld, rente, contracten en

risico’s, waardoor zij de gevolgen van financiële keuzes niet altijd goed kunnen overzien.

Werkende doelgroep

De gemeente Geldrop-Mierlo ontvangt vaker het signaal over de kwetsbaarheid onder werkenden die net boven de inkomensgrens van veel minimaregelingen vallen. Deze groep, met een inkomen rond 120% van het sociaal minimum, heeft vaak geen recht op veel gemeentelijke regelingen. Hoewel deze doelgroep wel degelijk financiële druk ervaart in de praktijk.

Daarbij vraagt ook de positie van zelfstandig ondernemers (zzp’ers) aandacht. Niet alle ondernemers zijn zich ervan bewust dat zij, wanneer hun inkomen onder de geldende inkomensgrenzen ligt, eveneens gebruik kunnen maken van gemeentelijke ondersteuningsregelingen. Door onbekendheid met het aanbod blijft ondersteuning soms onbenut, terwijl juist deze doelgroep door fluctuerende inkomsten financieel kwetsbaar kan zijn.

Deze groep wordt soms aangeduid als de “werkende armen” of de “net-niet-groep”: inwoners die te veel verdienen voor ondersteuning, maar te weinig overhouden om onverwachte kosten op te vangen. Zij lopen een verhoogd risico op betalingsachterstanden, stress en stille armoede. Omdat zij vaak niet in beeld zijn bij de gemeente en minder snel zelf hulp vragen, ontstaat er een blinde vlek in de ondersteuning. Problemen worden daardoor pas zichtbaar wanneer schulden al zijn opgelopen.

Energiearmoede en stijgende kosten van levensonderhoud

Hoewel de energieprijzen fluctueren, blijft energiearmoede een structureel risico. Het Planbureau voor de Leefomgeving (PBL) en TNO laten zien dat vooral huishoudens met lage inkomens, hoge energielasten of slecht geïsoleerde woningen kwetsbaar blijven.

Daarnaast stijgen de kosten voor boodschappen, zorg, verzekeringen en mobiliteit. Het Nibud constateert dat steeds meer werkende huishoudens moeite hebben om rond te komen. Hierdoor neemt de financiële druk toe en groeit de verwachting dat meer inwoners ondersteuning nodig hebben.

Krapte op de woningmarkt

De aanhoudende woningnood heeft grote gevolgen voor financiële stabiliteit. Hoge huurprijzen, beperkte doorstroming en schaarste aan betaalbare woningen zorgen ervoor dat inwoners vaker in dure of tijdelijke woonvormen terechtkomen. Dit vergroot de kans op betalingsachterstanden en schulden.

Kwetsbare groepen – zoals jongeren, gescheiden ouders, statushouders en mensen die uitstromen uit zorg – worden extra geraakt.

Daarnaast leidt de doelgroep langer thuiswonende jongvolwassenen tot nieuwe financiële knelpunten. Wanneer een inwonend kind 27 jaar wordt, wordt de kostendelersnorm toegepast, waardoor ouders in de Participatiewet worden gekort. Door de woningcrisis zal dit vaker voorkomen en kan dit leiden tot nieuwe schuldenrisico’s.

Complexere schulden en multiproblematiek

Schulden staan steeds vaker niet op zichzelf. Landelijke onderzoeken (SCP, NVVK, Divosa) laten zien dat schuldenproblematiek steeds vaker samengaat met psychische problemen, verslaving, taalachterstanden, laaggeletterdheid, werkloosheid of zorgvragen. Deze stapeling van problemen maakt trajecten intensiever en vraagt om een integrale aanpak.

Dit betekent dat de gemeente moet investeren in:

- Nauwe samenwerking tussen sociaal domein, zorg, wijkteams en schuldhulpverlening
- Vroegsignalering domein overstijgend
- Een stevige rol voor casusregie, zodat inwoners niet verdwalen in het systeem
- Een integrale aanpak is noodzakelijk om duurzame financiële stabiliteit te bereiken.

