

Handreiking Schuldhulpverlening

Verbinden Schuldendomein

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Nassaulaan 12

2514 JS Den Haag

070 373 83 93

Schulden@vng.nl

November 2025

Inhoud

1.	Inleiding	3
1.1.	Aanleiding	3
1.2.	Doel en scope van deze handreiking	3
1.3.	Leeswijzer	3
1.4.	Bestaanszekerheid: armoede en schulden voorkomen en duurzaam oplossen.	5
1.5.	Contact met andere gemeenten	6
2.	Wettelijk kader	7
2.1.	Inleiding	7
2.2.	De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)	7
2.3.	Het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Bgs)	12
2.4.	Algemene wet bestuursrecht (Awb)	12
2.5.	Wetgeving gegevensbescherming en archivering	13
2.6.	De Wet op het financieel toezicht (Wft)	15
2.7.	Wet Schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)	16
2.8.	Overige wetgeving	20
3.	Landelijke ontwikkelingen	22
3.1.	Het Nationaal Programma Armoede en Schulden (NPAS) als vervolg op AGAS	22
3.2.	Elementen basisdienstverlening schuldhulpverlening	23
3.3.	Routekaart Financiële Zorgen	28
3.4.	Verkorting aflosperiode buitengerechtelijke schuldregeling	29
3.5.	Definitie problematische schuld	31
3.6.	Schuldregeling zonder afloscapaciteit	32
4.	Beleidsplan schuldhulpverlening	33
4.1.	Samenhang verordening, beleidsplan en beleidsregels	33
4.2.	Inhoud beleidsplan	33
4.3.	Een mogelijke opbouw van het beleidsplan	41
4.4.	Beleidsplan als onderdeel van continue beleidsontwikkeling	41
5.	Het organiseren van schuldhulpverlening	44
5.1.	Uitvoeringsvarianten schuldhulpverlening	44
5.2.	Zelf uitvoeren	45
5.3.	Uitbesteden	47
6.	Gegevensuitwisseling in schuldhulpverlening	54
6.1.	Gegevensuitwisseling is in beweging	54
6.2.	Doelarchitectuur schuldendomein	54
6.3.	Doorontwikkeling gegevensuitwisseling Wgs 2.0	54
6.4.	De rol van de VNG bij gegevensuitwisseling	55
6.5.	Belangrijkste tools en platforms voor gegevensdeling	56
	Bijlage 1: KPI's	60
	Bijlage 2 Overzicht van initiatieven gegevensuitwisseling	66

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

Het programma Verbinden Schuldendomein van de VNG ondersteunt gemeenten bij de implementatie en uitvoering van hun taken binnen het Schuldendomein. Daarom zijn in de afgelopen jaren veel verschillende (online) ondersteuningsproducten ontwikkeld. Om gemeenten overzicht te bieden is alle informatie over schuldhulpverlening samengebracht in één overzichtelijk naslagwerk: deze handreiking. Voor informatie over vroegsignalering, verwijzen wij u naar de [leidraad Vroegsignalering | VNG](#).

1.2. Doel en scope van deze handreiking

Op 1 januari 2021 trad de gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking. Deze wetswijziging heeft als doel de schuldhulpverlening toegankelijker en effectiever te maken, onder andere door het verbeteren van de samenwerking en gegevensuitwisseling:

- Vroegsignalering van schulden: er is een juridische grondslag voor gegevensuitwisseling tussen gemeenten en vaste lasten partners, zodat beginnende schulden vroegtijdig gesignaleerd worden en gemeenten hun inwoners proactief een hulpaanbod kunnen doen. Meer informatie over vroegsignalering vindt u in de [leidraad Vroegsignalering | VNG](#).
- Besluitvorming en Plan van aanpak: gemeenten hebben wettelijke grondslagen om gegevens op te vragen die nodig zijn om te beoordelen of een inwoner in aanmerking komt voor schuldhulpverlening. Vervolgens kunnen zij de financiële situatie van inwoners in kaart brengen en een Plan van aanpak opstellen. Dit draagt bij aan het ontzorgen van inwoners, verlagen van de drempel tot hulp en het verkorten van wacht- en doorlooptijden.
- De toegang tot schuldhulpverlening is duidelijker geregeld, waardoor de rechtszekerheid van inwoners is versterkt.
- Mandatering: Ook voorziet de wetswijziging in de juridische basis voor de uitvoering van schuldhulpverlening door gemandateerde (niet-gemeentelijke) instellingen.

Deze handreiking biedt gemeenten praktische handvatten voor schuldhulpverlening op beleids- en uitvoeringsniveau. De inhoud van deze handreiking is gebaseerd op huidige wetgeving en sluit aan bij landelijke ontwikkelingen zoals de elementen basisdienstverlening. Ook besteden we aandacht aan de integrale (gemeentelijke) samenwerking en de complexe vraagstukken waar gemeenten ons de afgelopen jaren veel vragen over stelden.

1.3. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 schetsen we het wettelijk kader van de schuldhulpverlening. Hoofdstuk 3 geeft een overzicht van de landelijke ontwikkelingen. Hoofdstuk 4 gaat in op het opstellen en actueel houden van het beleidsplan. In hoofdstuk 5 staan we stil bij de verschillende opties en afwegingen voor het zelf uitvoeren of juist uitbesteden van de schuldhulpverlening binnen uw gemeente. Hoofdstuk 6 behandelt tot slot gegevensuitwisseling die een steeds grotere rol speelt binnen de schuldhulpverlening en bevat een overzicht van de voorzieningen die beschikbaar zijn om gemeenten daarin te faciliteren en ondersteunen.

Terminologie

In deze handreiking sluiten we zo veel mogelijk aan bij termen uit de dagelijkse praktijk. Dit zijn niet altijd de juridisch correcte termen. Hieronder zetten we de juridische termen op een rij met een toelichting op hoe dit in de handreiking verwerkt is.

Toeleidings- en uitvoeringstaak

Gemeenten hebben sinds de inwerkingtreding van de [Wet gemeentelijke schuldhelpverlening](#) (Wgs) een regierol in het voorkomen en oplossen van (problematische) schulden bij inwoners. Deze regierol bestaat uit twee delen:

1. Toeleidingstaak

Wanneer een inwoner met financiële zorgen zich bij de gemeente meldt, of de gemeente via een vastelastenpartner een vroegsignaal ontvangt, onderzoekt het college of ondersteuning of begeleiding nodig is, en zo ja, welke vorm passend is. Dit wordt juridisch aangeduid als de 'toeleidingstaak': de inwoner wordt toe geleid naar de meest passende vorm van hulp. De toeleidingstaak is een publiekrechtelijke taak. In de praktijk gaat het om de fase waarin de aanmelding en intake plaatsvinden en het Plan van aanpak wordt opgesteld. Soms wordt dit ook 'fase 1' genoemd. Zodra een toelatingsbeschikking, inclusief Plan van aanpak, is afgegeven, begint de daadwerkelijke uitvoering en eindigt de toeleidingstaak. Bij vroegsignalering eindigt de toeleidingstaak zodra het vroegsignaal verwerkt is, de inwoner het hulpaanbod accepteert en besloten is welke ondersteuning wordt ingezet. In deze handreiking gebruiken we de termen aanmelding, intake, beschikking en Plan van aanpak.

2. Uitvoeringstaak

De gemeente zorgt dat inwoners met (dreigende) schulden daadwerkelijk schuldhelpverlening ontvangen. Het is geen wettelijke eis om deze hulp zelf uit te voeren, maar de gemeente moet er wel voor zorgen dat de schuldhelpverlening in de gemeente wordt aangeboden. De uitvoeringstaak start wanneer de toeleidingstaak eindigt. Het omvat dus alles wat in het kader van het Plan van aanpak aangeboden is. De uitvoeringstaak is een privaatrechtelijke taak. Denk bijvoorbeeld aan de stabilisatiefase, de schuldregeling, begeleiding en nazorg. Dit wordt ook wel de curatieve fase genoemd. Bij vroegsignalering gaat het om alle hulp die wordt ingezet in het kader van de 'quick fix'. In deze handreiking gebruiken we '(de) uitvoering' wanneer we het hebben over de uitvoeringstaak.

In de praktijk lopen de toeleiding en uitvoering vaak in elkaar over en soms voert dezelfde schuldhelpverlener dit uit. Het is daarbij vooral belangrijk dat duidelijk is wie welke taak en bevoegdheid heeft en dat dit transparant is voor de inwoner ([handreiking Wet gemeentelijke schuldhelpverlening | AP](#)).

Feitelijke handeling

In het bestuursrecht wordt onderscheid gemaakt tussen rechtshandelingen en feitelijke handelingen. Een rechtshandeling is een handeling waarmee een juridisch effect, een 'rechtsgevolg', beoogd wordt, bijvoorbeeld het beschikken. Een feitelijke handeling is een handeling waarbij geen rechtsgevolg wordt beoogd. In de praktijk worden deze termen vaak niet gebruikt. We spreken in deze handreiking dan ook van '(de) uitvoering' waar het over feitelijke handelingen gaat. Het kan hierbij gaan om handelingen tijdens de fase van aanmelding en intake (bijvoorbeeld informatie verstrekken, een huisbezoek afleggen of een telefoongesprek voeren). Evenals om handelingen tijdens de uitvoeringsfase (bijvoorbeeld voorstellen versturen, een begeleidingsgesprek voeren of met een schuldeiser bellen).

Toekennen, besluit en beschikking

Een besluit is een algemene term voor een beslissing van een bestuursorgaan, in dit geval de gemeente. Een beschikking is een specifiek type besluit dat niet van algemene strekking is, maar gericht is op een concreet geval of een specifieke persoon of groep. Bij schuldhelpverlening, vraagt een inwoner (een specifiek persoon dus) om hulp op basis van een wet (de Wgs). In de fase van aanmelding en intake, onderzoekt de gemeente of zij de inwoner kan 'toelaten' tot schuldhelpverlening. Is dat het geval, dan volgt een toekenningsbeschikking: wanneer de gemeente 'toekent', betekent dit dat de gemeente een positieve beslissing neemt op het verzoek tot toelating tot schuldhelpverlening. Ook het weigeren van de toegang tot schuldhelpverlening, oftewel het afwijzen van de aanvraag, en het beëindigen ervan zijn beschikkingen: besluiten met een rechtsgevolg voor een individu. In deze handreiking gebruiken we de term beschikking. Hiertegen kan een inwoner bezwaar maken en/of beroep instellen (art. 3:45 en 7:1 Awb).

Gemeente

De Wgs stelt dat 'het college', het college van burgemeester en wethouders, als taak heeft om integrale schuldhelpverlening aan haar inwoners te bieden (art. 3 lid 1 Wgs). De gemeenteraad dient in dat kader een beleidsplan vast te stellen dat richting geeft aan de integrale schuldhelpverlening aan inwoners van de gemeente. Voor de leesbaarheid van deze handreiking kiezen we ervoor om '(de) gemeente(n)' te gebruiken.

Schulden oplossen

Er zijn verschillende manieren van schulden oplossen: door middel van een herfinanciering, een betalingsregeling of een schuldregeling. In deze handreiking gebruiken we de overkoepelende term 'schulden oplossen'. Met de (minnelijke, ook wel buitengerechtelijke) schuldregeling bedoelen we het saneringskrediet, de schuldbemiddeling of de schuldregeling zonder afloscapaciteit. Waar nodig benoemen we deze specifiek; in alle andere gevallen gebruiken we de term 'schuldregeling'.

Uitbesteden

Uitbesteden is het proces waarbij een organisatie bepaalde taken, processen of activiteiten laat uitvoeren door een externe partij in plaats van dit zelf te doen. In deze handreiking bedoelen we met uitbesteden dus de keuze van een gemeente om werkzaamheden door een externe partij te laten uitvoeren. Daarvoor is niet altijd een aanbesteding nodig, bijvoorbeeld in geval van een externe partij zonder winstoogmerk. In dat geval spreken we officieel van 'beleggen bij' in plaats van uitbesteden. In deze handreiking gebruiken we de term 'uitbesteden' voor aanbestede en niet aanbestede werkzaamheden.

1.4. Bestaanszekerheid: armoede en schulden voorkomen en duurzaam oplossen.

De VNG en gemeenten zien bestaanszekerheid als kernopgave. Ons gezamenlijke doel: dat alle inwoners kunnen rondkomen en volwaardig meedoen. Op basis daarvan werken de VNG en gemeenten samen aan preventie, het zorgvuldig invorderen en effectief oplossen van schulden en aan passende ondersteuning voor inwoners met financiële zorgen. Uw inwoners moeten ervan kunnen uitgaan dat zij de dienstverlening en ondersteuning ontvangen die bij hen past.

De VNG biedt gemeenten handvatten en ondersteuning in hun rol en bij hun ambities rond het voorkomen en klein houden van schulden, het oplossen van schulden en het ondersteunen en begeleiden van inwoners met financiële zorgen of schulden. Op www.vng.nl/schulden vindt u meer informatie en een [overzicht van alle ondersteuningsproducten](#) die voor gemeenten beschikbaar zijn voor de lokale schuldenaanpak.

We kiezen voor een integrale aanpak met als basis [de routekaart Financiële Zorgen | VNG](#). De routekaart helpt u als gemeente om inwoners met financiële zorgen beter te ondersteunen. De routekaart stelt u in staat de gezamenlijke ambities in het schuldendomein te realiseren. We voeren dat samen zo efficiënt en effectief mogelijk uit.

1.5. Contact met andere gemeenten

Word lid van het [VNG forum Armoede en Schulden](#). Op dit (besloten) forum wisselt u kennis en ervaringen uit met collega-gemeenten. Stel er uw vraag en breid uw gemeentelijk netwerk uit.

Contact met de VNG

Stelt u uw vraag liever direct aan de VNG? Mail ons dan op Schulden@vng.nl.

2. Wettelijk kader

2.1. Inleiding

In de gemeentelijke schuldhulpverlening krijgt de professional te maken met wet- en regelgeving. Welke wetten van toepassing zijn, is mede afhankelijk van de aard van de hulpvraag van de inwoner en de fase van het traject. Dit hoofdstuk geeft inzicht in relevante wet- en regelgeving. Waar relevant benoemen we actuele ontwikkelingen die hiermee samenhangen, zoals de bestuurlijke afspraken rond de elementen basisdienstverlening ([hoofdstuk 3](#)) die bedoeld zijn om de schuldhulpverlening nog verder te versterken. Tot slot verwijzen we naar aanvullende wetten die mogelijk van invloed zijn.

2.2. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

Op basis van de [Wet gemeentelijke schuldhulpverlening](#) (Wgs) hebben gemeenten de verplichting om integrale schuldhulpverlening aan hun inwoners te bieden (art. 3 lid 1 Wgs) en inwoners op een samenhangende manier te ondersteunen met aandacht voor de bredere context van de inwoner en de leefgebieden die daarmee samenhangen zoals werk, huisvesting, psychische problemen of verslavingsproblematiek. De gemeente dient in dat kader een beleidsplan vast te stellen dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening ([hoofdstuk 4.2](#)).

2.2.1. Wgs - van aanmelding tot en met Plan van aanpak

De Wgs en het [Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening](#) (Bgs) vormen samen het wettelijke kader voor (gemeentelijke) schuldhulpverlening in Nederland. Ze vullen elkaar aan. De Wgs is een kaderwet, gericht op de kaders en plichten van gemeenten op hoofdlijnen. Het Bgs ([hoofdstuk 2.3.4.](#)) zorgt voor een verdere uitwerking op uitvoeringsniveau.

De Wgs verplicht gemeenten om inwoners met (dreigende) al dan niet problematische, schulden een passend hulpaanbod te doen (art. 3 lid 1 Wgs). Dit houdt in dat gemeenten moeten onderzoeken of inwoners behoefte hebben aan hulp op financieel gebied. Inwoners kunnen zich bij de gemeente melden met een hulpvraag, of door de gemeente benaderd worden in het kader van vroegsignalering (art. 2 en 3 Bgs en 3 lid 1 onder b Wgs). Wilt u meer weten over vroegsignalering? Lees dan de [leidraad Vroegsignalering | VNG](#).

2.2.1.1. Preventie van schulden

Artikel 2 van de Wgs verplicht gemeenten een beleidsplan op te stellen, gericht op integrale schuldhulpverlening inclusief het voorkomen van problematische schulden. Preventie vormt daarmee een wettelijke taak van gemeenten. Om deze verplichting in de praktijk vorm te geven, ontwikkelde de VNG in samenwerking met gemeenten de [handreiking Aan de slag met schuldpreventie | VNG](#). Deze biedt juridische en praktische ondersteuning, met onder andere concrete bouwstenen, praktijkvoorbeelden en actiekaarten rond 16 life events. De handreiking richt zich op twee essentiële preventielijnen: financiële educatie en proactief inspelen op life events.

2.2.1.2. Vroegsignalering

Vroegsignalering is op grond van het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Bgs) en de Wgs een wettelijke taak voor gemeenten. Dit betekent dat gemeenten verplicht zijn inwoners een hulpaanbod te doen als gemeenten een betalingsachterstandssignaal van een vaste lasten partner ontvangen (art. 3 Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening, Bgs [§ 2.3.4](#)).

De achterliggende gedachte bij vroegsignalering is dat als inwoners sneller worden bereikt en geholpen, financiële problemen beter beheersbaar zijn. De [leidraad Vroegsignalering | VNG](#) geeft gemeenten handvatten bij het zo effectief mogelijk vormgeven van vroegsignalering. De leidraad beschrijft daarnaast verschillende thema's die invloed hebben op de effectiviteit van vroegsignalering. De leidraad gaat ook in op het belang van monitoring, hoe dit ingericht kan worden en welke KPI's helpen om de voortgang van vroegsignalering te meten.

2.2.1.3. *Aanmeldproces, termijnen en weigeringsgronden*

Wanneer een inwoner zich meldt voor hulp, of via vroegsignalering aangeeft schuldhelpverlening te willen, kijkt de gemeente naar de individuele situatie van de inwoner. Op basis daarvan bepaalt de gemeente hoe de schuldhelpverlening wordt ingezet en welke vormen van hulpverlening voor een inwoner noodzakelijk zijn, met als doel het oplossen van schulden en de inwoner financieel zelfredzaam te maken (art. 4a Wgs).