2. Ambitie en Uitgangspunten

Het beleidskader Schuldhulpverlening 2026-2029 bouwt voort op de ambities en doelstellingen die binnen het programma Mens Centraal, onder het thema Bestaanszekerheid, voor Geldrop-Mierlo zijn vastgesteld. Het is belangrijk dat inwoners van Geldrop-Mierlo genoeg financieel zeker zijn om te voorzien in eigen inkomen waar dat kan en als gemeente ondersteuning te bieden aan inwoners die dat niet kunnen.

2.1 Visie Geldrop-Mierlo 2044

Betrokken mensen en betrouwbare steun met perspectief. Kwetsbare situaties en niet mee kunnen doen vangen we samen op;
Inwoners van Geldrop-Mierlo zijn financieel vaardig en kunnen rondkomen met wat ze hebben. Ze hebben voldoende en stabiel inkomen, waardoor ze die zo fundamentele bestaanszekerheid en perspectief hebben. Mensen zijn zeker van een dak boven het hoofd, het kunnen doen van de dagelijkse boodschappen en toegankelijkheid van zorg. Ze hebben daardoor ook steeds de veerkracht en mentale ruimte om een weg te vinden uit lastige situaties. Die financiële vaardigheid zien we terug in dat onze inwoners voldoende inkomsten verwerven om van te leven, hun geldzaken organiseren, verantwoord besteden en voorbereid zijn op (ongeplande) gebeurtenissen. Een goede start helpt, dus het is van belang dat we op jonge leeftijd al met geld kunnen omgaan. We slagen er met elkaar in om het vroeg te signaleren als mensen in de knel komen.

2.2 Uitgangspunten nieuw beleidskader

Het nieuwe beleidskader Schuldhulpverlening 2026–2029 is gebaseerd op een aantal centrale uitgangspunten die richting geven aan de manier waarop de gemeente Geldrop-Mierlo inwoners ondersteunt bij financiële problemen. Deze uitgangspunten vormen de basis voor de verdere uitwerking in beleid, uitvoering en samenwerking.

1. Preventie staat centraal
De gemeente zet stevig in op het voorkomen van financiële problemen. Dit betekent dat vroegsignalering, financiële educatie, laagdrempelige ondersteuning en het benutten van life events structureel worden ingezet. Door inwoners al in een vroeg stadium te bereiken, wordt escalatie voorkomen en wordt bestaanszekerheid versterkt.

2. Kwaliteitsverbetering als doorlopende opdracht
De gemeente werkt aan een professionele, betrouwbare en toekomstbestendige schuldhulpverlening. Dit betekent investeren in deskundigheid van medewerkers, onder andere via jaarlijkse VTLB-scholing en trainingen in stress-sensitieve dienstverlening. Daarnaast wordt de kwaliteitszorg versterkt door het beter benutten van Allegro, het structureel monitoren van resultaten en het opstellen van KPI’s die hierbij aansluiten.

3. Werken volgens landelijke standaarden
De NVVK-richtlijnen vormen het inhoudelijke en procesmatige kader voor professionele schuldhulpverlening. De gemeente onderzoekt of aansluiting bij de NVVK wenselijk is en zorgt dat werkprocessen, dossiervorming en samenwerking steeds beter aansluiten bij deze landelijke kwaliteitsstandaarden.

4. Integraal werken als basisprincipe
Schulden staan nooit op zichzelf. De gemeente werkt daarom domeinoverstijgend samen tussen toegang, Zorg, Inkomen, jongerenwerk, onderwijs, woningcorporaties en maatschappelijke partners. Aansluitend bij het Stevige Lokale Team. Door integraal te werken ontstaat één samenhangende aanpak rondom de inwoner, waardoor problemen sneller worden herkend en effectiever worden opgelost.

5. Inwoners centraal: toegankelijk, mensgericht en begrijpelijk
De dienstverlening sluit aan bij de leefwereld van inwoners. Dat betekent: begrijpelijke communicatie, laagdrempelige toegang, ruimte voor maatwerk en inzet van ervaringsdeskundigen. De gemeente werkt vanuit vertrouwen en partnerschap, met oog voor stress, schaamte en de impact van financiële problemen op het dagelijks leven.