Een element van de basisdienstverlening (§ 3.2) dat samenhangt met het aanmeldproces is het element 'Zonder drempels'. Deze beschrijft dat inwoners zich op verschillende manieren en zonder papieren kunnen aanmelden en dat zowel inwoners met grote als met kleine financiële problemen bij de gemeente terecht kunnen.

De gemeente moet de inwoner na de aanmelding binnen maximaal vier weken een aanbod doen voor een eerste gesprek (art. 4 Wgs). Dit geldt wanneer de inwoner zichzelf bij de gemeente meldt en ook wanneer de gemeente een vroegsignaal ontvangt. Tijdens dit eerste gesprek wordt de (schriftelijke of mondelinge) hulpvraag vastgesteld. Als tijdens het gesprek in het kader van vroegsignalering blijkt dat schuldhelpverlening nodig is, dan geldt dit gesprek direct als eerste gesprek.

Het element van de basisdienstverlening (§ 3.2) 'Begeleiding start direct' richt zich op de verbinding en een vertrouwensband vanaf dit eerste gesprek en het zorgen dat inwoners niet uitvallen (de ondersteunende begeleiding).

Het eerste gesprek kan onderdeel zijn van een systematische intake, en mogelijk ondersteund worden met een [meetinstrument](#).

Bij een dreigende situatie moet het eerste gesprek binnen drie werkdagen plaatsvinden (art. 4, lid 2, Wgs). Onder een dreigende situatie wordt een acute situatie verstaan zoals gedwongen woningontnuiming, beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water, of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering. Daarnaast kunnen bij ondernemers situaties zoals beslag op bedrijfsmiddelen, (dreigende) opzegging van het bankkrediet en het risico op faillissement worden aangemerkt als een 'crisis' ([routekaart Financiële Zorgen spoor ondernemer | VNG](#)).

De gemeente moet de inwoner inzicht geven in het aantal weken waarbinnen na het eerste gesprek (over de hulpvraag) moet worden besloten of de inwoner voor schuldhelpverlening in aanmerking komt. Dit besluit wordt verwoord in een [toelatings- of afwijzingsbeschikking](#). Deze beslistermijn mag volgens artikel 4a lid 3, Wgs niet langer zijn dan acht weken. Dit is gelijk aan de maximale redelijke termijn die in artikel 4:13 lid 2, Awb wordt gesteld. Het is toegestaan om een kortere beslistermijn vast te stellen. Deze termijn moet in een gemeentelijke verordening zijn opgenomen. De VNG heeft hiervoor een [modelverordening](#) ontwikkeld. Een langere beslistermijn is uitgesloten. De Awb biedt

ruimte voor een hersteltermijn (art. 4:14 Awb), maar deze is niet van toepassing op beslistermijnen in het kader van schuldhulpverlening, vanwege het 'lex specialis'-principe, ook wel de specialiteitsregel genoemd. Deze houdt in dat bijzondere wetgeving (in dit geval de Wgs) boven algemene wetgeving (in dit geval de Awb) gaat. De Wgs geeft expliciet een maximale termijn van 8 weken, wat een langere termijn uitsluit.

De Wgs is in principe bedoeld voor inwoners van een gemeente. Echter, in bijzondere gevallen kan een gemeente, eventueel in overleg met een andere gemeente, ook schuldhulpverlening verlenen aan iemand die geen inwoner is. In dat geval wordt die persoon voor de toepassing van de Wgs gelijkgesteld met een inwoner.

Er is slechts één absolute weigeringsgrond in de Wgs opgenomen. Inwoners die geen (geldige) verblijfsstatus hebben komen niet in aanmerking voor schuldhulpverlening (art. 3 lid 4 Wgs). Daarnaast hebben gemeenten de beleidsvrijheid om fraude¹ en/of terugval als weigeringsgrond te hanteren (art. 3 lid 2 en 3 Wgs). Als gemeenten zich willen beroepen op deze weigeringsgronden, dan dienen deze in het beleidsplan te worden opgenomen en vervolgens vindt verdere uitwerking plaats in de beleidsregels. De VNG heeft een [model beleidsregels](#) en een [implementatiehandleiding](#) ontwikkeld. Ook zijn er voorbeeld [beschikkingen](#) beschikbaar.



Figuur 1: Aanmeldproces en opvragen gegevens bij start hulpverlening obv Wgs.

¹ Het college kan schuldhulpverlening weigeren als een inwoner fraude heeft gepleegd die financiële benadeling van een bestuursorgaan tot gevolg heeft en die inwoner in verband daarmee onherroepelijk strafrechtelijk is veroordeeld of een onherroepelijke bestuurlijke sanctie, die beoogt leed toe te voegen, is opgelegd (Art. 3 Wgs).

2.2.1.4. De toelatingsbeschikking en het Plan van aanpak

Als er geen weigeringsgronden van toepassing zijn (zoals beschreven in de vorige paragraaf) wordt de inwoner toegelaten tot schuldhulpverlening en ontvangt de inwoner een [toelatingsbeschikking](#).

Het Plan van aanpak maakt onderdeel uit van de [toelatingsbeschikking](#). In dit Plan worden voorzieningen opgenomen die niet vrij toegankelijk zijn, zoals financiële begeleiding en een schuldregeling. Deze voorzieningen vereisen een beschikking. Dit besluit wordt genomen op basis van een beoordeling van de persoonlijke situatie en de specifieke hulpbehoefte van de inwoner. Daarnaast zijn er vrij toegankelijke voorzieningen. Dit zijn voorzieningen die voor alle inwoners beschikbaar zijn, zonder dat hiervoor een beschikking nodig is. Voorbeelden hiervan zijn een budgetcursus of advies tijdens een inloopsprekkuur van de gemeente.

Op basis van de Wgs vat het Plan van aanpak samen welke onderdelen van de schuldhulpverlening worden geboden. Dit plan:

- Bevat een omschrijving van de aangeboden hulp om de schulden op te lossen;
- Bevat voorwaarden die de inwoner moet nakomen voor effectieve schuldhulpverlening;
- Omschrijft welke producten voor (financiële) begeleiding worden ingezet en vermeldt dat er nazorg wordt ingezet;
- Houdt rekening met het bestaansminimum en neemt de beslagvrije voet in acht. Voor meer informatie over de beslagvrije voet wordt verwezen naar de [handreiking Wet vereenvoudiging beslagvrije voet | VNG](#);
- Kan indien van toepassing ook verwijzen naar flankerende hulp.

Het Plan van aanpak op basis van de Wgs mag een Plan 'op hoofdlijnen' zijn. Na het afgeven van de beschikking en het Plan van aanpak kan het Plan waar nodig verder aangevuld en uitgebreid worden met bijvoorbeeld de aanleiding tot het gekozen aanbod, het vrij te laten bedrag en verdere details. Dit helpt zowel de gemeente als de inwoner om het Plan van aanpak te begrijpen, uit te voeren en te bespreken. We hebben voor u [voorbeelden van een Plan van aanpak](#), inclusief een Plan van aanpak dat specifiek gericht is op ondernemers beschikbaar.

Vanuit de elementen basisdienstverlening die zich richten op begeleiding kan aanvullend op de beschikking en het Plan van aanpak een begeleidingsplan worden opgesteld. In het Plan van aanpak wordt op hoofdlijnen beschreven welke producten worden ingezet. In het begeleidingsplan wordt beschreven hoe de begeleiding wordt uitgevoerd en op welke thema's, vaardigheden, kennis en competenties de begeleiding zich richt (§ 3.2.2), bijvoorbeeld:

- Welke onderdelen het begeleidingstraject bevat, zoals budgetbegeleiding, budgetcoaching, budgetbeheer of beschermingsbewind;
- Het procesoverzicht met daarin opgenomen de volgende contactmomenten;
- Wanneer evaluatie plaatsvindt;

2.2.2. Wgs - uitvoering van de schuldhulpverlening

Na de besluitvorming over de toelating tot schuldhulpverlening en het daarbij opgestelde Plan van aanpak volgt de daadwerkelijke uitvoering van de (door de gemeente) toegekende hulpverlening. Het is voor gemeenten geen wettelijke eis om dit zelf uit te voeren. De gemeente moet wel zorgen dat de uitvoering van schuldhulpverlening voor haar inwoners beschikbaar is (regiefunctie). De daadwerkelijke uitvoering van de hulp vindt plaats in de privaatrechtelijke sfeer: de inwoner en de professional sluiten daarom bij het begin van het schuldhulpverleningstraject bijvoorbeeld een budgetbeheerovereenkomst en later in het traject een schuldregelingsovereenkomst af. Dit geldt

ook wanneer de gemeente deze taak zelf uitvoert.

In deze overeenkomsten leggen de inwoner en de uitvoerder van de schuldhulpverlening de afspraken en de verplichtingen over specifieke (onderdelen van de) hulp vast.

2.2.2.1. *Rol gemeente bij uitvoeren van de schuldhulpverlening door externe organisatie*

Als een gemeente de uitvoering van de schuldhulpverlening heeft uitbesteed aan een externe organisatie (anders dan een gemeenschappelijke regeling) dan houdt de gemeente een coördinerende rol ([hoofdstuk 5.3](#)). De gemeente blijft eindverantwoordelijk. Daarom mag de gemeente tussentijds gegevens over de inwoner ontvangen en verifiëren of er veranderingen in de situatie van de inwoner zijn die het Plan van aanpak beïnvloeden. De externe organisatie dient dit aan te geven bij de gemeente.

Blijkt uit de gewijzigde omstandigheden dat het Plan niet langer passend is? Dan is de gemeente verplicht het Plan aan te passen als de rechtspositie van de inwoner verandert. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een situatie waarin oorspronkelijk een betalingsregeling als oplossing voor de schulden aangeboden werd, en er door de gewijzigde omstandigheden blijkt dat er voor een schuldregeling tegen finale kwijting gekozen moet worden.

2.2.2.2. *(Tussentijdse) beëindigingsbeschikking*

Een beëindigingsbesluit is altijd een beschikking op basis van de Awb. Een dergelijke beschikking wordt in de basis afgegeven wanneer de inwoner het schuldhulpverleningstraject succesvol heeft doorlopen.

Daarnaast is het van toepassing in de situatie waarbij de inwoner eerder nog recht had op schuldhulpverlening, maar het recht op schuldhulpverlening tussentijds wordt beëindigd (art 4a lid 6 Wgs). Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer de inwoner niet aan de verplichtingen van het schuldhulpverleningstraject voldoet, zoals:

- Het ontstaan van een nieuwe schuld;
- Schending van de informatieplicht;
- Schending inspanningsplicht;
- Onvoldoende afdracht voor de schuldeisers.

Gemeenten nemen deze voorwaarden op in hun beleidsregels. In de beschikking wordt vervolgens gemotiveerd waarom er (tussentijds) wordt beëindigd. Hierbij moet dan verwezen worden naar de desbetreffende artikelen van de beleidsregels.

In de beleidsregels is ook vaak een hardheidsclausule opgenomen. Een inwoner kan hier een beroep op doen als hij van mening is dat de gevolgen van deze beslissing wegens bijzondere omstandigheden onevenredig zijn. De inwoner moet dit dan wel nader kunnen motiveren. De gemeente kan op basis daarvan beslissen af te zien van de beëindigingsbeschikking.

Tegen de [beëindigingsbeschikking](#) kan een inwoner bezwaar en/of beroep aantekenen (art. 3:45 en 7:1 Awb).

2.3. Het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Bgs)

Om de aanmeld- en intakefase effectief uit te voeren en te komen tot een beschikking en een Plan van aanpak, heeft de gemeente een zo volledig mogelijk beeld nodig van de situatie van de inwoner. De regels over welke gegevens de inwoner moet aanleveren en welke gemeentelijke afdelingen en externe organisaties persoonsgegevens aan gemeenten mogen leveren zijn vastgelegd in het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Bgs).

Het onderstaande overzicht beschrijft de artikelen uit het Bgs die het meest impact hebben op de toeleidingstaak.

- In het Bgs (art. 2 en 3) is opgenomen welke vastelastenpartners signalen mogen melden bij de gemeente, zodat de gemeente haar vroegsignaleringstaak kan uitvoeren. Het gaat hierbij om betalingsachterstanden op vaste lasten, zoals huur, energie, gas, water en zorgverzekering. De wetgever heeft de vroegsignalering beperkt tot het verwerken van signalen die een indicatie zijn voor (dreigende) problematische schulden, om daarmee te voorkomen dat betalingsachterstanden uitgroeien tot problematische schulden van inwoners. Ook mogen schuldeisers deze signalen pas bij de gemeente melden als een zogeheten sociale incasso niet tot betaling heeft geleid. Wilt u hier meer informatie over, raadpleeg dan de [leidraad Vroegsignalering | VNG](#);
- In het Bgs (art. 12 t/m 17) is opgenomen welke organisaties gegevens aan de gemeente moeten verstrekken ten behoeve van het besluit om te bepalen of de betrokkene recht heeft op schuldhulpverlening ([hoofdstuk 6](#)), waaronder de vaststelling en uitvoering van het Plan van aanpak. De gemeente informeert de inwoner over de partijen waarbij gegevens worden opgevraagd. Bij het opstellen van het Plan van aanpak gebruikt de gemeente alleen de gegevens die relevant zijn voor het bieden van schuldhulp;
- Alleen als de gemeente fraude en/of terugval heeft opgenomen in het door de raad vastgestelde beleidsplan en in de beleidsregels, ontstaat er een grondslag voor het opvragen en het verwerken van gegevens die hier betrekking op hebben, voorafgaand aan het nemen van het besluit (art. 13 Bgs). Gezien het belang van hulp bij schulden aan inwoners en laagdrempelige toegang tot schuldhulpverlening is het wenselijk hier terughoudend in te zijn;
- Op grond van artikel 17 Bgs verstrekt de gemeente het gegeven dat de inwoner schuldhulpverlening ontvangt aan de gerechtsdeurwaarder, de vastelastenpartners, schuldeisers, bewindvoerders en kredietverstrekkers.

2.4. Algemene wet bestuursrecht (Awb)

De [Algemene wet bestuursrecht \(Awb\)](#) is een kaderwet die de basisregels van het bestuursrecht regelt. De Awb geeft algemene regels voor de verhouding tussen inwoners en bestuursorganen (zoals gemeenten). In deze wet staat aan welke eisen een beschikking moet voldoen, hoe inwoners in bezwaar kunnen gaan tegen een besluit en wat de bezwaartermijnen zijn. Zo mag de inwoner in bezwaar en beroep gaan tegen een (afwijzende) beslissing (beschikking) voor schuldhulpverlening.

Omdat het Plan van aanpak onderdeel is van de beschikking is de Awb daar ook op van toepassing (art. 1:3 lid 2 Awb). Om die reden hoeft de inwoner het Plan van aanpak niet te ondertekenen. Omdat het Plan van aanpak een besluit is in de zin van de Awb, staat onderaan het Plan verplicht de bezwaarclausule (art. 1:3 lid 1 en 6:4 Awb).

De inwoner mag binnen de termijn van zes weken bezwaar maken tegen het Plan van aanpak (art. 6:7 Awb). De status van het Plan van aanpak als onderdeel van de beschikking betekent ook

dat, als de wijziging van het Plan van aanpak een wijziging van de eerder toegekende voorzieningen (en dus; de rechtspositie van de inwoner) tot gevolg heeft, de gemeente een gewijzigde [beschikking](#) moet afgeven. Hiertegen staat opnieuw bezwaar en beroep open.

Wanneer er aanpassingen plaatsvinden in niet vrij toegankelijke voorzieningen/producten die de inwoner ontvangt, wordt het Plan van aanpak aangepast en wordt opnieuw beschikt. Voor begeleiding wordt in het begeleidingsplan nader uitgewerkt hoe de begeleiding wordt uitgevoerd. Wanneer daarin wijzigingen plaatsvinden, hoeft niet opnieuw beschikt te worden.

Ook de beleidsregels ([§ 4.1](#)) vinden hun grondslag in de Awb (art. 1:3 lid 4 Awb). Daarnaast is het voor inwoners op grond van artikel 9:1 Awb mogelijk om klachten in te dienen bij de gemeente.

Er kunnen zich situaties voordoen waarbij het niet mogelijk is om een toelatings- of afwijzingsbeschikking af te geven door gebrek aan informatie. Het bestuursorgaan kan dan besluiten om de aanvraag schuldhelpverlening niet te behandelen (art. 4:5 Awb). De aanvraag wordt dan niet inhoudelijk beoordeeld en de gemeente besluit om de aanvraag [buiten behandeling](#) te stellen. Vaak staat in de beleidsregels een verdere uitwerking van de buiten behandeling stelling, door bijvoorbeeld op te nemen dat de aanvraag buiten behandeling wordt gesteld, als geen volledige informatie wordt verstrekt, gevraagd en ongevraagd. Overigens kan een aanvraag niet buiten behandeling worden gesteld op basis van het niet verstrekken van informatie wanneer de gemeente deze informatie zelf had kunnen opvragen.

2.5. Wetgeving gegevensbescherming en archivering

Als gemeenten persoonsgegevens verwerken in het kader van schuldhelpverlening, moeten zij zich altijd houden aan de Wgs en Bgs. De Wgs en het Bgs regelen niet uitputtend welke gegevens in welke gevallen mogen worden verwerkt ten behoeve van de toeleiding naar de hulpverlening en de uitvoering daarvan. Als dit tot onduidelijkheid leidt voor het verwerken van persoonsgegevens, dan vallen de betrokken partijen terug op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)². Hierin staan algemene normen waar iedereen (en dus ook gemeenten) zich aan moet houden bij het verwerken van persoonsgegevens.

De Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming ([UAVG](#)) geeft in Nederland uitvoering aan de AVG. De UAVG geeft dus een specifieke invulling aan de AVG in Nederland. De UAVG beschrijft bijvoorbeeld de taken en bevoegdheden van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en hoe zij toezicht houdt op de naleving van de AVG.

² De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is een privacywet die in alle EU-lidstaten van kracht is. De AVG is een kaderwet die basisprincipes en beginselen bevat waaraan iedereen - en dus ook gemeenten – die persoonsgegevens verwerkt, zich moet houden. Door de AVG hebben gemeenten meer verantwoordelijkheden gekregen. Daarnaast zijn de rechten van inwoners van wie gegevens worden verwerkt uitgebreid, waardoor zij meer controle hebben over deze gegevens.