3. Basisdienstverlening Schuldhulp

De schuldhulpverlening in Geldrop-Mierlo is ingericht volgens de basisdienstverlening schuldhulpverlening zoals ontwikkeld door de VNG. Dit landelijke kader beschrijft welke ondersteuning elke inwoner in Nederland minimaal moet kunnen verwachten bij financiële problemen. Het biedt gemeenten houvast voor een toegankelijke, herkenbare en kwalitatief goede dienstverlening, waarbij preventie, vroegsignalering en integrale ondersteuning centraal staan.

De basisdienstverlening gaat uit van een doorlopende keten, waarin inwoners op verschillende momenten kunnen instromen: via preventieve activiteiten, via vroegsignalen van vastelastenpartners of via een eigen hulpvraag. De gemeente heeft hierin de regie en zorgt dat inwoners snel op de juiste plek terechtkomen. De VNG benadrukt dat schuldhulpverlening niet alleen gaat over het oplossen van schulden, maar ook over het versterken van financiële gezondheid en het voorkomen van terugval.

Binnen dit landelijke kader is de schuldhulpverlening opgebouwd uit twee opeenvolgende fasen, gevolgd door nazorg. Door te werken volgens de VNG basisdienstverlening ontstaat een herkenbare, toegankelijke en toekomstbestendige aanpak. Inwoners weten wat zij kunnen verwachten, partners weten hoe zij kunnen aansluiten en de gemeente kan de kwaliteit van de uitvoering borgen. Zo vormt de basisdienstverlening het fundament onder de fasen van schuldhulpverlening die in de volgende hoofdstukken worden toegelicht.

3.1 Preventief

Preventie is een essentieel onderdeel van de schuldhulpverlening in Geldrop-Mierlo. Door financiële problemen vroeg te signaleren en inwoners tijdig te ondersteunen, kan worden voorkomen dat schulden uitgroeien tot langdurige of problematische situaties. De gemeente Geldrop-Mierlo zet daarom in op een preventieve aanpak.

Een belangrijk onderdeel van deze preventieve aanpak is Hulp op Maat. Deze voorziening biedt een laagdrempelige inloop waar inwoners zonder afspraak terechtkunnen met vragen over geld, administratie of beginnende schulden. Hulp op Maat speelt daarnaast een actieve rol in de vroegsignalering. Signalen van betalingsachterstanden worden snel opgepakt en inwoners worden telefonisch benaderd om problemen in een vroeg stadium bespreekbaar te maken. Ook richt Hulp op Maat zich op financiële educatie. Zo ontvangen jongeren die 18 jaar worden een informatief boekje over het ‘life event’ van volwassen worden, met uitleg over verzekeringen, toeslagen, vaste lasten en financiële verantwoordelijkheden. Daarnaast worden op scholen gastlessen gegeven om jongeren bewust te maken van geldzaken en financiële risico’s.

Naast deze lokale inzet maakt de gemeente gebruik van Geldfit, een landelijk platform dat inwoners helpt hun financiële situatie in kaart te brengen en passende ondersteuning te vinden. Via online tests, informatie en doorverwijzingen worden inwoners laagdrempelig geholpen om grip te krijgen op hun geld. Geldfit vormt daarmee een belangrijke aanvulling op de lokale ondersteuning en helpt inwoners eerder in beeld te krijgen.

Daarnaast volgt de gemeente landelijke ontwikkelingen die bijdragen aan het voorkomen en beperken van schulden. Een voorbeeld hiervan is de Landelijke Pauzeknop, waarmee inwoners die zich melden voor schuldhulpverlening tijdelijk meer rust kunnen krijgen doordat schuldeisers worden gevraagd

incassomaatregelen op te schorten. Deze tijdelijke adempauze kan voorkomen dat financiële problemen verder escaleren en biedt ruimte om samen te werken aan een passende oplossing.

Door deze combinatie van laagdrempelige toegang, educatie, vroegsignalering en digitale ondersteuning werkt de gemeente aan een preventieve aanpak die inwoners helpt financiële problemen te voorkomen en tijdig passende hulp te vinden.