Het verwerken van persoonsgegevens leidt altijd tot een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de inwoner. De organisatie die persoonsgegevens verwerkt, moet daarom altijd een afweging maken of de inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de inwoner in verhouding staat tot het doel van de verwerking. Zijn de gebruikte persoonsgegevens wel noodzakelijk voor het beoogde doel (proportionaliteit) en kan het doel ook op een andere minder nadelige manier worden bereikt (subsidiariteit)? Dit is ter beoordeling aan de professional, die terecht kan bij de gemeentelijke privacy officier voor deze afweging.

Welke persoonsgegevens een gemeente mag verwerken voor schuldhulpverlening, is afhankelijk van het concrete doel dat de gemeente daarmee beoogt. De gegevensverwerking moet noodzakelijk zijn voor dat doel, zoals uitvoering geven aan een onderdeel uit de Wgs. Daarbij moeten gemeenten inwoners goed informeren over wat zij met de gegevens van de inwoners doen en hen de mogelijkheid bieden privacy-rechten, zoals het recht op inzage, uit te oefenen.

Bij de toeleiding naar en toekenning van schuldhulpverlening en de uitvoering daarvan moeten de professionals de inwoners goed informeren over welke persoonsgegevens worden verwerkt en waarvoor. Dat kan mondeling tijdens de aanmeldings- en intakegesprekken en tijdens gesprekken in de uitvoeringsfase. De gemeente of uitvoerende organisatie kan ook zorgen voor duidelijk informatiemateriaal.

Meer informatie over de gegevensverwerking binnen de verschillende fases van schuldhulpverlening vindt u in de [handreiking Wet gemeentelijke schuldhulpverlening | AP](#).

2.5.1. Data Protection Impact Assessment (DPIA)

Sinds de invoering van de AVG zijn gemeenten verplicht om de risico's van gegevensverwerkingen met een hoog privacy risico voor de betrokkenen in kaart te brengen. De toeleiding en uitvoering van schuldhulpverlening kan leiden tot een hoog privacy risico voor de betrokkenen. Daarom moeten gemeenten hiervoor een risico-inventarisatie (Data Protection Impact Assessment DPIA) uitvoeren. Op grond hiervan kunnen gemeenten dan maatregelen treffen om de risico's tot een aanvaardbaar niveau terug te brengen.

De VNG heeft een [DPIA SHV](#) opgesteld die gemeenten kunnen gebruiken om de privacy risico's van het schuldhulpverleningsproces in beeld te krijgen.

2.5.2. Archiefwet

Het uitgangspunt van de AVG is dat persoonsgegevens niet langer bewaard mogen worden dan nodig (art. 5 lid 1 onder e AVG). Gemeenten zijn op grond van de [Archiefwet](#) verplicht om bepaalde informatie voor een bepaalde tijd te bewaren. Op die manier kan de gemeente verantwoording afleggen over de uitvoering van de taken.

De [selectielijst 2020 | VNG](#) (hoofdstuk 8) behorende bij de Archiefwet geeft aan wat de gemeentelijke bewaartermijnen zijn:

- Na toekenning: vijf jaar na beëindiging van het traject (8.1.9 en 8.3.5 VNG Selectielijst 2020);
- Na weigering van toelating tot het schuldhulpverleningstraject: vijf jaar na weigeringsbesluit (8.2 VNG Selectielijst 2020);
- Bij afgebroken aanvraag: zes weken. Bij informatie & advies: zes weken;
- Bij vroegsignaal: 6 maanden (uit de Selectielijst 2020 volgt een bewaartermijn van zes maanden. Hierbij wordt de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) gevolgd, waarin

onder artikel 9.4.4.2 staat dat 'het gebruik van systeemhulpmiddelen' wordt gelogd. De logging is een halfjaar beschikbaar voor onderzoek).

2.6. De Wet op het financieel toezicht (Wft)

De [Wet op het financieel toezicht](#) (Wft) regelt toezicht op financiële instellingen in Nederland. In de Wft is een aantal zaken geregeld die ook in het kader van schuldhulpverlening door gemeenten (of bij uitbesteden door de externe organisatie of gemeenschappelijke regeling) van belang zijn. Het gaat dan met name om:

1. Opleidingsvereisten voor medewerkers die financieel advies geven, de medewerkers die belast zijn met het dagelijks beleid van de financiële dienstverlener (in dit geval de gemeente) en specifiek voor gemeenten die een eigen gemeentelijke kredietbank hebben;
2. De aanwezigheid van een bankreglement;
3. Het afleggen van de bankierseed.

1. Opleidingsvereisten

Op basis van artikel 4:9 lid 2 van de Wft is een financiële dienstverlener verplicht om zorg te dragen voor de vakbekwaamheid van zijn werknemers en van andere natuurlijke personen die zich onder zijn verantwoordelijkheid rechtstreeks bezighouden met het verlenen van financiële diensten aan consumenten. Financieel advies (bijvoorbeeld over het verstrekken van een saneringskrediet door een schuldhulpverlener, of advies over het al dan niet afsluiten van een bepaalde verzekering door een budgetbeheerder) is een financiële dienst. Dat betekent dat u als gemeente - of een externe organisatie - er op basis van dit artikel voor moet zorgen dat medewerkers die financieel advies geven daarvoor voldoende opgeleid zijn, of dat het 'vier ogen principe' toegepast wordt door een medewerker die aan de opleidingsvereisten voldoet, en dat dit is vastgelegd in procesbeschrijvingen. In artikel 6 en 7 van het [Besluit Gedragstoezicht](#) financiële ondernemingen Wft is dit verder uitgewerkt.

Artikel 4:9 lid 1 Wft zegt verder dat de personen die het dagelijks beleid (dus de feitelijke leiding) uitoefenen bij een financiële dienstverlener hiervoor geschikt moeten zijn. Voor deze personen gelden dus de opleidingsvereisten.

Wanneer de gemeente een eigen gemeentelijke kredietbank heeft, gelden uitzonderingen op deze vereisten. Daarvoor dient een bankreglement (zie 2) te zijn vastgesteld als bedoeld in artikel 4:37 eerste lid Wft. Die uitzonderingen betreffen de opleidingsvereisten voor *personen die het dagelijks beleid van een gemeentelijke kredietbank bepalen [...] en ook lid of voorzitter zijn van een gemeenteraad dan wel deel uitmaken van een college van burgemeester en wethouders*. Wanneer het college toezicht houdt op de kredietbank of daarvan het dagelijks beleid bepalen, hoeven collegeleden niet te voldoen aan de opleidingsvereisten.

2. Bankreglement

Gemeenten met een eigen gemeentelijke kredietbank waar de schuldhulpverlening wordt uitgevoerd, saneringskredieten worden verstrekt of andere financiële dienstverlening wordt aangeboden, hebben voor de bedrijfsvoering van de gemeentelijke kredietbank een bankreglement vastgesteld (art. 4:37 onder 1 Wft). Daarmee is geregeld dat het toezicht op de kredietbank niet door de Autoriteit Financiële Markten wordt uitgevoerd maar door het college van burgemeester en wethouders. Is er sprake van een bankreglement, dan hoeft de gemeentelijke kredietbank uitsluitend te voldoen aan de regels over zorgvuldig kredietbeleid (art. 4:36) en het hebben van een bedrijfsreglement (art. 4:37). De NVVK biedt een standaard bankreglement aan voor haar leden: [Bankreglement | NVVK](#).

3. Bankierseed

Voor in Nederland gevestigde banken (dus ook gemeentelijke kredietbanken) geldt op basis van artikel 3:17b onder 1 Wft de verplichting om te waarborgen dat natuurlijke personen die in Nederland onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn een eed of belofte afleggen. Specifiek voor dit doel is de zogenaamde bankierseed bedoeld.

2.7. Wet Schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)

De Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) is op 1 december 1998 in werking getreden. De Wsnp is een onderdeel van de Faillissementswet (Fw), te weten Titel III Schuldsaneringsregeling natuurlijke personen. De Wsnp is een wettelijke regeling voor personen met problematische schulden: als redelijkerwijs is te voorzien dat de inwoner niet zal kunnen voortgaan met het betalen van de eigen schulden of als de inwoner in de toestand verkeert dat deze heeft opgehouden te betalen.

Op basis van artikel 284 lid 4 Fw kan de gemeente namens de inwoner verzoeken de toepassing van de schuldsaneringsregeling uit te spreken, wanneer een buitengerechtelijke schuldregeling niet tot een oplossing van de schulden zal leiden of geleid heeft. Dit verzoek wordt door middel van een verzoekschrift bij de rechtbank gedaan. De toepassing van de Wsnp wordt door de rechtbank toegewezen als voldoende aannemelijk is dat:

- De inwoner niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden;
- De inwoner ten aanzien van het ontstaan of onbetaald laten van zijn schulden in de drie jaar voorafgaand aan de dag waarop het verzoek is ingediend, te goeder trouw is geweest; en
- Dat de inwoner de uit de schuldsaneringsregeling voortvloeiende verplichtingen naar behoren zal nakomen en zich zal inspannen zoveel mogelijk baten voor de boedel te verwerven.

Het verzoek wordt afgewezen als:

- De schuldsaneringsregeling al op de inwoner van toepassing is;
- De poging tot een buitengerechtelijke schuldregeling niet is uitgevoerd door een persoon of instelling als bedoeld in artikel 47 lid 1 van de Wet op het consumentenkrediet (Wck); of
- De inwoner schulden heeft die voortvloeien uit een onherroepelijke veroordeling van een of meer misdrijven, zoals bedoeld in artikel 358 lid 4 Fw waarvan de veroordeling binnen vijf jaar voor de dag van indiening van het verzoek onherroepelijk is geworden, tenzij de rechter aanleiding ziet een langere termijn in acht te nemen.

Als de Wsnp van toepassing wordt verklaard, wordt een bewindvoerder aangesteld die toezicht houdt op de naleving van de verplichtingen die bij de Wsnp horen. Denk hierbij aan:

- De inlichtingenplicht;
- De inspanningsverplichting;
- De afdrachtplicht;
- Geen nieuwe schulden maken.

Ook benoemt de rechter een rechter-commissaris die toezicht houdt op de bewindvoerder. De bewindvoerder adviseert de rechter-commissaris vervolgens over het verlenen van de schone lei.

De inwoner kan ook zelf door middel van een verzoekschrift aan de rechtbank verzoeken de schuldsaneringsregeling uit te spreken (art. 284 lid 1 en 2 Fw). In dat geval is de gemeente verplicht om de artikel 285 verklaring af te geven (art. 285 lid 1 sub f Fw).

2.7.1. Wetswijziging met ingang van 1 juli 2023

Op 1 juli 2023 is een aantal aanpassingen in de faillissementswet (Fw) doorgevoerd. Doel van deze wetswijziging is te zorgen voor een betere aansluiting tussen de buitengerechtelijke schuldregeling en de Wsnp. De wijzigingen in de Fw betreffen een aanpassing van de in artikel 288 Fw opgenomen criteria waaraan de rechter een verzoek tot toelating tot de Wsnp moet toetsen en de introductie van de mogelijkheid voor schuldeisers om hoger beroep in te stellen tegen de toelatingsbeslissing van de rechter.

Wat is er gewijzigd:

- De looptijd van een Wsnp-traject is in beginsel verkort van 36 naar 18 maanden (art. 349a lid 1 Fw). De maximale looptijd van de Wsnp is 3,5 jaar;
- De termijn dat iemand te goeder trouw moet zijn geweest ten aanzien van het ontstaan en onbetaald laten van de schulden is verkort van 5 naar 3 jaar (art. 288 lid 1 onder b Fw);
- De tienjarige uitsluitingstermijn, waarbinnen niet opnieuw toelating tot de Wsnp mogelijk was, is komen te vervallen (art. 288 lid 2 onder d Fw) en
- De ingangsdatum van de Wsnp kan worden vervroegd tot de datum waarop de eerste aflossing in de buitengerechtelijke schuldregeling is verricht.
- Er is geen poging tot een buitengerechtelijke schuldregeling nodig, als aannemelijk is dat onvoldoende aflossingsmogelijkheden bij de inwoner of andere omstandigheden het onmogelijk maken om tot een buitengerechtelijke schuldregeling te komen (art. 285 lid 1:f Fw).

2.7.2. Eerste aflossing en inspanningsverplichting

In vervolg op deze wetswijziging zijn er prejudiciële vragen aan de [Hoge Raad](#) gesteld die op 20 december 2024 zijn beantwoord. De eerste vraag zag op de zinsnede “eerste aflossing” in de zin van artikel 349a lid 1 Fw. Uit de beantwoording volgt het volgende:

- Met de eerste aflossing wordt bedoeld: de eerste aflossing tijdens een buitengerechtelijke schuldregeling;
- Ook sparen tijdens de (minnelijke) schuldregeling is een vorm van eerste aflossing;
- Het is niet nodig dat tijdens de schuldregeling gespaarde bedragen al op een afzonderlijke rekening zijn gestort;
- De “eerste aflossing” of het gespaarde bedrag moet in eerste plaats ten goede zijn gekomen of komen aan de gezamenlijke schuldeisers, maar een aflossing aan één of enkele schuldeisers vanwege een gelegd beslag kan ook als zodanige eerste aflossing worden aangemerkt;
- Ook een zogenaamd “nulaanbod” kan een eerste aflossing zijn, als de inwoner geen aflossingscapaciteit heeft;
- Als de inwoner te weinig heeft afgelost, kan de rechter op andere wijze bepalen hoeveel eerder de termijn van de schuldsaneringsregeling kan ingaan. Ook kan de rechter gebruikmaken van de mogelijkheid de termijn van de schuldsaneringsregeling te verlengen als de inwoner niet aan al zijn verplichtingen heeft voldaan.

De tweede prejudiciële vraag zag op de inspanningsverplichting. Hieruit volgt dat:

- De inwoner tijdens het ‘minnelijke voortraject’ (de buitengerechtelijke schuldregeling) moet hebben voldaan aan de verplichtingen die uit de Wsnp voortvloeien. Als uitgangspunt geldt daarbij dat de inwoner maximaal, op basis van de normen die gelden voor de berekening van het vrij te laten bedrag (Vtlb), moet aflossen op zijn schulden en dat hij zich moet inspannen zoveel mogelijk baten voor de schuldeisers te verwerven;
- Op de inwoner tijdens het minnelijke voortraject een inspanningsplicht rust die niet geheel gelijk hoeft te zijn, maar wel vergelijkbaar is met de inspanningsplicht die geldt tijdens de

schuldsaneringsregeling. De rechter is bevoegd om bij een eerdere ingangsdatum van het Wsnp-traject in aanmerking te nemen dat de inwoner niet of niet volledig heeft voldaan aan de inspanningsplicht die op hem rustte tijdens het minnelijke voortraject.

Verder is bepaald dat bij hantering van een alternatieve aanvangstermijn de termijn van de Wsnp zodanig verlengd moet worden dat de Wsnp vanaf de uitspraak ten minste een half jaar wordt toegepast. De bewindvoerder brengt een summier verslag uit van de wijze waarop de inwoner tijdens het minnelijke voortraject aan zijn uit dat traject voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan. De bewindvoerder kan zich bij dat summiere verslag baseren op mededelingen van de schuldhulpverlener uit het minnelijke voortraject.

De uitleg van de Hoge Raad heeft ook gevolgen voor de gemeentelijke uitvoeringspraktijk van schuldhulpverleners. De precieze uitwerking hiervan moet zich in de praktijk en de jurisprudentie nog verder ontwikkelen. In de [Wegwijzer Van schuldregeling naar Wsnp](#) is een aantal belangrijke aandachtspunten voor de uitvoering verder uitgewerkt.

Uit een uitspraak van de [rechtbank Den Haag](#) volgt in ieder geval dat een gelegd loonbeslag niet automatisch betekent dat het onmogelijk is om tot een buitengerechtelijke schuldregeling te komen. Een Wsnp-verzoek moet ook bij loonbeslag voorafgegaan zijn door een deugdelijke poging om tot een buitengerechtelijke schuldregeling te komen. De schuldhulpverlener moet dit aantonen bij de rechtbank. Als dit niet, of niet goed is uitgevoerd, dan wijst de rechtbank het verzoek af. We adviseren om de toekomstige jurisprudentie op dit punt nauwlettend te volgen.³

Uit een uitspraak van het [Gerechtshof Den Haag](#) blijkt dat wel wordt erkend dat zich uitzonderingssituaties kunnen voordoen die het onmogelijk maken om tot een buitengerechtelijke schuldregeling te komen. In dit geval ging het om de situatie waarbij tijdens de schuldregeling duidelijk is geworden dat de RVO en het UWV niet binnen afzienbare termijn definitieve beschikkingen zouden kunnen afgeven over (terugvordering van) de tegemoetkoming in de coronasteunmaatregelen en daarbij de uitkomst daarvan ook niet viel in te schatten.

Voor de schuldhulpverlener is van belang dat wettelijk is opgenomen dat er geen poging tot een buitengerechtelijke schuldregeling nodig is, als aannemelijk is dat onvoldoende aflossingsmogelijkheden bij de inwoner of andere omstandigheden het onmogelijk maken om tot een buitengerechtelijke schuldregeling te komen (art. 285 lid 1 onder f Fw). Denk hierbij bijvoorbeeld aan een Europese alimentatieverplichting, mogelijke en onoplosbare toekomstige regresvorderingen, een faillissementsaanvraag, of een onduidelijke schuldenlast (bijvoorbeeld door voormalige dakloosheid of een onvindbare ex-partner). Het is aan de schuldhulpverlener om dit te beoordelen en verder uit te werken in de zogeheten artikel 285-verklaring die als bijlage bij het verzoekschrift tot toelating Wsnp wordt gevoegd.

Het is belangrijk dat er in het verzoekschrift daadwerkelijk verzocht wordt om de eerdere ingangsdatum. De rechter kan ambtshalve (dus zonder verzoek) beoordelen of een eerdere ingangsdatum mogelijk is, maar doet dit niet altijd.

³ ECLI:NL:RBOBR:2025:168, Rechtbank Oost-Brabant, C/01/407633 / FT RK 24/572 [ECLI:NL:RBOBR:2025:143](#), Rechtbank Oost-Brabant, C/01/408649 / FT RK 24/643 en [ECLI:NL:RBLIM:2024:9967](#), Rechtbank Limburg, C/03/334364 / FT RK 24/416 en C/03/334365 / FT RK 24/417

Meer informatie:

- [Model verzoekschriften | Raad voor Rechtsbijstand Wsnp](#)
- [Problematische schulden oplossen met de Wsnp | Raad voor de Rechtsbijstand](#)
- [Ik heb een schone lei | Raad voor de Rechtsbijstand](#)
- [Webinars Wsnp | Raad voor Rechtsbijstand](#)
- [Video Schulden en schuldsanering | de Rechtspraak](#)
- [Checklist Wsnp verzoekschrift en Routekaart Wsnp | Raad voor Rechtsbijstand Wsnp](#)

285-verklaring

De artikel 285-verklaring, dat er geen reële mogelijkheden zijn om tot een buitengerechtelijke schuldregeling te komen, dient bijgevoegd te worden bij een verzoekschrift tot toepassing Wsnp. Dit verzoek stelt u altijd vanuit de gemeente op. Alle stukken behorende bij een verzoekschrift, inclusief de 285-verklaring, vindt u bij Bureau Wsnp.

De 285-verklaring is belangrijk omdat:

- Het aantoonst dat de inwoner serieus heeft geprobeerd om schulden buiten de rechter om op te lossen (minnelijke schuldregeling);
- Het de rechter helpt om te beoordelen of toelating tot de Wsnp gerechtvaardigd is;
- Het voorkomt dat mensen de Wsnp gebruiken, terwijl er nog een redelijke kans is dat een buitengerechtelijke schuldregeling mogelijk is.

2.7.3. Dwangakkoord

Volgens artikel 287a Fw kan de gemeente namens de inwoner een verzoekschrift indienen bij de rechtbank wanneer één of meer schuldeisers weigeren in te stemmen met de aangeboden schuldregeling. De rechter wijst het verzoek toe als de schuldeiser in redelijkheid niet tot weigering had kunnen komen. De rechter maakt een belangenafweging tussen de inwoner versus de schuldeiser. Ook de belangen van de overige schuldeisers wegen mee. Overwegingen daarbij zijn onder andere of het aanbod het maximaal haalbare is, of schuldeisers die akkoord gegaan zijn benadeeld worden wanneer de minnelijke schuldregeling niet slaagt (als de Wsnp minder op zou leveren dan de schuldregeling), of bij een schuldregeling zonder afloscapaciteit de maatschappelijke kosten (vanwege het salaris van de bewindvoerder) in de Wsnp hoger zijn dan in de schuldregeling, etc. Daarnaast beoordeelt de rechter of de weigerachtige schuldeiser voldoende en goed gedocumenteerde onderbouwing van het voorstel ontvangen heeft.

Het verzoekschrift voor een dwangakkoord wordt gelijktijdig ingediend met het verzoekschrift tot toelating tot de Wsnp. Meer informatie hierover vindt u in de [Infographic dwangakkoord | Raad voor Rechtsbijstand Wsnp](#).

2.7.4. Smal moratorium

In het geval van een bedreigende situatie kan de gemeenten op grond van artikel 287b Fw de rechter verzoeken een specifiek voorlopige voorziening te geven; het smal moratorium. Onder een bedreigende situatie wordt verstaan:

- Gedwongen woningontruiming;
- Beëindiging van de levering van gas, elektra of water, of;
- Opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering.

Doel van het smal moratorium is de schuldhulpverlener voldoende tijd geven om een deugdelijk minnelijk schuldregelingstraject te starten of te vervolgen, en is dus een middel om crisissituaties zoals beschreven in artikel 4 lid 3 Wgs op te lossen. Het smal moratorium wordt voor de duur van maximaal zes maanden uitgesproken.

Als een rechter een moratorium uitspreekt mag een schuldeiser gedurende deze periode geen gebruik maken van de bevoegdheden die hij heeft uit hoofde van zijn openstaande vordering. Het verzoek voor een smal moratorium dient gelijktijdig met een verzoekschrift tot toelating Wsnp te worden ingediend, hoewel het niet tot een beoordeling van het verzoek komt als de schuldregeling in de periode van het moratorium alsnog slaagt.

2.7.5. Voorlopige voorziening

Gemeenten mogen via een verzoekschrift verzoeken om een algemene voorlopige voorziening (art. 287 lid 4 Fw). Een verzoek tot toepassing van de algemene voorlopige voorziening richt zich specifiek op de periode tussen het mislukken van een buitengerechtelijke schuldregeling en de toelating tot de Wsnp. Het verschil met het smal moratorium is, dat het smal moratorium specifiek is bedoeld om de kans van slagen van de buitengerechtelijke schuldregeling te vergroten.

Voor een voorlopige voorziening wordt gekozen als duidelijk is dat een buitengerechtelijke schuldregeling niet haalbaar is. Vaak is de toelatingszitting voor de Wsnp pas 4 tot 12 weken na het indienen van het verzoek. Dreigt er in deze periode een spoedeisende situatie, zoals loonbeslag, het innemen van het rijbewijs of een executieverkoop? Dan kan dit worden voorkomen door tijdig een voorlopige voorziening aan te vragen. Het zorgt ervoor dat de inwoner de tijd krijgt om zijn situatie te stabiliseren en de Wsnp-procedure succesvol te doorlopen. De reikwijdte van een voorlopige voorziening is breder dan van het smal moratorium. Het gaat namelijk om alle bedreigende situaties die de toepassing van de Wsnp kunnen frustreren.

Het verzoek voor een voorlopige voorziening kan gelijktijdig met het Wsnp-verzoek ingediend worden, maar ook als de situatie daar na het indienen van het Wsnp-verzoek om vraagt, of in de periode van hoger beroep tegen een afwijzing van het Wsnp-verzoek. De rechter maakt bij de beoordeling van het verzoek een belangenafweging aan de hand van alle gegeven omstandigheden. De voorlopige voorziening geldt voor één specifieke schuldeiser. Er is geen specifieke looptijd en de duur is beperkt tot het moment van toelating tot de Wsnp.

2.7.6. Hardheidsclausule

Zowel in het verzoek tot toelating Wsnp, als bij een verzoek voor een dwangakkoord, smal moratorium of de voorlopige voorziening is een beroep op de zogeheten hardheidsclausule mogelijk. Voor de Wsnp betreft dit een bepaling (art. 288, derde lid, Fw) die aangeeft dat de rechter het verzoek om toelating kan toewijzen als de inwoner aantoont dat de schulden te goeder trouw zijn aangegaan of ontstaan, of dat hij de omstandigheden die de schulden veroorzaakten onder controle heeft. De rechter heeft de bevoegdheid om de clausule ambtshalve toe te passen, maar de verplichting om te beoordelen of de hardheidsclausule nodig is, ontstaat pas als de inwoner expliciet een beroep doet op de hardheidsclausule. Meer informatie vindt wu in de [Infographic hardheidsclausule Wsnp | Raad voor Rechtsbijstand Wsnp](#).

2.8. Overige wetgeving

Op de uitvoeringspraktijk is diverse andere wet- en regelgeving van toepassing. Deze wetgeving valt niet binnen de scope van deze handreiking, maar heeft wel directe invloed op de uitvoeringspraktijk van schuldhulpverlening, zoals:

- Het Wetsvoorstel schuldregelen. Doel van het wetsvoorstel is om te zorgen voor een snellere buitengerechtelijke schuldhulpverlening en een versterking van de aanpak van overtreders van het verbod op schuldbemiddeling. Ook wordt voor schuldeisers een wettelijke reactietermijn vastgelegd. Het is op dit moment nog onbekend wanneer de Wet schuldregelen in werking treedt.

- De Wet op het consumentenkrediet (Wck). Deze wet bevat regels over het consumentenkrediet ter bescherming van de consument, en bepalingen over wie schuldhelpverlening tegen betaling mag verrichten (art. 47 en 48 Wck). Bij de inwerkingtreding van de Wet schuldregelen vervallen deze artikelen.
- Het huwelijksvermogensrecht, wat onder andere invloed heeft op de aansprakelijkheid voor vorderingen, de onderlinge draagplicht, en de manier waarop het vtlb en de afloscapaciteit berekend en verdeeld dienen worden.
- Het verbintenissenrecht, dat bijvoorbeeld een rol speelt bij het aangaan van schulden, het nakomen van verplichtingen en het beëindigen van overeenkomsten.
- Het vermogens- en goederenrecht, wat bepaalt welke goederen van een inwoner vallen onder het vermogen dat gebruikt kan worden om schulden af te lossen, en welke goederen beschermd zijn. Het vermogensrecht ziet ook op de onderlinge rechten en verplichtingen van gehuwden, geregistreerd partners en zakelijk partners, zowel onderling als ten opzichte van schuldeisers.
- Het verhaals- en regresrecht, met daarin onder andere bepalingen over preferentie van vorderingen, en het verhalen van betalingen op vorderingen op een andere aansprakelijke persoon.
- Het beslagrecht en de [Wet vereenvoudiging beslagvrije voet](#), met daarin bepalingen over verhaalsmogelijkheden, en natuurlijk een invloed op de berekening van het vtlb en de afloscapaciteit.
- De Wet normering buitengerechtelijke incassokosten (WIK), het bijbehorende Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (BIK) en het Besluit tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders (BTAG) voor ambtshandelingen, waarin is vastgelegd wat de maximaal in rekening te brengen kosten voor incasso-ondernemingen en gerechtsdeurwaarders zijn.
- Diverse bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek (BW) ten aanzien van verjaring van vorderingen
- Het wettelijk breed moratorium (art. 5 Wgs), waarmee door de rechter een afkoelingsperiode toegewezen kan worden voor het stabiliseren van de financiële situatie van de inwoner. In de praktijk wordt het breed moratorium nauwelijks ingezet. Er is inmiddels een scala aan andere instrumenten en afspraken die hetzelfde effect hebben, als wat met het breed moratorium werd beoogd. Daarnaast zijn er landelijke ontwikkelingen gaande, zoals de [landelijke pauzeknop | VNG](#).
- De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv), waarmee inwoners en ondernemers het recht krijgen om officiële berichten elektronisch aan gemeenten te versturen. Het gaat om berichten die bijvoorbeeld gaan over een aanvraag, beschikking, besluit, klacht of zienswijze. De wet wijzigt een aantal artikelen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het zorgplichtdeel van de wet is 1 januari 2024 ingegaan. De overige bepalingen uit de wet gaan in per 1 januari 2026. Een uitzondering op deze ingangsdatum geldt voor de verplichting om een notificatie te versturen bij het plaatsen van een bericht in een 'berichtenbox' of MijnOmgeving (art. 2:10 lid 2). Deze verplichting treedt per 1 januari 2027 in werking. In deze notificatie dienen de aard, het rechtsgevolg en de reactietermijn te staan: [handreiking 'Implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer \(Awb\) 2023 | Digitale Overheid](#).

3. Landelijke ontwikkelingen

Dit hoofdstuk biedt een overzicht van landelijke ontwikkelingen die op moment van publicatie (november 2025) van invloed zijn op de uitvoering van schuldhulpverlening.

3.1. Het Nationaal Programma Armoede en Schulden (NPAS) als vervolg op AGAS

Het [Nationaal Programma Armoede en Schulden \(NPAS\)](#) beschrijft de ambitie om de toename van (kinder)armoede te voorkomen, de langetermijneffecten van armoede tegen te gaan en mensen in armoede te helpen vooruit te komen. Het doel is verdere daling van de (kinder)armoedecijfers binnen de bestaande middelen. Er is speciale aandacht voor werkenden, jongeren en kinderen. Er wordt daarbij gekeken naar het vereenvoudigen van het stelsel van inkomensondersteuning.

Voor de aanpak van schulden heeft NPAS als doel dat minder huishoudens problematische schulden krijgen en hebben. Het basispakket uit het Interdepartementaal beleidsonderzoek (IBO) problematische schulden is daarbij benoemd als uitgangspunt. Problematische schulden moeten worden voorkomen. En als er schulden ontstaan, moeten drie dingen beter: een kleine vordering moet klein blijven, mensen met schulden moeten overzicht houden, en er moet snelle en goede schuldhulpverlening beschikbaar zijn.

De structurele financiering voor alle maatregelen uit het [Interdepartementaal Beleidsonderzoek \(IBO\) problematische schulden](#) is met de Voorjaarsnota 2025 komen te vervallen. In een tijd waarin bestaanszekerheid breed onder druk staat, vallen juist de structurele middelen weg die nodig zijn voor een preventieve en effectieve aanpak. Dit raakt niet alleen de gemeentelijke uitvoeringskracht, maar ondermijnt ook de fundamenteën van het Nationale Programma armoede en schulden. Gemeenten worden hierdoor geconfronteerd met grote onzekerheid, terwijl er juist behoefte is aan stabiliteit, samenwerking en langetermijninvesteringen. De VNG pleit voor een realistische balans tussen ambities, taken en middelen op het terrein van armoede en schulden.

Door de Voorjaarsbesluitvorming vallen structurele middelen voor cruciale onderdelen per 2029 weg. Zonder structurele financiering kunnen de maatregelen uit het IBO Problematische schulden niet tot uitvoer worden gebracht. De gemeentelijke uitvoeringspraktijk zit met smart te wachten op een integraal schuldenoverzicht, maar dit kan niet worden gerealiseerd zonder structurele dekking van de (uitvoerings)kosten.

De VNG heeft de Tweede Kamer opgeroepen om de structurele middelen per 2029 veilig te stellen om effectief en duurzaam op vroegsignalering en basisdienstverlening in te kunnen zetten. Alleen zo kunnen gemeenten deze taken doelgericht en toekomstbestendig uitvoeren.

Het NPAS bouwt voort op de aanpak geldzorgen armoede en schulden (AGAS) van kabinet Rutte IV. Dat had als doel om de bestaanszekerheid te verbeteren. Er waren drie concrete doelstellingen vastgesteld:

1. Een halvering van het aantal mensen in armoede in 2030 (t.o.v. 2015).
2. Een halvering van het aantal kinderen dat in armoede opgroeit in 2025 (t.o.v. 2015).
3. Een halvering van het aantal huishoudens met problematische schulden in 2030. Dit draagt bij aan de doelstelling om het aantal mensen in armoede te halveren

Om dit te bereiken werd ingezet op vroegsignalering van schulden, jaarlijkse verdubbeling van schuldregelingen, en versterking van de kwaliteit en het bereik van gemeentelijke schuldhelpverlening. Dit alles met behoud van de gemeentelijke autonomie. De invoering van de [elementen basisdienstverlening](#) in 2024 (zie hieronder) speelt daarbij een sleutelrol en moet bijdragen aan het verdubbelen van het aantal mensen dat duurzaam schulden oplost via de gemeente. Dat blijft zo onder het NPAS.

Het NPAS streeft de volgende doelen na:

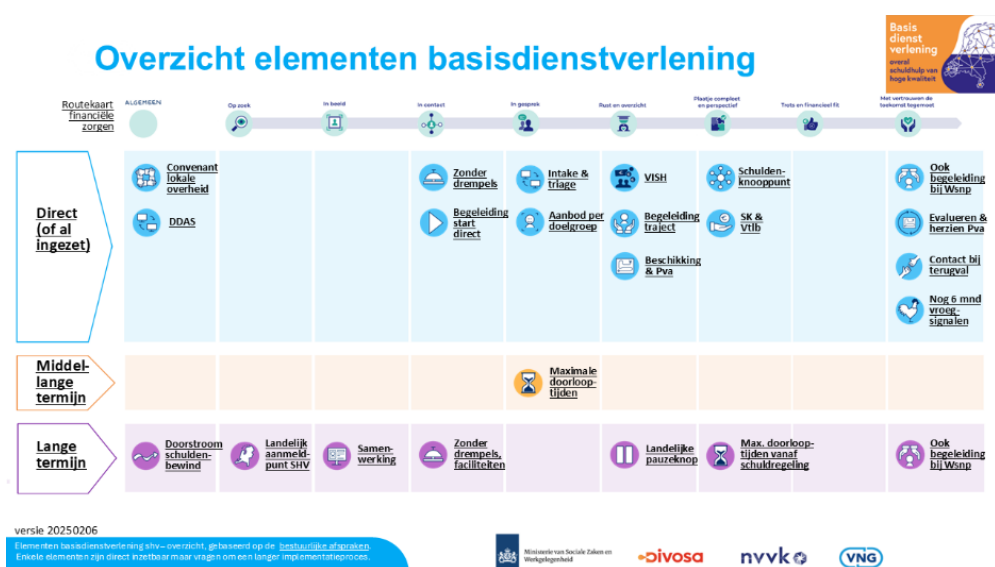
(Kinder)armoede komt niet uit boven het referentiejaar 2024. De ambitie is, mede in navolging van de motie Van Apeldoorn, en in lijn met de huidige trend, een verdere daling van de (kinder)armoedecijfers binnen de bestaande middelen. De inzet streeft na:

- Voorkomen dat mensen in armoede terechtkomen
- Ondersteunen van mensen in armoede door de effecten van armoede te beperken
- Mensen helpen om vooruit te komen en uit armoede te raken
- Minder huishoudens krijgen en hebben problematische schulden
- Minder huishoudens gaan van beginnende naar problematische schulden
- Minder huishoudens krijgen problematische schulden
- Meer huishoudens stromen succesvol en duurzaam uit de problematische schulden.

3.2. Elementen basisdienstverlening schuldhelpverlening

Het kabinet, de VNG, de NVVK en Divosa hebben op 21 maart 2024 hun handtekening gezet onder een gezamenlijk plan om de schuldhelpverlening in Nederland nog verder te versterken. Het plan de [Basisdienstverlening Schuldhelpverlening](#) leidt tot een hulpaanbod dat toegankelijker is en in iedere gemeente bestaat uit minimaal dezelfde elementen.

Het doel is dat alle gemeenten en schuldhelpverleningsorganisaties de elementen van de basisdienstverlening schuldhelpverlening invoeren. De basisdienstverlening bestaat uit [20 elementen](#) met ieder een verschillend tijdspad van implementatie. Een aantal van deze elementen kunnen gemeenten direct implementeren, een aantal elementen is nog in ontwikkeling of vergt een langer implementatietraject.



3.2.1. De twintig elementen basisdienstverlening schuldhulpverlening

Voor verdere informatie per element raadpleegt u de bijbehorende factsheets. De factsheets per element bieden uitleg over het element en verwijzingen naar de bijbehorende ondersteuningsproducten. Hieronder vindt u alle elementen met een korte beschrijving.