3.2 Stabilisatie en overzicht

De schuldhulpverlening in Geldrop-Mierlo is opgebouwd uit twee opeenvolgende fasen. Deze fasen zorgen voor een gestructureerde aanpak waarbij inwoners stap voor stap worden begeleid naar financiële stabiliteit en waar mogelijk een duurzame oplossing van hun schulden.

Fase 1 vormt de basis van elk schuldhulpverleningstraject in Geldrop-Mierlo. Deze fase wordt uitgevoerd door de gemeente zelf (CMD) en is gericht op het creëren van rust, overzicht en stabiliteit in de financiële situatie van de inwoner. De gemeente heeft in deze fase de regie en zorgt voor een integrale benadering, waarbij waar nodig wordt samengewerkt met andere domeinen zoals Wmo, participatie, zorg, jongerenwerk en maatschappelijke partners.

In Fase 1 vindt eerst een brede intake plaats waarin de hulpvraag wordt verhelderd en de totale situatie van de inwoner in kaart wordt gebracht. Vervolgens worden inkomsten, uitgaven en schulden geïnventariseerd om een volledig en realistisch beeld te krijgen van de financiële positie. Op basis hiervan wordt gewerkt aan stabilisatie: het voorkomen van nieuwe schulden, het creëren van overzicht en het treffen van tijdelijke betalingsregelingen met schuldeisers. Indien nodig kan budgetbeheer worden ingezet om financiële rust te herstellen en verdere escalatie te voorkomen.

Naast financiële stabilisatie richt Fase 1 zich ook op gedragsverandering en het versterken van financiële zelfredzaamheid. Inwoners worden begeleid bij het aanleren van vaardigheden zoals budgetteren, plannen en het openen van post. Deze ondersteuning is essentieel om duurzame oplossingen mogelijk te maken en om te beoordelen of doorstroom naar Fase 2 – waarin schuldregelingen worden getroffen – passend en haalbaar is.

Fase 1 is nadrukkelijk integraal van aard. Wanneer er sprake is van bredere problematiek, zoals psychische klachten, verslaving, werkloosheid of zorgvragen, wordt samengewerkt met andere teams en partners binnen het sociaal domein. Hierdoor ontstaat een samenhangende aanpak die niet alleen gericht is op het oplossen van schulden, maar ook op het versterken van de totale leefsituatie van de inwoner.

3.3 Schuldregeling

Wanneer in Fase 1 blijkt dat de schulden problematisch zijn en niet zelfstandig kunnen worden opgelost, stroomt de inwoner door naar Fase 2. In deze fase staat het realiseren van een duurzame schuldregeling centraal. De gemeente Geldrop-Mierlo heeft de uitvoering van deze fase uitbesteed aan Kredietbank Nederland (KBNL). KBNL is een gespecialiseerde landelijke organisatie met ruime expertise in schuldregelingen, saneringskredieten en complexe schulddossiers. Door deze samenwerking kan de gemeente inwoners toegang bieden tot hoogwaardige, professionele schuldregelingsinstrumenten.

In Fase 2 voert KBNL het volledige minnelijke traject uit. Dit omvat het opstellen en aanbieden van een schuldregeling aan schuldeisers, het beheren van saneringskredieten en het onderhouden van alle communicatie met schuldeisers. KBNL zorgt ervoor dat betalingsafspraken worden nagekomen en monitort gedurende de looptijd of de inwoner zich aan de voorwaarden houdt. Indien een minnelijke regeling niet haalbaar blijkt, kan KBNL aanvullende instrumenten inzetten, zoals schuldbemiddeling, het aanvragen van een dwangakkoord of – in uitzonderlijke situaties – een moratorium om tijdelijk rust te creëren. Ook begeleidt KBNL inwoners bij de stap naar de wettelijke schuldsanering (Wsnp) wanneer dat de meest passende route is.