- [Convenant lokale overheid](#)
Het verbeteren van de samenwerking binnen gemeenten door de inzet van het Convenant Lokale Overheid.
- [DDAS](#)
Implementeren 'Datadelen op Armoede en Schulden'. Door op een uniforme en gestandaardiseerde manier gegevens over schuldhulpverlening uit te wisselen, komt er periodiek inzicht in de financiële hulpverlening op zowel gemeentelijk als landelijk niveau. Hierdoor kunnen gemeenten beter datagedreven werken en kunnen gemeenteraden hun controlerende taak beter uitvoeren.
- [Zonder drempels](#) (korte- en lange termijn)
De aanmelding voor schuldhulpverlening voor mensen met (problematische) schulden faciliteren zonder drempels (zonder veel papierwerk).
- [Begeleiding start direct](#)
Het starten van begeleiding vanaf het eerste gesprek.
- [Intake en triage](#)
Een bewezen instrument gebruiken voor systematische intake en triage bij (problematische) schulden, zodat het individuele verhaal in beeld komt en er op maat van de inwoner gewerkt kan worden.
- [Hulpaanbod per doelgroep](#)
Het hulpaanbod is toegespitst op specifieke groepen met (problematische) schulden (bijv. ondernemers, jongeren, huizenbezitters, andere culturele achtergrond), zodat op maat op bepaalde kenmerken wordt ingespeeld.
- [VISH](#)
Gemeenten sluiten aan op Verwijsindex Schuldhulpverlening (VISH) zodat (gerechts-) deurwaarders weten dat de inwoner schuldhulpverlening krijgt en zij hun klant (de schuldeiser) kunnen adviseren af te zien van verdere incassomaatregelen.
- [Begeleidingstraject](#)
Het bieden van een begeleidingstraject. Onderdeel hiervan is financiële begeleiding op maat (coaching, training, ondersteuning, budgetbeheer, bewind), waarbij wordt gekeken wat iemand nodig heeft.
- [Beschikking en Plan van aanpak](#)
Het afgeven van een beschikking met een Plan van aanpak op basis van triage via een bewezen aanpak voor alle hulpvragers waarvoor na het eerste gesprek meer dan enkel advies nodig is, zodat de inwoner vanuit rust het proces in kan stappen.
 - Inclusief begeleiding- en nazorgplan o.b.v. intrinsieke doelstelling en breed toekomstperspectief hulpvrager, vanaf start hulptraject en indien noodzakelijk inzet budgetcoaching, budgetbeheer of schuldenbewind door professionals.
 - Procesoverzicht met volgende contactmomenten aangepast op hulpvrager
- [Schuldenknooppunt](#)
Aansluiten op het Schuldenknooppunt (platform voor gegevensuitwisseling in de schuldhulp), zodat de ontzorgingsplicht wordt vervuld en zo snel mogelijk naar een schuldenovereenkomst toegewerkt kan worden.
- [Saneringskrediet en vtlb](#)
Het bieden van een standaard saneringskrediet met een aflostermijn van 18 maanden, waarbij de afloscapaciteit wordt berekend op basis van het vrij te laten bedrag (Vtlb).

- [Ook begeleiding bij Wsnp](#)
(korte termijn voor de inwoners die bekend zijn bij de gemeente en lange termijn voor de inwoners die niet bij de gemeente bekend zijn als hulpvrager). Het bieden van begeleiding aan inwoners die een Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)-traject (gaan) volgen.
- [Evalueren en herzien Plan van aanpak](#)
Plan van aanpak evalueren en herzien met eventueel aangepast aanbod begeleiding en nazorg aan de hand van een meetinstrument.
- [Contact bij terugval](#)
Altijd persoonlijk contact opnemen met de hulpvrager wanneer sprake is van een terugval.
- [Nog 6 maanden vroegsignalen](#)
Het toetsen van vroegsignalen op afgeronde schuldtrajecten in de eerste zes maanden na afronding traject.
- [Maximale doorlooptijden](#)
Korte termijn in verband met het hanteren van maximale doorlooptijden per processtap. Lange termijn in verband met het hanteren wettelijke maximale doorlooptijden vanaf de schuldregeling, zie [§ 2.8](#) Wet schuldregelen.
- [Doorstroom schuldbewind](#)
Prikkel vergroten om doorstroom van schuldbewind naar schuldhulpverlening te bevorderen bij (problematische) schulden. Realisatie: Verdiepende gesprekken met stakeholders naar bestaande knelpunten, welke prikkels mogelijk en effectief zijn en de consequenties daarvan.
- [Landelijke aanmeldpunt SHV](#)
Onderzoek naar een landelijk aanmeldpunt waar inwoner zichzelf kan melden naast de gemeenteloketten om vindbaarheid verder te vergroten en doorverwijzing te versimpelen. Realisatie: Onderzoeken mogelijkheid van koppeling aan technische infrastructuur 'warm doorverwijzen' en 'pauzeknop'.
- [Samenwerking hulpverleners](#)
Het delen van persoonsgegevens om samenwerking tussen verschillende hulpverleners te versterken en om doorgeleiding naar professionele schuldhulpverlening te bevorderen.
- [Landelijke pauzeknop](#)
Alle gemeenten zijn aangesloten bij de landelijke pauzeknop.

3.2.2. Elementen rond het begeleiden van inwoners

Van de twintig elementen van de basisdienstverlening richten er tien zich op 'begeleiden'. Hiermee ondersteunen gemeenten inwoners om (weer) financieel gezond te worden. Een financieel gezonde huishouding betekent dat iemand bewuste keuzes maakt en weet wanneer en waarvoor hulp nodig is. Niet alleen bij het regelen van geldzaken, maar ook bij het herkennen van signalen en het tijdig inschakelen van ondersteuning.

Begeleiding is een fundamenteel onderdeel van het schuldhulpverleningsproces en biedt toekomstperspectief aan de inwoner. Vanaf het eerste contact ondersteunde begeleiding bieden en werken aan een relatie met uw inwoner, voorkomt vaak uitval tijdens het traject en legt de basis voor een duurzame oplossing. Door daarnaast in te zetten op financiële begeleiding zorgt u ervoor dat inwoners structureel financieel weerbaar worden. Zo voorkomen gemeenten dat er bij inwoners weer financiële problemen ontstaan. Binnen begeleiden onderscheiden we twee vormen:

1. Financiële begeleiding bestaat uit het verbeteren van de financiële situatie van inwoners, budgetbegeleiding, budgetcoaching en het indien nodig overnemen van de financiën door budgetbeheer of beschermingsbewind.
2. Ondersteunende begeleiding richt zich op het eerste contact, de verbinding, het vergroten van hoop, het opbouwen van vertrouwen bij de inwoner en het bieden van maatwerk. Dit helpt uitval voorkomen. Deze vorm van begeleiding is geen onderdeel van het begeleidingstraject,

omdat de vorm als reguliere dienstverlening wordt beschouwd. Toch kan het in specifieke situaties opgenomen worden in het begeleidingsplan en onderdeel zijn van een begeleidingstraject. Bijvoorbeeld als een inwoner laaggeletterd of laag digitaal vaardig is of regelmatig wisselt tussen inkomen uit een uitkering en inkomen uit werk.

In het Plan van aanpak staat dat begeleiding plaatsvindt en welke vormen worden ingezet (begeleiding door flankerende hulp en of financiële begeleiding zoals budgetbegeleiding, budgetcoaching, budgetbeheer en/of, beschermingsbewind). Het begeleidingsplan beschrijft de uitvoering van de begeleiding en op welke thema's, vaardigheden, kennis en competenties de begeleiding zich richt. Wanneer daarin wijzigingen plaatsvinden, hoeft niet opnieuw beschikt te worden. Wanneer er aanpassingen plaatsvinden in niet vrij toegankelijke voorzieningen die de inwoner ontvangt, wordt het Plan van aanpak aangepast en wordt dus opnieuw beschikt.

In de [handreiking Begeleiding | VNG](#) vindt u informatie en ondersteuning over de manier waarop u alle aspecten van begeleiding kunt bieden en implementeren.

3.2.3. Element: Landelijk aanmeldpunt schuldhulpverlening

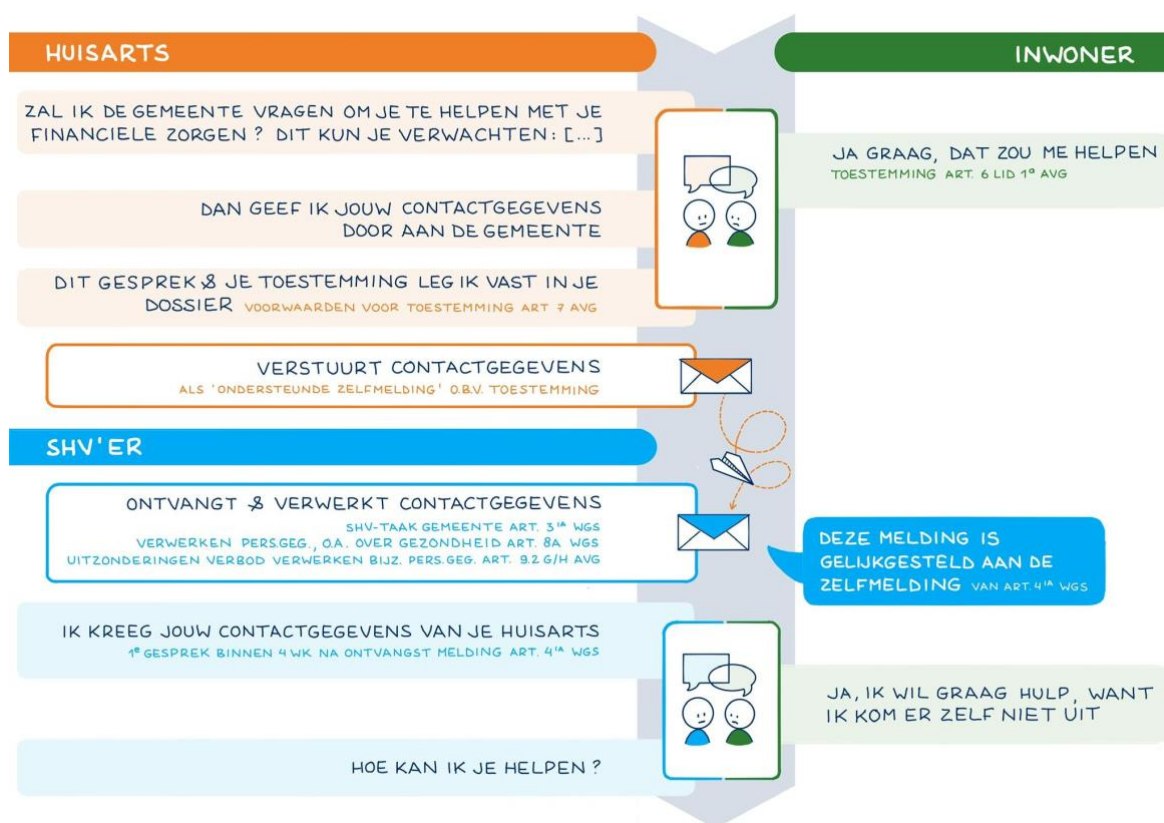
Om de vindbaarheid te vergroten richt dit element zich op de ontwikkeling van een landelijk aanmeldpunt voor inwoners om zich, naast het gemeenteloket, aan te melden voor schuldhulpverlening. Dit landelijk aanmeldpunt gaat naar verwachting op termijn op in de Landelijke pauzeknop.

3.2.4. Element: Samenwerking hulpverleners (Warme doorverwijzing richting schuldhulpverlening)

Dit element richt zich op “het delen van persoonsgegevens om samenwerking tussen verschillende hulpverleners te versterken en om doorgeleiding naar professionele schuldhulpverlening te bevorderen”: een warme doorverwijzing. Sommige gemeenten zijn al gestart met het opvolgen van deze doorverwijzingen, andere gemeenten zoeken bevestiging van de juridische grondslag voor doorverwijzing; de uitwerking van dit element ondersteunt gemeenten hierbij.

Warme doorverwijzing speelt vaak een belangrijke rol bij het ontzorgen van inwoners die hulp willen maar niet in staat zijn deze hulp te durven en/of kunnen vragen bij de gemeente. De VNG, NVVK, Divosa en SZW onderschrijven het belang van laagdrempelige toegang tot schuldhulpverlening. Bij de juridische verkenning rees echter de vraag of maatschappelijke organisaties zoals huisartsen, vrijwilligers en wijkteams inwoners met klachten waarvan de oorzaak geldzorgen zijn, warm mogen doorverwijzen naar de gemeente en of de gemeente deze doorverwijzingen mag opvolgen. Daarom is een duidelijk juridisch kader van belang. De VNG, NVVK, Divosa en SZW zijn gezamenlijk aan de slag om zicht te krijgen op de juridische (on)mogelijkheden en voorwaarden.

Volgens de VNG kan het - met toestemming van de inwoner - doorzetten van een signaal door een hulpverlener, zoals een huisarts, aan de gemeente gelijk worden gesteld aan een melding door de inwoner zelf. De VNG beschouwt toestemming van de inwoner in dit geval als een passende grondslag voor de warme doorverwijzing en daarmee het samenhangende gebruik van persoonsgegevens. Het eerste gesprek met de inwoner dient dan, net als bij een zelfmelding, binnen vier weken plaats te vinden. [De Autoriteit Persoonsgegevens \(AP\)](#) geeft informeel aan dat warme doorverwijzing mogelijk is, mits de toestemming vanuit de inwoner duidelijk wordt vastgelegd in het dossier.



Figuur 2: Voorbeeld toestemming en gegevensdeling

Met dataminimalisatie als uitgangspunt adviseert de VNG om alleen de contactgegevens (naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres) uit te wisselen. Dat stelt de gemeente in staat contact op te nemen met de inwoner, te onderzoeken wat de hulpvraag is en vervolgens een hulpaanbod te doen. Meer gegevens zijn niet noodzakelijk. De gemeente ontvangt deze gegevens op basis van haar wettelijke taak om inwoners toe te leiden naar schuldhulpverlening. Het is aan te raden om lokaal afspraken te maken om bijvoorbeeld flyers beschikbaar te stellen en verwachtingen aan beide kanten op elkaar af te stemmen.

3.2.5. Element: Zonder drempels

Doel van dit element is de mogelijkheid voor inwoners zich laagdrempelig en zonder veel papierwerk aan te melden voor schuldhulpverlening. Dit element heeft een korte- en langetermijnperspectief. Gemeenten kunnen nu al zorgen dat inwoners zich op verschillende manieren kunnen aanmelden, dat zij inwoners in een eerste gesprek niet meteen om papieren vragen en inwoners met al hun vragen, groot en klein, terecht kunnen bij de gemeente. Voor de lange termijn is het doel van dit element dat gemeenten hun inwoners in het aanmeldproces ontzorgen op het gebied van gegevensuitwisseling. Voor uitwerking van dit element wordt aangesloten bij Doorontwikkeling gegevensuitwisseling Wgs 2.0 (§ 5.1)

3.2.6. Element: Landelijke pauzeknop

Op basis van pilots in Den Haag, Amsterdam, Eindhoven en het CJIB wordt onder leiding van de NVVK gewerkt aan een landelijk signaal naar schuldeisers voor een tijdelijke incassostop. Schuldhulpverleners kunnen nu al voor de inwoner een kennisgeving sturen voor pauzering van lopende incassomaatregelen. Dit kan vanaf toelating tot schuldhulpverlening. Hiervoor gelden de

bestaande afspraken van de NVVK met convenantpartners. Gemeenten versturen de kennisgeving via het [Schuldenknooppunt](#), een brief of een e-mail.

Het streven is dat inwoners vanaf 2027 op een (digitale) aanmeldknop kunnen drukken, die gaat gelden als reguliere aanmelding voor schuldhulpverlening bij zijn gemeente, zie het element Landelijk aanmeldpunt. Na toelating stuurt de schuldhulpverlener vervolgens een kennisgeving naar schuldeisers, zoals hierboven beschreven.

3.3. Routekaart Financiële Zorgen

De [routekaart Financiële Zorgen | VNG](#) is een website die met input van inwoners, gemeenten en partners is ontwikkeld om gemeenten te ondersteunen bij het (nog) verder versterken van de ondersteuning aan inwoners met financiële zorgen.

Voor de VNG en gemeenten stond daarbij de inrichting van die ondersteuning vanuit het inwonersperspectief centraal. Daarom is in 2020 gestart met een groot aantal sessies met inwoners om bij hen op te halen hoe voor hen de ideale inwonersreis er in het schuldendomein uitziet. Als vervolg daarop is vanuit het perspectief van specifieke doelgroepen zoals ondernemers, jongeren en inwoners die worden ondersteund door een vrijwilliger aanvullend input opgehaald.

Elke inwonersreis is voorgelegd aan professionals in de schuldhulpverlening, vrijwilligers en ketenpartners met de vraag: wat moet er gebeuren om de ideale klantreis binnen de gemeentelijke uitvoering te realiseren? Als laatste stap is aan gemeentelijk professionals op het gebied van ICT, communicatie, beleid en juridische zaken voorgelegd wat er op hun specialismen geregeld moet worden, zodat de uitvoering werkt op basis van het inwonersperspectief.

De opgehaalde inzichten en kennis vormen de basis voor de routekaart. Op de routekaart Financiële Zorgen zijn voor verschillende doelgroepen (de “reguliere” inwoner, ondernemers, jongeren en inwoners die ondersteuning van een vrijwilliger nodig hebben) acht mijlpalen opgenomen waarlangs de ‘gemiddelde inwonersreis’ verloopt.



Figuur 3: de acht mijlpalen van de routekaart Financiële Zorgen

Per mijlpaal is voor de meest relevante rollen binnen de gemeentelijke organisatie (uitvoerend professional, beleids- en juridisch medewerker, manager, ICT- en data-adviseur, communicatieadviseur) uitgewerkt wat er moet gebeuren om de dienstverlening tot aan die mijlpaal optimaal in te richten. Daarbij gaat de routekaart uit van drie niveaus:

- Het basisproces: wat is nodig om te voldoen aan relevante wetgeving, aan de bestuurlijke afspraken over de elementen basisdienstverlening en wat is noodzakelijk als je het inwonersperspectief écht centraal stelt;
- De inspiratielaag: wat kun je boven op de basis doen om je dienstverlening nog beter te maken, met daarbij ook inspiratie vanuit andere gemeenten;
- Een toekomstlaag: ideeën die op basis van de ideale inwonersreis naar voren zijn gekomen, maar die nu nog niet te realiseren zijn, bijvoorbeeld omdat er geen wetgeving voor is, of de techniek nog niet voldoende ontwikkeld is.