Hoewel de uitvoering van Fase 2 bij KBNL ligt, blijft de gemeente verantwoordelijk voor de regie en het toezicht op het traject. De gemeente onderhoudt contact met de inwoner, bewaakt de voortgang en zorgt dat eventuele aanvullende ondersteuning vanuit het sociaal domein wordt ingezet wanneer dat nodig is. Zo blijft de schuldhulpverlening integraal en sluit deze aan bij de bredere leefsituatie van de inwoner.

3.4 Nazorg

Nazorg is een cruciale schakel binnen de schuldhulpverlening. Juist na afronding van een schuldregeling of stabilisatietraject is de kans op terugval groot. Inwoners moeten opnieuw leren omgaan met een beperkt budget, vaste lasten en onverwachte uitgaven, terwijl de intensieve begeleiding vanuit de schuldhulpverlening afneemt. Daarom biedt de gemeente Geldrop-Mierlo ook na afsluiting van het traject ondersteuning.

In de beschikking is opgenomen dat er na afsluiting telefonisch contact wordt opgenomen om te bespreken hoe het gaat en of er nog ondersteuning nodig is. Dit contactmoment is echter vrijblijvend. In de praktijk blijkt dat inwoners dit vaak ervaren als een afsluiting van het traject, waardoor zij minder geneigd zijn om opnieuw in gesprek te gaan of hulp te vragen.

Om nazorg structureler, toegankelijker en effectiever te maken, zet de gemeente aanvullend in op Plinkr Nazorg. Een belangrijk voordeel van Plinkr is dat het traject van nazorg al tijdens de schuldhulpverlening begint. Hierdoor ontstaat een soepele overgang tussen begeleiding en zelfregie, en voelt nazorg niet als een losstaand of nieuw traject. Inwoners raken al tijdens hun schuldregeling vertrouwd met het platform en de routines die daarbij horen.

Plinkr biedt inwoners dagelijks inzicht in hun inkomsten en uitgaven, ondersteunt bij het plannen van betalingen en geeft signalen wanneer financiële risico’s ontstaan. Het platform richt zich niet alleen op administratie, maar vooral op het versterken van financieel gedrag: het ontwikkelen van overzicht, het aanleren van routines en het vergroten van zelfregie. Voor de gemeente betekent dit dat inwoners langdurig en laagdrempelig kunnen worden ondersteund, zonder dat dit leidt tot een onevenredige belasting van de uitvoeringscapaciteit.

Door nazorg eerder te laten beginnen en digitaal te ondersteunen, verkleint de gemeente de kans op terugval en draagt zij bij aan duurzame financiële stabiliteit voor inwoners.

4. Innovatie en kwaliteitsbevordering

De komende beleidsperiode staat voor de gemeente Geldrop-Mierlo in het teken van verdere professionalisering, kwaliteitsverbetering en versterking van de integrale aanpak binnen de

schuldhulpverlening. De basisdienstverlening staat stevig, maar de maatschappelijke realiteit verandert snel: schulden worden complexer, de doelgroep diverser en de verwachtingen richting gemeenten groter. Om inwoners duurzaam te ondersteunen en terugval te voorkomen, is het noodzakelijk om te investeren in systemen, deskundigheid, samenwerking en kwaliteitsborging. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste ontwikkelopgaven beschreven die richting geven aan de uitvoering in de komende jaren.

4.1 Versterken van preventie via jeugdgerichte ondersteuning en life events

De komende jaren wil de gemeente preventie verder versterken door beter aan te sluiten bij momenten in het leven waarop inwoners extra kwetsbaar zijn voor financiële problemen. Vooral jongeren vormen hierbij een belangrijke doelgroep. Zij maken in korte tijd veel financiële stappen: 18 jaar worden, een opleiding starten, zelfstandig wonen of een eerste baan. Dit zijn momenten waarop het risico op schulden toeneemt, maar waarop jongeren ook meer openstaan voor ondersteuning.

In Geldrop-Mierlo maakt op dit moment één school gebruik van het Jeugdeducatiefonds (JEF). Dit fonds helpt kinderen die door financiële omstandigheden thuis niet volledig kunnen meedoen op school. De ervaringen met deze pilot zijn positief en laten zien dat financiële ondersteuning op schoolniveau direct bijdraagt aan rust in gezinnen en gelijke kansen voor kinderen. De gemeente stimuleert de andere scholen die mogelijk in aanmerking komen met het JEF om zich ook aan te melden bij het initiatief.

Naast het JEF bestaat ook het Jongerenperspectieffonds (JPF), dat een andere doelgroep en doelstelling heeft. Van dit fonds maakt de gemeente momenteel nog geen gebruik. Het JPF richt zich op het ondersteunen van jongeren die door financiële omstandigheden minder kansen hebben op het gebied van ontwikkeling, talentontplooiing en toekomstperspectief. Daarmee biedt het fonds aanvullende mogelijkheden om de kansen van jongeren te vergroten en financiële ongelijkheid tegen te gaan.

Hoewel er nog geen directe inzet is, wordt in de komende beleidsperiode verkend of aansluiting bij dit fonds wenselijk is. Daarbij wordt gekeken naar:

- De behoefte onder jongeren in Geldrop-Mierlo
- De aansluiting op bestaand beleid rondom armoede, jeugd en onderwijs
- De uitvoerbaarheid en administratieve belasting
- De meerwaarde ten opzichte van bestaande voorzieningen

Deze verkenning past binnen de bredere ambitie om preventie te versterken en jongeren beter toe te rusten voor financiële zelfstandigheid.

De gemeente wil sterker inzetten op het benutten van life events. Dit zijn momenten in het leven waarop inwoners extra kwetsbaar zijn voor geldzorgen, maar tegelijkertijd meer openstaan voor ondersteuning. Deze momenten bieden een natuurlijke kans om inwoners tijdig te bereiken, te informeren en – waar nodig – door te verwijzen naar passende hulp.

De gemeente werkt al met life-event-communicatie richting jongeren die 18 jaar worden. Dit is een belangrijk preventiemoment, omdat jongeren dan in korte tijd veel financiële verantwoordelijkheden krijgen. De komende beleidsperiode wordt deze aanpak verbreed naar andere levensgebeurtenissen die vaak leiden tot financiële stress. Denk aan scheiding, verlies van werk, ziekte, arbeidsongeschiktheid, het overlijden van een partner of het zelfstandig gaan wonen. Door aan te sluiten bij bestaande

voorzieningen, zoals het scheidingsloket, Team Toegang, Werk & Inkomen en sterk lokaal team, kan de gemeente inwoners op deze momenten vroegtijdig signaleren en ondersteunen.

Het doel is om life events structureel onderdeel te maken van de basisdienstverlening. Dit betekent dat professionals automatisch alert zijn op financiële risico's wanneer een inwoner een belangrijke verandering doormaakt. Ook wordt onderzocht hoe digitale hulpmiddelen, zoals Geldfit, en lokale ondersteuning zoals Hulp op Maat, beter kunnen worden gekoppeld aan deze momenten. Door inwoners op het juiste moment de juiste informatie en ondersteuning te bieden, wordt escalatie voorkomen en wordt de bestaanszekerheid van inwoners versterkt.

4.2 Optimaliseren van systemen en informatiegestuurd werken

Een belangrijke ontwikkelopgave ligt in het verbeteren en volledig benutten van het registratiesysteem Allegro. Hoewel Allegro veel mogelijkheden biedt voor dossiervorming, procesondersteuning en monitoring, wordt het systeem in de huidige praktijk nog niet optimaal gebruikt. De komende periode wordt ingezet op een volledige implementatie van Allegro in alle werkprocessen, zodat dossiers uniform worden opgebouwd en processen beter gevolgd kunnen worden.

Een essentieel onderdeel hiervan is het activeren en gebruiken van de managementinformatiemodule. Deze module maakt het mogelijk om structureel te sturen op kwaliteit en effectiviteit. Door relevante gegevens inzichtelijk te maken, zoals doorlooptijden, aantallen trajecten, succespercentages en vroegsignalen, ontstaat een informatiegestuurde werkwijze. Dit helpt de gemeente om trends te herkennen, knelpunten tijdig te signaleren en gerichte verbetermaatregelen te nemen.