Naast een beschrijving hoe de gemeente de ideale inwonersreis kan faciliteren, is in de routekaart informatie opgenomen over schuldpreventie, met name over financiële educatie en preventie rond life events. Er is een toolkit ontwikkeld die praktische handvatten biedt om de informatie uit de routekaart effectief te benutten en te vertalen naar de eigen gemeente. In de toolkit staan concrete stappenplannen en voorbeelddocumenten voor het organiseren van workshops en het maken van lokale inwonersreizen.

3.4. Verkorting aflosperiode buitengerechtelijke schuldregeling

In aansluiting op de verkorting van de Wsnp (§ 2.4.5) is ook de looptijd van de (buitengerechtelijke) schuldregeling verkort tot 18 maanden. Dit geldt ook voor ondernemers en jongeren en is ingegaan vanaf de start van een schuldregeling vanaf 1 juli 2023.

Het is voor inwoners van belang dat gemeenten zoveel als mogelijk uniformiteit nastreven. Daarom is afgesproken dat alle gemeenten en NVVK-leden dezelfde aflosperiode van 18 maanden hanteren, met uitzondering van maatwerksituaties. De periode van 18 maanden geldt voor zowel saneringskredieten als schuldbemiddelingen. Bij een schuldregeling zonder afloscapaciteit wordt om directe finale kwijting verzocht (§ 3.6).

Saneringskrediet:

Het standaard aanbieden van een saneringskrediet is een element van de Basisdienstverlening. Door de inzet van een saneringskrediet krijgt de inwoner meer rust en overzicht en ontvangen alle schuldeisers direct na het verstrekken van dit krediet het af te lossen bedrag waarna zij restschuld direct afboeken.

Met alle schuldeisers wordt vooraf onderhandeld en een akkoord bereikt over het definitief af te lossen bedrag met finale kwijting. Het saneringskrediet moet de inwoner in 18 maanden terugbetalen. De kredietverstrekker is meestal een gemeentelijke kredietbank en de kredietbank is na het verstrekken van het krediet de enige schuldeiser. Als de inwoner gedurende het traject meer inkomen verwerft, dan mag hij/zij dit zelf houden. Bij een saneringskrediet zijn de schulden na het algeheel akkoord direct kwijtgescholden en is een extra aflossing niet van toepassing.

Schuldbemiddeling

Bij schuldbemiddeling staat het af te lossen bedrag niet vooraf vast. Schuldeisers krijgen een indicatie van het af te lossen bedrag. De inwoner moet voor de aflossing maandelijks sparen, waarbij de schuldhelpverlener het af te lossen bedrag (in principe) halfjaarlijks opnieuw vaststelt. Op het moment dat de inwoner meer of minder inkomen binnenkrijgt, wordt het af te lossen bedrag daarop aangepast. Als de inwoner het traject succesvol doorloopt, volgt na 18 maanden de zogenaamde finale kwijting. Dat betekent dat de resterende schulden worden kwijtscholden.

Als de inwoner door onvoorziene omstandigheden (meer) vermogen krijgt waardoor het mogelijk is om de schulden volledig af te lossen (bijvoorbeeld door een loterij te winnen, of een erfenis te ontvangen), dan moet de inwoner alsnog 100% voldoen.

- Als het inkomen stijgt en daardoor de afloscapaciteit toeneemt, verandert dat niets aan de looptijd van de regeling. Wel moet er dan meer afgelost worden dan eerder werd aangeboden, omdat de afloscapaciteit van de inwoner hoger is dan bij de start van het traject.
- Daalt het inkomen buiten de schuld van de inwoner om en heeft dat tot effect dat de afloscapaciteit lager wordt, dan verandert de looptijd van de regeling niet. Een gevolg is wel dat er minder wordt gespaard en uitgedeeld dan in de prognose is voorgesteld.

De verkorting van de aflosperiode heeft ook gezorgd voor enkele wijzigingen in de gemeentelijke uitvoeringspraktijk schuldhulpverlening.

3.4.1. Verkorting: wijziging beleidsplan en/of beleidsregels

De verkorting van de aflosperiode van de schuldregeling heeft (mogelijk) gevolgen voor beleidsplannen en beleidsregels ([hoofdstuk 4](#)) die de aflostermijn van 36 maanden (nog steeds) nadrukkelijk benoemen. In dit geval dient u als gemeente het beleidsplan en/of de beleidsregels te wijzigen. Gebruik dit moment voor het actualiseren van het beleidsplan of het opstellen van een geheel nieuw beleidsplan.

Het vaststellen van het beleidsplan, met de eventuele aanpassingen, is een raadsbevoegdheid (art. 2 wgs). U legt om die reden het beleidsplan ter besluitvorming aan de raad voor.

Om de wijziging voor te bereiden en in te brengen, zijn er twee formats gemaakt.

- [Concept raadsvoorstel voor het wijzigen van het Beleidsplan \(docx\)](#)
- [Concept raadsbesluit voor het wijzigen van het Beleidsplan \(docx\)](#)

Het college is het bevoegde orgaan om beleidsregels tussentijds te wijzigen. Om de wijziging voor te bereiden en in te brengen, zijn er twee formats gemaakt

- [Concept collegevoorstel voor het wijzigen van de beleidsregels \(docx\)](#)
- [Concept collegebesluit voor het wijzigen van de beleidsregels \(docx\)](#)

3.4.2. Verkorting: Heronderzoeken (halfjaarlijkse check)

In het kader van de begeleiding moet de schuldhulpverlener tijdens de aflosperiode (schuldbemiddeling of saneringskrediet) regelmatig contact hebben met de inwoner. De NVVK en de VNG adviseren om tijdens de aflosperiode van 18 maanden minimaal eens per half jaar een contactmoment te hebben. Die contactmomenten kunnen gepaard gaan met een controle op de afgesproken verplichtingen in het kader van de schuldbemiddeling. Schuldeisers worden alleen op de hoogte gesteld van de uitkomst van een dergelijk contactmoment, als daar aanleiding voor is.

Er bestaan situaties waarbij een check eerder of vaker nodig is. Dat hangt af van veranderende omstandigheden bij de inwoner, zoals een hoger of een lager inkomen.

De looptijd van de regeling en de frequentie van contactmomenten en/of heronderzoeken in het kader van die regeling, staan los van de looptijd en frequentie van contactmomenten in het kader van de (financiële) begeleiding.

3.4.3. Verkorting: Afdracht schuldbemiddeling

De afdracht vindt in principe plaats na 18 maanden, nadat een laatste heronderzoek is uitgevoerd. Dit is alleen anders als de maandelijkse aflossingscapaciteit zo hoog is dat het beter is om bijvoorbeeld per half jaar een afdracht aan de schuldeisers in te plannen, of wanneer er sprake is van een hoog uit te delen extra vermogen.

3.4.4. Verkorting: Gemeentelijke invorderaars

De gemeentelijke invorderaars ontvangen vanaf 1 juli 2023 schuldregelvingsvoorstellen waarbij een aflosperiode van 18 maanden wordt aangehouden (saneringskrediet of schuldbemiddeling). Dit heeft tot gevolg dat de invorderaars een kleiner deel van de oorspronkelijke schuld krijgen terugbetaald.

Als in de schuldregeling een gemeentelijke vordering wordt meegenomen, zal deze – net als alle andere vorderingen – na een succesvolle beëindiging van een schuldbemiddelingstraject, na 18 maanden worden kwijtgescholden, zodat de inwoner vrij van financiële zorgen verder kan. Als er een saneringskrediet is verstrekt, dan vindt de kwijting aan het begin van de 18 maanden plaats, zodra de uitbetaling aan de schuldeisers is gedaan.

De verkorting van de aflosperiode geldt niet automatisch voor het eigen kwijtscheldingsbeleid binnen gemeenten. De verkorting van de aflosperiode ziet enkel op de (buitengerechtelijke) schuldregelingen. Gemeenten maken zelf de beleidskeuze of zij de termijn van het eigen kwijtscheldingsbeleid koppelen aan de termijn van de aflosperiode van de schuldregelingen. Dat is de eigen beleidsvrijheid van gemeenten.

Voor meer informatie over de rol van de gemeente als beslaglegger (invorderaar), verwijzen we u naar de [Handreiking vereenvoudiging Wet beslagvrije voet | VNG](#). De handreiking behandelt de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet in de volle breedte, met aandacht voor de rol van de gemeente als beslaglegger, invorderaar, derde-beslagene en schuldhelpverlener.

3.5. Definitie problematische schuld

Onder andere naar aanleiding van de halvering van de schuldregelingstermijn is ook de definitie van de problematische schuld onder de loep genomen. Met ingang van 1 juli 2024 is de definitie van de problematische schuld aangepast volgens de definitie van de Faillissementswet (Fw).

“Er is sprake van een problematische schuld, wanneer te voorzien is dat een natuurlijke persoon zijn schulden niet zal kunnen blijven betalen of is gestopt met betalen.”

Daaronder verstaan we een situatie waarin niet binnen 36 maanden alle opeisbare vorderingen betaald kunnen worden, en dus een schuldregeling wordt gestart. Objectieve criteria zoals beslag, afsluiting energie en/of registratie CAK kunnen hierin worden meegewogen. In situaties waarin sprake is van schulden welke in een periode van 36 maanden wel oplosbaar zijn, zijn 100% betalingsvoorstellen mogelijk. Zo houden we ook kleine schulden klein. De problematische schuldsituatie is niet bepalend voor toelating tot schuldhelpverlening.

Zie voor meer informatie over de (toepassing van) deze definitie de handleiding [Implementatie Wijziging NVVK Gedragscode Schuldhelpverlening | NVVK](#).

3.6. Schuldregeling zonder afloscapaciteit

Vanaf 1 juni 2024 is het vrij te laten bedrag (Vtlb) de norm bij het vaststellen van de afloscapaciteit: meer hierover in ([§ 3.2](#)) en de factsheet basisdienstverlening: Saneringskrediet en Vrij te laten bedrag ([Element saneringskrediet en Vtlb](#)). Dit is de ondergrens, ook wanneer dit tot gevolg heeft dat de inwoner daardoor geen afloscapaciteit heeft. Hierdoor is het mogelijk om in situaties waarin er geen afloscapaciteit is en de komende 18 maanden ook niet te verwachten is, een schuldregeling zonder afloscapaciteit tegen directe finale kwijting voor te stellen aan de schuldeisers.

Als er vermogen aanwezig is, dan moet dit worden ingebracht. Zie voor meer informatie de handleiding [Implementatie Wijziging NVVK Gedragscode Schuldhelpverlening | NVVK](#)

4. Beleidsplan schuldhulpverlening

In het schuldendomein komen meerdere wetten samen waaraan gemeenten moeten voldoen ([hoofdstuk 2](#)). De gemeenteraad stelt op basis van de Wgs een beleidsplan vast dat richting geeft aan integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van die gemeente. Binnen de wetgeving biedt een beleidsplan ruimte voor de gemeentelijke autonomie en passende lokale invulling.

Beleid is bedoeld om 'iets' voor elkaar te krijgen: om een oplossing te vinden voor een probleem, een beweging in gang te zetten of een doel te bereiken. Vanuit zijn kader stellende rol stelt de gemeenteraad dat beleidsplan vast. Vanwege de samenhang tussen armoede en schulden combineren gemeenten vaak het beleidsplan schuldhulpverlening met het armoedevraagstuk. Het beleidsplan armoede en schulden kan vervolgens weer onderdeel zijn van integraal beleid voor het brede sociaal domein.

In dit hoofdstuk:

- Bespreken we de samenhang tussen een beleidsplan, beleidsregels en de verordening;
- Werken we uit wat de inhoud van het beleidsplan is;
- Geven we verplichte en aanvullende onderwerpen mee voor de inhoud;
- Kijken we naar het vervolg: hoe wordt het beleidsplan onderdeel van de doorlopende beleidsontwikkeling.

4.1. Samenhang verordening, beleidsplan en beleidsregels

Het vaststellen van een beleidsplan is wettelijk verplicht vanuit de Wgs. Daarnaast is de gemeente verplicht op grond van artikel 4a lid 3 Wgs, een verordening vast te stellen waarin is vastgelegd binnen hoeveel weken zij na het eerste gesprek op de aanvraag schuldhulpverlening beslist of de inwoner toegang krijgt (maximaal 8 weken). De VNG stelde hiervoor een [Modelverordening beslistermijn schuldhulpverlening | VNG](#) op. De verordening wordt vastgesteld door de gemeenteraad.

Naast het opstellen van het beleidsplan en de verordening, is het noodzakelijk dat gemeenten ook beleidsregels opstellen. Hierin worden de rechten en plichten van inwoners voor schuldhulpverlening nader gespecificeerd. Heldere beleidsregels zorgen voor duidelijkheid voor inwoners. Ze beschrijven wanneer zij een aanbod voor schuldhulpverlening krijgen, hoe het aanbod tot stand komt en op welke manier de gemeente de schuldhulpverlening uitvoert.

De VNG ontwikkelde een [model beleidsregels schuldhulpverlening](#) en [implementatiehandleiding](#). De beleidsregels zijn toekomstbestendig omdat ze niet-verplichte elementen basisdienstverlening en het inwonersperspectief bevatten uit het basisproces van de routekaart Financiële Zorgen. Gemeenten kunnen deze facultatieve bepalingen op een zelfgekozen moment, of op een andere wijze, opnemen. Zo biedt het model balans tussen ambities voor het versterken van de dienstverlening volgens de elementen van de basisdienstverlening, lokale beleidsvrijheid en ontwikkelruimte voor de lokale uitvoering.

4.2. Inhoud beleidsplan

4.2.1. Verplichte onderdelen uit de Wgs

Gemeenten beschrijven in het beleidsplan hoe zij schuldhulpverlening aanbieden binnen de kaders van de Wgs. Deze beleidsvrijheid geeft gemeenten de ruimte om de invulling aan te passen aan de lokale situatie. Volgens artikel 2 Wgs moet het beleidsplan voldoen aan een aantal specifieke eisen:

- a) Gemeenten moeten minimaal elke vier jaar een beleidsplan opstellen.
- b) Vanuit de kader stellende rol stelt de gemeenteraad het beleidsplan vast. Het plan kan, met goedkeuring van de gemeenteraad, tussentijds gewijzigd worden.
- c) Het beleidsplan moet de volgende onderdelen verplicht bevatten:
 - Preventie (het voorkomen van schulden);
 - Beleid voor integrale schuldhulpverlening;
 - De resultaten die de gemeente wil behalen in de periode van het beleidsplan;
 - De kwaliteitsmaatregelen voor de integrale schuldhulpverlening;
 - De wijze waarop klachten worden afgehandeld;
 - De wijze waarop wordt samengewerkt met schuldeisers (waaronder vastelastenpartners);
 - Het maximale aantal weken wacht- en doorlooptijd tussen het moment van aanmelding en de start van het reguliere aanbod door de gemeente. Voor een inwoner die zich bij de gemeente meldt of een aanbod krijgt van de gemeente op basis van een vroegsignaal, is de wachttijd maximaal vier weken voor een eerste gesprek en bij een crisissituatie maximaal drie dagen voor een gesprek. Een crisissituatie is een gedwongen woningontuiming, beëindigen van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering;
 - De wijze waarop schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven;
 - Het feit dat aan de inwoner een hulpaanbod moet worden gedaan in het kader van vroegsignalering op grond van artikel 3 lid 1 sub b Wgs.

4.2.2. Aanvullende inhoudelijke onderwerpen voor het beleidsplan

Naast wettelijke verplichtingen zijn er aanvullende inhoudelijke onderwerpen.

4.2.2.1. Landelijke ontwikkelingen

Bij het schrijven van een beleidsplan is het van belang om rekening te houden met de landelijke context en actuele ontwikkelingen omdat deze van invloed (kunnen) zijn op uw lokale beleid en taak als gemeente. De Hogeschool van Amsterdam [analyseerde](#) in 2024 de ontwikkelingen in de schuldhulpverlening vanaf de invoering van de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK in 1979.

Daarnaast geven ook onderstaande rapporten een goed beeld van de actuele landelijke ontwikkelingen:

- [Schulden aanpakken | Schulden | Rijksoverheid.nl](#)
- [Kamerbrief Aanpak geldzorgen armoede en schulden | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl](#)
- [Kamerbrief over eerste voortgangsrapportage aanpak geldzorgen, armoede en schulden | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl](#)
- [Aanbiedingsbrief bij tweede voortgangsrapportage Aanpak geldzorgen, armoede en schulden | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl](#)
- [Kamerbrief over Nationaal Programma Armoede en Schulden | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl](#)

Gemeenten die inspirerende initiatieven en innovaties van andere gemeenten in Nederland willen opnemen in het beleidsplan, kunnen daar in de [routekaart Financiële Zorgen | VNG](#) voorbeelden van vinden.

4.2.2.2. Elementen van de basisdienstverlening

De bestuurlijke afspraken over de elementen basisdienstverlening ([§ 3.2](#)) zijn bedoeld om de gemeentelijke dienstverlening te versterken en het bereik te vergroten. Omdat het beleidsplan

voor maximaal vier jaar wordt vastgesteld, kan het elementen bevatten voor de korte en de middellange termijn. Neem bijvoorbeeld de elementen op die al geïmplementeerd zijn en/of die voor de korte termijn gepland staan. De elementen waarvan de implementatietermijn over de looptijd van het beleidsplan heengaat, kunnen worden meegenomen in een doorkijkje naar de ontwikkelingen op de langere termijn.

Door de basisdienstverlening op te nemen in het beleidsplan werken gemeenten aan versterking van de schuldhelpverlening volgens de landelijke afspraken.

4.2.2.3. *De rol van de gemeente*

Een beleidsplan beschrijft de rol van de gemeente. Dit moet uiteraard in lijn zijn met de wettelijke taken (art. 2 Wgs). Denk ook aan de rol van de gemeente in zaken als informatieverstrekking, informatie en advies, financiële begeleiding en beheer van financiën van de inwoner, oplossen en beheersbaar maken van schulden en samenwerking rond (schulden)beleid.

4.2.2.4. *Vroegsignalering*

Ook de inrichting en uitvoering van vroegsignalering kunnen onderdeel zijn van het beleidsplan. Denk daarbij ook aan onderwerpen als: wat verstaat de gemeente onder vroegsignalering, wat is het doel van de inzet, hoe doet u een aanbod aan de inwoner en welke strategie past daarbij.



Figuur 2: Piramide van preventie en voorlichting (onderaan) via vroegsignalering tot curatie (bovenaan)

Het is belangrijk om onderscheid te maken tussen de verplichte inzet op wettelijke taken — het oppakken van signalen via de vastelastenpartners — en de aanvullende inzet op signalen die vanuit de samenwerking tussen hulpverleners bij de gemeente binnenkomen. Zo kunt u ook aandacht besteden aan aanvullende afspraken die nodig zijn voor de niet-wettelijke taken, bijvoorbeeld rondom gegevensdeling en doorverwijzing.

De [leidraad Vroegsignalering | VNG](#) bevat meer informatie over de wettelijke taken. Daarin staat bijvoorbeeld hoe u een afwegingskader beschrijft (hoe gaat de gemeente om met de verschillende signalen en met combinaties van signalen). Dit kan helpen om de beschikbare capaciteit en

middelen zo efficiënt mogelijk in te zetten. Informatie over signalen verkregen uit de samenwerking met hulpverleners, is te vinden bij het element [Samenwerking hulpverleners](#).

4.2.2.5. *De aanmeldmogelijkheden: digitaal, telefonisch, mondeling/persoonlijk*

Gemeenten willen de dienstverlening zo laagdrempelig mogelijk houden voor hun inwoners. Iedere inwoner moet zich op een manier kunnen aanmelden die passend is. Dit is ook een van de elementen van de basisdienstverlening ([Element "Zonder drempels"](#)).

4.2.2.6. *Weigeringsgronden schuldhelpverlening*

Er is één absolute weigeringsgrond: inwoners die geen geldige verblijfstitel hebben komen niet in aanmerking voor schuldhelpverlening (art. 3 lid 4 Wgs). Daarnaast zijn er optionele weigeringsgronden ([§ 2.1](#)). Wanneer de gemeente kiest om één of meer van deze weigeringsgronden te hanteren, dan moet zij dit vastleggen in beleidsregels ([§ 4.1](#)).

In het beleidsplan kan eventueel nader worden toegelicht waarom voor deze weigeringsgronden wordt gekozen.

4.2.2.7. *Betaalrekening*

In het beleidsplan kan op basis van artikel 2 lid 5 Wgs opgenomen worden onder welke voorwaarden de inwoner verplicht wordt te beschikken over een basisbankrekening zoals bedoeld in [artikel 1:1 Wft](#) (een betaalrekening waarbij debetstand niet mogelijk is). Om schuldhelpverlening te kunnen uitvoeren, moeten inwoners beschikken over een bankrekening. Deze is nodig om inkomsten te ontvangen, vaste lasten te betalen en leefgeld te ontvangen via budgetbeheer of beschermingsbewind. Het wetsartikel was bedoeld om inwoners zonder bankrekening te stimuleren deze aan te vragen. Sinds de invoering van de basisbetaalrekening in 2017 is dit artikel echter minder relevant.

4.2.2.8. *Samenwerken met vrijwilligers(organisaties)*

Het schuldendomein kent tal van vrijwilligers(organisaties) die, naast de schuldhelpverleningsorganisaties, contact hebben met de inwoner en inspanningen verrichten op het voorkomen en oplossen van schulden. Als de gemeente samenwerkt, of voornemens is te gaan samenwerken, met een vrijwilligers(organisatie) dan neemt u dit op in het beleidsplan.

Denk ook aan de volgende vragen:

- Met welke vrijwilligers(organisatie) werkt de gemeente samen of is zij voornemens te gaan samenwerken?
- Wat is de rol van deze vrijwilligers(organisatie)?
- Hoe komt de rol van de vrijwilligers(organisatie) samen met die van de gemeente?
- Welke informatieverstrekking is er en/of is er nodig? En hoe wordt hierover gecommuniceerd?

Meer informatie vindt u in de [handreiking Samenwerken met vrijwilligers\(organisaties\) | VNG](#) en in de [routekaart Financiële Zorgen in het spoor samenwerken met vrijwilligers](#).

4.2.2.9. *Begeleiding*

Voor veel gemeenten is het werken aan financiële zelfredzaamheid en het duurzaam oplossen van financiële zorgen een belangrijk onderdeel van integrale schuldhelpverlening. In het beleidsplan kan daarom aandacht zijn voor de wijze waarop u invulling geeft aan de begeleiding van inwoners, zowel financieel als op andere leefgebieden. Vragen die aan de orde komen zijn bijvoorbeeld:

- Welke vormen van begeleiding worden ingezet (budgetbegeleiding, budgetcoaching, budgetbeheer, beschermingsbewind)?
- Waar binnen de gemeente wordt de ondersteunende begeleiding en financiële begeleiding belegd?
- Welke partijen hebben een rol in begeleiding? Welke afspraken zijn eerder gemaakt met bijvoorbeeld vrijwilligersorganisaties? Gaat u deze afspraken opnieuw vormgeven of borduurt u voort op de eerdere afspraken?
- Vanuit welke visie op inwoners vindt begeleiding plaats en hoe is deze gekoppeld aan de visie op schuldhelpverlening?

Gemeenten zijn vrij om hun eigen uitgangspunten voor de begeleiding te formuleren en vast te leggen in het beleidsplan. Een aantal mogelijke uitgangspunten:

- De mogelijkheden, doelen en behoeften van de inwoner zijn leidend.
- De begeleiding is vrijwillig, maar niet vrijblijvend.
- De ondersteuning is zo licht als het kan en zo zwaar als nodig is.
- De ondersteuning is zo kort als het kan en zo lang als nodig is.
- Er wordt gewerkt vanuit een integrale benadering.
- We houden rekening met stress.
- We werken vanuit vertrouwen.
- In de begeleiding ondersteunen we het zelfvertrouwen van de inwoner.

Meer informatie vindt u in de [handreiking Begeleiding | VNG](#).

4.2.2.10. *Nazorg*

Het doel van nazorg is terugval voorkomen. Nazorg is een verplicht onderdeel van het Plan van aanpak bij de toelatingsbeschikking. Het komt ook terug in het element basisdienstverlening '[altijd contact bij terugval](#)'. Dit gaat uit van persoonlijk contact.

Mogelijke punten om op te nemen in het beleidsplan voor de inrichting van de nazorg:

- Welke mogelijkheden zijn er voor het bieden van nazorg, passend bij de behoefte van de inwoner;
- Wat kan een gemeente inzetten in om de situatie van de inwoner te monitoren en tijdig te signaleren of er een risico is op terugval?
- Waar kan de inwoner terecht als in de periode van nazorg vragen zijn en eventueel aanvullende ondersteuning nodig is?
- Waar kan de inwoner terecht op het moment dat er sprake is van terugval?

Zie de [handreiking Begeleiding | VNG](#).

4.2.2.11. *Aandacht voor specifieke doelgroepen*

In een beleidsplan is het belangrijk om, naast gezinnen met minderjarige kinderen, aandacht te besteden aan bijzondere doelgroepen zoals, jongeren, ondernemers, huizenbezitters en inwoners met verschillende culturele achtergronden. Het toespitsen van het ondersteuningsaanbod op

doelgroepen is ook één van de elementen van de basisdienstverlening (§ 3.2.1). De NVVK ontwikkelde ook diverse [werkwijzers voor specifieke doelgroepen](#).

Ondernemers

Ondernemers die als natuurlijk persoon persoonlijk aansprakelijk zijn voor hun zakelijke schulden, vallen net als alle andere inwoners onder de Wgs (art.1 en 3 Wgs). Dit betekent dat schuldhulpverlening aan ondernemers onvoldoende geregeld is als een gemeente alleen een regeling vanuit het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz) aanbiedt of zich beperkt tot het rechtstreeks doorverwijzen van de ondernemer naar een externe partij die schuldhulpverlening aan ondernemers aanbiedt. Het Bbz-krediet is, naast het aanbieden van bijvoorbeeld een saneringskrediet via een (krediet)bank of een derde, één van de mogelijkheden om schulden te saneren.

Het ondersteunen van ondernemers vereist specialistische kennis op bedrijfseconomisch, juridisch en fiscaal terrein. De financiële situatie en de aard en de omvang van schulden verschillen ten opzichte van particulieren. Daarnaast hebben ondernemers met financiële zorgen vaak te maken met andere uitdagingen, zoals achterstallige zakelijke administratie of vraagstukken gerelateerd aan de onderneming. Het (tijdig) bereiken van ondernemers vraagt een andere benadering. Ook werkt de professional die ondernemers ondersteunt samen met andere afdelingen binnen de gemeente, evenals andere (vrijwilligers)organisaties. Zie voor meer informatie de [handreiking Ondernemers uit de financiële zorgen | VNG](#)) en de [routekaart Financiële Zorgen, spoor ondernemer](#).

Voorbeelden van beleidsplannen met een hoofdstuk over schuldhulpverlening voor ondernemers

- Gemeente Pijnacker-Nootdorp: [gmb-2023-539824.pdf \(officiële bekendmakingen.nl\)](#);
- Lekstroomgemeenten: [Beleidsplan schuldhulpverlening 2021-2024 | Lokale wet- en regelgeving \(overheid.nl\)](#);
- Gemeente Gilze en Rijen: [Beleidsplan Schuldhulpverlening gemeente Gilze en Rijen 2022-2025 | Lokale wet- en regelgeving \(overheid.nl\)](#);
- Gemeente Súdwest-Fryslân: [Beleidskader Bestaanszekerheid 2023-2026](#) en [Uitvoeringsplan Schuldhulpverlening 2025 - 2026](#).

Jongeren

Veel jongeren vanaf de middelbare schoolleeftijd tot en met 27 jaar ervaren op het pad naar volwassenheid problemen op één of meerdere leefgebieden, waaronder financiën. Ze hebben vaak onvoldoende zicht op hun inkomsten en uitgaven en zijn onvoldoende weerbaar tegen de vele verleidingen die op de loer liggen. Veel gemeenten ontwikkelen voor deze doelgroep preventief beleid, waar financiële educatie vaak onderdeel van uitmaakt. Andere uitdagingen waar gemeenten voor staan zijn het bereiken van jongeren met financiële zorgen en/of schulden en hen ondersteunen op een manier die bij hen aansluit. Dat houdt onder andere in dat zij zich aangesproken voelen en herkennen in de ondersteuning van gemeenten, en dat gemeenten de juiste interventies bieden om ze op weg te helpen. Daarmee krijgen en houden jongeren perspectief op een toekomst zonder financiële zorgen.

De aandachtspunten voor beleid en uitvoering liggen zowel op het bereiken als op het binnenboord houden van deze jongeren als ze zich eenmaal hebben gemeld met een hulpvraag. Gemeenten kunnen voor het bereiken van (meer) jongeren samenwerken met interne afdelingen, externe partners en met jongeren als rolmodellen. Jongeren hebben vaak problemen op meerdere leefgebieden, waardoor aanvullende of flankerende hulpverlening vereist is. Deze samenwerking is dan ook van belang voor het organiseren en bieden van integrale hulp.

In de [handreiking Jongeren uit de financiële zorgen | VNG](#) en de [routekaart Financiële Zorgen, spoor jongere](#) staat meer concreet wat de werkzame elementen zijn waar gemeenten in beleid en uitvoering rekening mee kunnen houden. [Het beleidsplan Schuldhelpverlening van de gemeente Den Haag 2024-2028](#) is een voorbeeld van gemeentebestel dat rekening houdt met jongeren, met aandacht voor eerdergenoemde werkzame elementen.

Overige specifieke doelgroepen

Naast ondernemers en jongeren hebben gemeenten regelmatig andere doelgroepen in de schuldhulpverlening die specifieke aandacht vragen. Denk aan (ex-)gedetineerde inwoners, interculturele hulpvragers, inwoners met een koopwoning, inwoners met lage basisvaardigheden, enzovoorts. Het is ook voor deze doelgroepen goed om daar niet alleen in de verschillende projectplannen aandacht voor te hebben, maar ook in het meer algemene beleidsplan.

4.2.3. Financiële consequenties

Het is belangrijk dat de gemeenteraad voldoende financiële middelen vrijmaakt voor schuldhulpverlening. De uitvoering van schuldhulpverlening wordt in de basis bekostigd vanuit de algemene uitkering door het Gemeentefonds. In de verdeling van het Gemeentefonds valt het onder de noemer Uitvoering en minimabeleid in het cluster Participatie en daar specifiek onder de Programma- en apparaatslasten minimabeleid. Daar vallen echter ook nog andere uitvoeringskosten onder.

Om de gemeentelijke beleidsvrijheid te benadrukken, worden bedragen binnen het Gemeentefonds in principe niet geoormerkt. Dit betekent dat het rijk niet vastlegt waar bedragen voor zijn bestemd. Middelen uit het Gemeentefonds zijn vrij besteedbaar en hoeven niet verantwoord te worden aan het rijk. De verdeling is daarmee een lokale keuze. Het bedrag dat gemeenten in de basis beschikbaar hebben voor schuldhulpverlening ligt daarmee niet vast.

De afgelopen jaren zijn vanuit het rijk extra middelen aan het Gemeentefonds toegevoegd, met het specifieke doel de schuldhulpverlening te versterken of te verbeteren. Soms gaat het om structurele middelen, maar meestal om incidentele. Extra middelen worden altijd definitief toegekend via [rijkscirculaires](#) in mei, september en december.

Op basis van die circulaire kan de beleidsafdeling een voorstel voorleggen aan college en raad om extra middelen toe voegen aan de bestaande budgetten voor schuldhulpverlening. Hiermee ontstaat extra financiële ruimte om de schuldhulpverlening verder te versterken. Een goed moment hiervoor is bij het vaststellen van een beleidsplan schuldhulpverlening.

Is het beleidsplan al vastgesteld en komen op een later moment extra middelen beschikbaar, dan kan de beleidsafdeling in overleg met de afdeling financiën de behandeling en vaststelling van de voorjaarsnota of (meerjaren)begroting aangrijpen om deze middelen alsnog voor schuldhulpverlening te bestemmen.

4.2.3.1. Uitbesteden van dienstverlening

Wanneer de gemeente de schuldhulpverlening geheel of gedeeltelijk heeft uitbesteed ([hoofdstuk 5](#)), is het belangrijk om dat op te nemen in het beleidsplan. Mogelijke onderwerpen die dan aan de orde komen:

- De redenen voor geheel of gedeeltelijk uitbesteden;
- De namen van de organisaties waaraan is uitbesteed;
- Hoe u de regie houdt op de uitbestelde werkzaamheden en monitoring daarvan.

4.2.4. Monitoring: werken met KPI's en data

Gemeenten zijn wettelijk verplicht om in hun beleidsplan schuldhulpverlening de gewenste resultaten voor de planperiode te beschrijven (art. 2 lid 4 onder a Wgs). KPI staat voor kritieke prestatie-indicator. Zij dragen bij aan het meetbaar en stuurbaar maken van resultaten. Voor de gemeenteraad ondersteunen KPI's het uitvoeren van de controlerende taak.

Een bruikbare KPI is:

- Afgeleid van een duidelijke doelstelling;
- SMART geformuleerd:
 - Specifiek (de verwachte prestatie is volstrekt duidelijk);
 - Meetbaar (het prestatieniveau is exact te meten);
 - Acceptabel (medewerkers moeten de prestatie willen leveren);
 - Realistisch (het is mogelijk de prestatie daadwerkelijk te leveren);
 - Tijdgebonden (het is helder wanneer de prestatie geleverd moet zijn).

Let op: KPI's geven slechts een indicatie van prestaties. Ze dekken niet alle factoren die bijdragen aan het behalen van doelen. Gebruik ze daarom als hulpmiddel, niet als absoluut oordeel.

[Bijlage 1](#) bevat voorbeelden van KPI's rond schuldhulpverlening. De bruikbaarheid daarvan hangt uiteraard af van uw lokale gemeentelijke context. Ze zijn dus vooral bedoeld ter inspiratie.

Gemeentelijke beleidsplannen bevatten steeds vaker niet alleen cijfers over aantallen, doorlooptijden en slagingspercentages, maar ook resultaten op het gebied van klanttevredenheid, het behalen van doelen uit het Plan van Aanpak en de mate van zelfredzaamheid. Hoewel er nog geen gestandaardiseerde methoden zijn om deze voortgang te meten, ontwikkelde Sociaal Werk Nederland een [KPI-model](#) dat zich richt op het monitoren van de effecten van verschillende interventies binnen een organisatie. Dit model is niet specifiek gericht op schuldhulpverlening, maar kan door gemeenten wel als inspiratiebron worden gebruikt.

Eenduidig gedefinieerde KPI's maken het mogelijk om gegevens op uniforme en gestandaardiseerde wijze uit te wisselen. Dit zorgt voor periodiek inzicht in de financiële hulpverlening, zowel op gemeentelijk als landelijk niveau. Dat inzicht ondersteunt gemeenten bij het versterken van datagedreven werken en het ondersteunt gemeenteraden bij het uitvoeren van hun controlerende taak. Binnen het project Data Delen Armoede en Schulden (DDAS) werken de VNG, NVVK, CBS en Divosa samen aan de realisatie hiervan. [DDAS](#) is ook een element van de basisdienstverlening.

Het is aan te raden dat gemeenten deze ontwikkeling benoemen in hun beleidsplan en aangeven hoe zij in de nabije toekomst zorgen voor aanlevering van gegevens. En hoe de informatie die dit oplevert gedeeld wordt met de gemeenteraad en bijdraagt aan de verdere ontwikkeling van de schuldhulpverlening.

4.3. Een mogelijke opbouw van het beleidsplan

Het staat gemeenten uiteraard vrij om de opbouw van en onderwerpen in het beleidsplan zelf te bepalen. Dit is een mogelijke indeling:

Voorwoord (bijvoorbeeld door de wethouder)

1. Inleiding, landelijke ontwikkelingen en samenhang sociaal domein;
2. Visie en doelstelling;
3. Probleemstelling of schets huidige situatie bij de gemeente op het terrein van preventie, vroegsignalering en curatieve schuldhulpverlening;
4. Aandacht voor specifieke doelgroepen;
5. Samenwerking met vrijwilligers(organisaties) en maatschappelijke partners;
6. Communicatie, bereik, toegankelijkheid;
7. Juridisch kader en eventuele wijzigingen in de verordening, besluit en beleidsregels;
8. Financiën;
9. Organisatie en kwaliteit;
10. KPI's en monitoring;
11. (Continu) evaluatieproces.