Het werken met duidelijke prestatie-indicatoren (KPI's) vormt hierbij een belangrijke stap. KPI's zoals bereik van inwoners, doorlooptijden in Fase 1 en Fase 2, en het succespercentage van schuldregelingen geven inzicht in de effectiviteit van de dienstverlening. Door deze indicatoren te koppelen aan Allegro-rapportages ontstaat een lerende organisatie die continu kan bijsturen en verbeteren.

4.3 Scholing en deskundigheidsbevordering

De complexiteit van schuldenproblematiek vraagt om goed toegeruste professionals. De komende jaren wordt daarom structureel geïnvesteerd in scholing en deskundigheidsbevordering. Een vast onderdeel hiervan is de jaarlijkse scholing rondom het Vrij te Laten Bedrag (VTLB), dat essentieel is voor het correct berekenen van afloscapaciteit en het opstellen van schuldregelingen.

Daarnaast wordt ingezet op bredere professionalisering, zoals trainingen in mobility mentoring en stress-sensitieve dienstverlening. Deze methodieken helpen professionals beter begrijpen hoe stress en schaarste het gedrag van inwoners beïnvloeden. Door deze inzichten te integreren in het werkproces, kunnen schuldhulpverleners effectiever aansluiten bij de leefwereld van inwoners en beter inspelen op belemmeringen die gedragsverandering in de weg staan.

Ook wordt onderzocht of deze scholing relevant is voor medewerkers van Team Toegang, zodat zij vroegtijdig signalen herkennen en inwoners beter kunnen begeleiden naar passende ondersteuning. Hiermee wordt de deskundigheid binnen de gehele keten versterkt.

4.4 Aansluiten bij kwaliteitseisen NVVK

De NVVK biedt een landelijk kwaliteitskader voor professionele schuldhulpverlening. De komende beleidsperiode onderzoekt de gemeente of aansluiting bij de NVVK wenselijk en haalbaar is. Lidmaatschap brengt verplichtingen met zich mee, zoals het voldoen aan kwaliteitseisen op het gebied van werkprocessen, dossiervorming, klantgerichtheid en samenwerking met ketenpartners. Tegelijkertijd biedt het belangrijke voordelen, waaronder toegang tot landelijke convenanten met schuldeisers, uniforme werkwijzen en een erkend kwaliteitskeurmerk.

Los van een eventueel lidmaatschap wordt de kwaliteitszorg binnen de schuldhulpverlening opnieuw ingericht. Schuldhulpverleners geven aan behoefte te hebben aan structurele kwaliteitsbewaking, feedback en reflectie. Door kwaliteit systematisch te meten en te bespreken, ontstaat meer grip op de effectiviteit van de dienstverlening en kunnen verbeteringen gericht worden doorgevoerd.

4.5 Integrale samenwerking en bestaanszekerheid

Schuldenproblematiek raakt vrijwel altijd meerdere leefgebieden tegelijk. Daarom blijft integraal werken een belangrijke ontwikkelopgave. In de praktijk is de samenwerking tussen schuldhulpverleners, woningcorporaties, budgetmaatjes en andere partners al sterk, vooral op het gebied van vroegsignalering. Deze samenwerking wordt de komende jaren verder verdiept, mede door Stevige lokale teams.

Het armoedeplatform speelt hierbij een belangrijke rol als verbindende schakel tussen organisaties. Door kennisdeling, korte lijnen en wederzijds begrip ontstaat een netwerk dat inwoners beter kan ondersteunen. Tegelijkertijd is het aanbod aan initiatieven in de gemeente rijk, maar soms versnipperd. Voor inwoners kan dit leiden tot onduidelijkheid over waar zij terechtkunnen. De komende periode wordt daarom gewerkt aan meer overzicht, betere afstemming en het beperken van versnippering, zodat inwoners sneller en eenvoudiger de juiste ondersteuning vinden. Hierbij wordt gekeken naar al bestaande platformen, zoals Hulp op Maat en de STAP. Ook wordt ingezet op het vergroten van de bekendheid van minimaregelingen, voorliggende voorzieningen en ondersteuningsmogelijkheden onder zelfstandig ondernemers. Voor ZZP’ers is het niet altijd duidelijk dat zij, wanneer zij voldoen aan de geldende inkomens- en vermogensgrenzen, gebruik kunnen maken van diverse gemeentelijke regelingen en ondersteuning.

Problemen staan zelden op zichzelf en hangen vaak samen met andere onzekerheden, zoals instabiel werk, hoge woonlasten, gezondheidsproblemen of relatiebreuk. De gemeente wil daarom bestaanszekerheid niet alleen zien als het voorkomen of oplossen van schulden, maar als een bredere opdracht om inwoners stabiliteit, overzicht en perspectief te bieden. De komende jaren wordt ingezet op het verder ontwikkelen van deze integrale benadering, zodat inwoners niet alleen geholpen worden bij hun schulden, maar ook bij de onderliggende factoren die hun bestaanszekerheid onder druk zetten.

De recente aansluiting bij Brainport voor Elkaar biedt kansen om de aanpak van bestaanszekerheid verder te versterken. Door de samenwerking met werkgevers, onderwijsinstellingen, maatschappelijke organisaties en regiogemeenten kunnen financiële problemen eerder worden gesignaleerd en wordt de verbinding tussen werk, inkomen en schuldhulpverlening versterkt. Dit is vooral van betekenis voor werkende armen en ondernemers met financiële problemen, waarvoor een integrale en regionale aanpak steeds belangrijker wordt.

Samen met Senzer werken we daarnaast aan de verdere ontwikkeling van de schuldhulpverlening voor ondernemers volgens de NVVK-modulen. Hierbij is nadrukkelijk aandacht voor integraal werken, waarbij financiële problemen in samenhang met andere levensdomeinen worden aangepakt. Daarnaast wordt ingezet op vroegtijdige informatievoorziening en het beter bereiken van ondernemers, zodat beschikbare ondersteuning en minimaregelingen eerder worden benut. Ook wordt de samenwerking met vrijwilligers verder versterkt en wordt ingezet op een goede overdracht tussen schuldhulpverlening voor ondernemers en de reguliere schuldhulpverlening, zodat inwoners en ondernemers kunnen rekenen op passende en doorlopende ondersteuning.

4.6 Verbeteren van de verbinding tussen beleid, uitvoering en ervaringskennis

Een sterke verbinding tussen beleid en uitvoering is essentieel voor een effectieve schuldhulpverlening. De komende jaren wordt ingezet op een structurele wisselwerking tussen beleidsontwikkeling en de ervaringen van uitvoerende professionals. Hun signalen zijn van grote waarde om beleid realistisch, uitvoerbaar en passend te maken.

Daarnaast wordt de inzet van ervaringsdeskundigen verder versterkt. Inwoners met ervaringskennis weten als geen ander wat werkt en wat niet. Hoewel hier al stappen in zijn gezet, wordt ervaringsdeskundigheid nog onvoldoende structureel benut. Door ervaringsdeskundigen actief te betrekken bij zowel beleid als uitvoering, kan de dienstverlening beter aansluiten bij de behoeften en mogelijkheden van inwoners. Dit draagt bij aan een mensgerichte, toegankelijke en effectieve schuldhulpverlening.

4.7 Continu evalueren en bijstellen van beleid

De schuldhulpverlening is voortdurend in ontwikkeling. Om hier effectief op in te spelen, wordt het beleid regelmatig geëvalueerd en waar nodig aangepast. Een goede aansluiting op Allegro is daarbij cruciaal, omdat we op dit moment nog niet volledig kunnen sturen op basis van actuele en betrouwbare gegevens. Door structureel gebruik te maken van data uit Allegro, aangevuld met ervaringen van inwoners, signalen van professionals en ontwikkelingen in wet- en regelgeving, ontstaat een cyclische werkwijze. Deze aanpak zorgt ervoor dat onze dienstverlening actueel, doelgericht en toekomstbestendig blijft.