Handreikingen/voorbeelden beleidsplannen

Gecombineerd armoede en schuldenbeleid - voorbeelden

- [Beleidsplan armoede en schulden 2022-2026 - Gemeente Sittard-Geleen](#)
- [Beleidsplan-Armoede-en-Schulden.pdf \(rijssen-holten.nl\)](#)
- [Aanvalsplan Den Bosch Schuldenvrij 2022 voortvarend verder](#)

Beleidsplan schuldhulpverlening

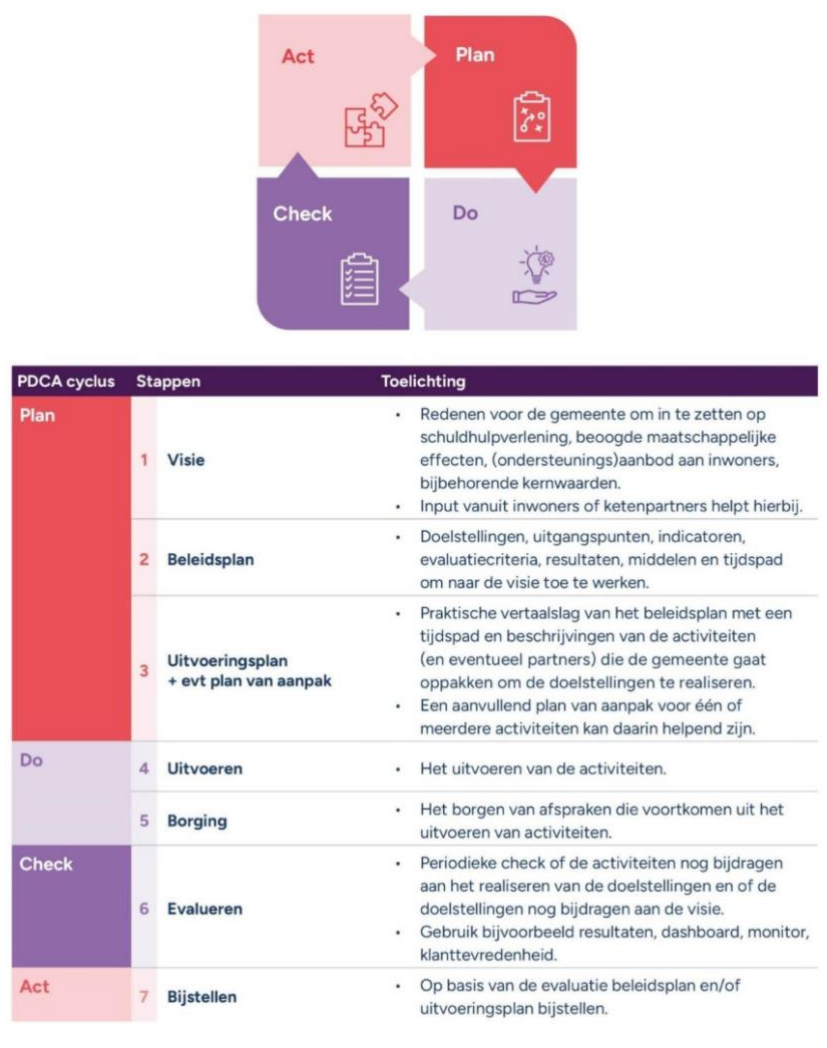
- [Beleidsplan schulddienstverlening 2022-2025 gemeente Heerde | Lokale wet- en regelgeving \(overheid.nl\)](#)
- [Beleidsplan Schuldhulpverlening 2023 – 2026 – gemeente Nijmegen](#)
- [Beleidsplan Schuldhulpverlening 2024 - 2028 – gemeente Den Haag](#)

4.4. Beleidsplan als onderdeel van continue beleidsontwikkeling

Gemeenten verbeteren hun beleid stap voor stap door te werken met een cyclische structuur. Als u hiervoor kiest, neem dit dan ook op in uw beleidsplan. Beschrijf het in het hoofdstuk over organisatie, kwaliteitsborging en het (doorlopende) evaluatieproces. Zo maakt u duidelijk hoe uw gemeente werkt aan een structurele verbetering van beleid.

4.4.1. PDCA-cyclus

Een van de opties om die cyclische structuur aan te brengen met het doel kwaliteit te verbeteren, is met een PDCA-cyclus, of de kwaliteitscirkel van Deming. De letters staan voor de fasen Plan, Do, Check, Act. De PDCA-cyclus kan meerdere malen doorlopen worden.



Figuur 3: PDCA-cyclus

Ad 2 Beleidsplan

Voor u nieuw beleid vaststelt, maakt u een meting van de huidige situatie zodat u het verschil kunt zien in de toekomst; een benchmark/ijkpunt. Onderstaande kan daarbij helpen:

- Een evaluatie van het huidige beleid of een nulmeting;
- [Minima-effectrapportages](#) van het Nibud;
- De [Benchmark Armoede en Schulden](#) van Divosa, Stimulansz en BMZ vergelijkt de resultaten van het armoede- en schuldenbeleid in Nederland. Gemeenten vergelijken zo hun eigen prestaties met andere, deelnemende gemeenten.
- Op termijn kunnen de gegevens die van DDAS ([element DDAS](#)) worden verzameld en gedeeld worden ingezet om de effecten van het beleid te analyseren en te vergelijken met andere gemeenten.

Ad 6 Evalueren

Ook wordt aangeraden om de voortgang van het beleidsplan tussentijds te evalueren en informatie hierover op te nemen in het beleidsplan zelf. De Kennisbundel armoede en schulden van Divosa biedt een aantal nuttige methoden. [Kennisbundel.nl](https://kennisbundel.nl) is een website voor actuele kennis over het sociaal domein.

- [Wat werkt? Handreiking planevaluatie maken | Kennisbundel Schouders Eronder](#)
- [Evalueren en verbeteren: Hoe werkt een effectevaluatie? | Kennisbundel Schouders Eronder](#)
- [Hoe kun je een interventie op tijd bijsturen? | Kennisbundel Schouders Eronder](#)

5. Het organiseren van schuldhulpverlening

Gemeenten kunnen ervoor kiezen om schuldhulpverlening zelf uit te voeren of deze taak geheel of gedeeltelijk uit te besteden. Dit hoofdstuk begint met een overzicht van de verschillende uitvoeringsvarianten en de overwegingen die daarbij een rol kunnen spelen. Vervolgens beschrijven we hoe de interne bevoegdheden geregeld kunnen worden wanneer de gemeente zelf uitvoering geeft aan schuldhulpverlening. Daarna gaan we in op de mogelijkheden voor het uitbesteden van taken en hoe de overdracht van bevoegdheden daarbij zorgvuldig kan worden geregeld. Tot slot bespreken we hoe de gemeente regie kan blijven voeren bij uitbesteding.

5.1. Uitvoeringsvarianten schuldhulpverlening

De praktijk kent drie uitvoeringsvormen voor schuldhulpverlening:

- De gemeente voert schuldhulpverlening volledig zelf uit.
- De gemeente voert schuldhulpverlening deels zelf uit en besteedt een deel uit aan een of meer externe organisatie(s).
- De gehele schuldhulpverlening is uitbesteed aan één of meer externe organisatie(s).

Voor gemeenten is het van belang dat inwoners met financiële zorgen de juiste ondersteuning krijgen. Ook wanneer de gemeente (een deel van) de schuldhulpverlening niet zelf uitvoert, maar bij een externe organisatie belegt, is het belangrijk om voldoende grip op de kwaliteit te houden.

5.1.1. Afwegingen bij zelf uitvoeren of (deels) uitbesteden

De afweging begint bij de vraag of de gemeente alle taken rond schuldhulpverlening zelf uitvoert, of deze geheel of gedeeltelijk uitbesteedt. Daarbij spelen verschillende zaken een rol:

- Financieel: aansluiten bij grotere externe organisaties kan schaalvoordelen opleveren. Externe organisaties werken soms tegen lagere tarieven. Tegelijkertijd kan uitbesteden extra kosten meebrengen rond regie en monitoring.
- Organisatiestrategie en -visie: Gemeenten die meer inzetten op hun regierol, plaatsen uitvoerende taken soms meer op afstand. Anderen kiezen ervoor om veel taken juist zelf op te pakken om bijvoorbeeld meer grip te hebben op de kwaliteit, of samenwerking binnen het sociaal domein (en integrale schuldhulpverlening) makkelijker te maken. Of omdat het de vertrouwensband met inwoners kan versterken als de gemeente zelf het gezicht is van de dienstverlening.
- Praktisch: Het uitvoeren van schuldhulpverlening is behoorlijk arbeidsintensief en vraagt veel van bereikbaarheid, flexibiliteit en continuïteit van de medewerkers.
- Expertise en kwaliteit: heeft de gemeente voldoende expertise in huis en is de kwaliteit van schuldhulpverlening voldoende geborgd? Dit kan bijvoorbeeld een overweging zijn rond schuldhulpverlening aan specifieke doelgroepen (zoals ondernemers of jongeren). Soms kiest een gemeente er juist voor om deze expertise in huis te halen, om integrale dienstverlening te versterken.
- Invloed en sturing: Met uitbesteding verliest de gemeente (welke afspraken ook worden gemaakt) mogelijk een deel van de invloed op de uitvoering, om bij te sturen of flexibel in te spelen op landelijke ontwikkelingen. Wel kunnen bij uitbesteding mogelijk “hardere” kwaliteitsafspraken gemaakt worden, waaraan de ultieme consequentie van ontbinding van het contract kan worden verbonden. Dat laatste kan uiteraard alleen als er dan ook op korte termijn een alternatief beschikbaar is.
- Inwonersbelang: Uitbesteden kan nadelen hebben voor inwoners, omdat ze extra reistijd hebben, of hun verhaal opnieuw moeten vertellen. Ook kan verwarring ontstaan wanneer de partij die de beschikking afgeeft niet zelf de hulp biedt.

Daarnaast spelen ook andere factoren mee, zoals het verwachte aantal aanvragen, samenwerkingsmogelijkheden met andere gemeenten, ervaring met zelf uitvoeren of uitbesteden op andere domeinen en de beschikbaarheid van geschikte marktpartijen passend bij de gemeentelijke behoefte. Ook is het belangrijk hoe de gemeente haar rol als opdrachtgever kan vervullen.

Landelijk bestaan allerlei vormen en combinaties van zelf uitvoeren en uitbesteden. Er is geen blauwdruk om te bepalen wat de beste optie is. Belangrijk is vooral om de keuzes bewust en onderbouwd te maken en ervoor te zorgen dat deze aansluiten bij de wettelijke taken, de organisatiestrategie en de gemeentelijke visie op de vraag hoe inwoners met financiële zorgen optimaal ondersteund kunnen worden. Daarnaast is het van belang dat gemeenten nadenken over manieren om in te spelen op de nadelen die iedere keuze heeft.

5.2. Zelf uitvoeren

Gemeenten die zelf de schuldhulpverlening uitvoeren, moeten zorgen dat de bevoegdheden van het college intern goed worden overgedragen.

5.2.1. Bevoegdheden binnen de gemeentelijke organisatie overdragen

Gemeenten wijzen veel bevoegdheden formeel toe aan het college, de burgemeester of specifieke functionarissen. Om de besluitvorming werkbaar te houden, worden deze bevoegdheden vaak intern overgedragen via mandaat of volmacht. Een mandaat is de bevoegdheid om in naam van een bestuursorgaan publiekrechtelijke besluiten te nemen (bijvoorbeeld beschikken). Volmacht is het verlenen van de bevoegdheid om in naam van het bestuursorgaan privaatrechtelijke rechtshandelingen te verrichten (bijvoorbeeld het sluiten van overeenkomsten).

Hierbij geldt: het is belangrijk om per taak vast te leggen wie welke bevoegdheid heeft en hoe dit juridisch correct is geregeld.

In het kort: voor diverse taken is een mandaat nodig. In artikel 10:12 Awb staat dat de bepalingen over mandaat ook gelden voor andere handelingen van bestuursorganen, namelijk het verrichten van privaatrechtelijke rechtshandelingen en het verrichten van uitvoeringstaken. Bij privaatrechtelijke rechtshandelingen (zoals het sluiten van een overeenkomst) heet de vertegenwoordigingsbevoegdheid echter geen mandaat maar volmacht. Er is dus een volmacht nodig om namens het college privaatrechtelijke overeenkomsten te mogen sluiten.

Onderstaand overzicht helpt bij het inventariseren van veelvoorkomende werkzaamheden en de bijbehorende bevoegdheidsoverdracht.

5.2.1.1. Mandaat: besluiten op grond van de Wgs

Denk bijvoorbeeld aan:

- Afgeven beschikking (toelating-, afwijzing-, beëindiging-, wijzigingsbeschikking);
- Verzoek afkoelingsperiode/moratorium (art. 5 lid 1 Wgs).

5.2.1.2. Mandaat: besluiten op grond van de Wsnp

Denk bijvoorbeeld aan:

- Verzoek Wsnp (art. 284 lid 4 Fw) (let op: de inwoner dient het college te machtigen om het verzoekschrift namens hem/haar in te dienen bij de rechtbank. Het indienen zelf is namelijk een feitelijke handeling);
- Verzoek voorlopige voorziening (art. 287b lid 1 Fw);
- Verzoek toekennen dwangakkoord (art. 287a Wsnp);

- Verklaring omtrent mogelijkheden tot buitengerechtelijke schuldregeling en aflossingsmogelijkheden (art. 285 lid 1 onder f Fw).

5.2.1.3. **Volmacht: *privaatrechtelijke overeenkomsten***

Dit is wanneer een ambtenaar namens de gemeente een overeenkomst aangaat met de inwoner.

- Overeenkomst budgetbeheer;
- Stabilisatieovereenkomst;
- Schuldregelingsovereenkomst;
- Kredietovereenkomst/saneringskredietovereenkomst;
- Overeenkomst financieel beheer.

5.2.1.4. **Volmacht: *'overige handelingen'***

Het is verstandig om in het besluit waarin de bevoegdheden zijn verdeeld expliciet op te nemen dat ook de werkzaamheden die nodig zijn om uitvoering te kunnen geven aan de bevoegdheid (zoals het voeren van correspondentie, opvragen van stukken, etc.) onder het besluit vallen. Verder is het van belang te weten dat het (algemeen) mandaatbesluit moet worden gepubliceerd voordat het geldig is.

Tot slot is het goed om te weten dat er geen fysieke handtekening nodig is onder besluiten of overeenkomsten. Dit mag gestandaardiseerd.

Alle lokale regelgeving van gemeenten is te vinden op de [website Lokale Regelgeving](#). Dit geldt ook voor een eventueel mandaatregister. Voor een mandaatregister (maar ook voor andere lokale regelgeving) geldt dat ze officieel gepubliceerd moeten zijn om daadwerkelijk geldig te zijn.

5.2.2. **Praktische uitwerking bevoegdheden**

Veel gemeenten kiezen ervoor om, naast het mandaatbesluit, voor intern gebruik een Regeling tot verlening van bevoegdheden vast te stellen, waarin is vastgelegd hoe de bevoegdheden zijn belegd. Bij deze regeling wordt doorgaans een lijst van bevoegdheden bijgevoegd. Op die lijst staat welke bevoegdheden aan welke functie bij de gemeente worden verleend. Overigens is er geen wettelijke plicht tot het opstellen hiervan. De lijst is met name om een goed overzicht te houden.

Er kan evenwel ook gekozen worden voor de omgekeerde weg. Het uitgangspunt hierbij is dat alle bevoegdheden die het werkterrein van een bepaalde ambtenaar aangaan, aan deze functionaris worden gemandateerd met uitzondering van enkele bevoegdheden die het college aan zichzelf voorbehoudt. Deze bevoegdheden worden dan apart genoemd in een bijlage bij de Regeling. Dit systeem vereist wel dat de werkterreinen helder zijn beschreven in een Organisatiebesluit.

5.2.3. **Van uitbesteden naar zelf doen**

De afgelopen jaren zien we, naast het uitbesteden van taken, ook een beweging in tegengestelde richting. Gemeenten die een deel van de taken had uitbesteed gaan deze weer (geheel of gedeeltelijk) zelf uitvoeren. Gemeenten die dit overwegen kunnen gebruik maken van de [checklists van de routekaart Financiële Zorgen](#). Daarmee krijgen ze een goed beeld van de zaken die zij moeten regelen om de dienstverlening te laten voldoen aan de relevante wetgeving, de bestuurlijke afspraken over elementen van de basisdienstverlening en hoe zij aansluiten op het inwonersperspectief.

5.3. Uitbesteden

Op basis van de afwegingen in [§ 5.1.1](#), kan de gemeente ervoor kiezen de schuldhulpverlening (deels) uit te besteden. In deze paragraaf bespreken we het bepalen van de scope, het correct overdragen van bevoegdheden en het proces van uitbesteden.

5.3.1. Scope bepalen

Wanneer u ervoor kiest om de schuldhulpverlening geheel of gedeeltelijk door een externe organisatie te laten uitvoeren, dan is de volgende vraag: welk gedeelte besteedt u uit?

Een goede inventarisatie voorkomt problemen in het vervolgtraject. Ze vormt de basis voor de uitvraag in een mogelijke aanbestedingsprocedure, een duidelijke opdrachtverstrekking en voor de uiteindelijke samenwerkingsovereenkomst met een partij die taken op zich neemt.

Breng daarvoor eerst de omvang en taken van schuldhulpverlening in haar geheel in beeld. Op basis van deze inventarisatie bepaalt u welke onderdelen u uitbesteedt en welke niet. Denk ook aan toekomstige wensen; taken die nu nog niet worden uitgevoerd, maar die u wel belangrijk vindt. Als u die nu meeneemt, voorkomt u dat er later aanvullende afspraken moeten worden gemaakt, wat leidt tot vertraging en extra werk.

Een handig hulpmiddel bij het inventariseren is het basisproces uit [de routekaart Financiële Zorgen | VNG](#). Dit geeft een overzicht van de minimale taken die gemeenten moeten uitvoeren om te voldoen aan de wettelijke eisen, de bestuurlijke afspraken rond de basisdienstverlening, én hoe het inwonersperspectief daar goed in kan worden meegenomen. De routekaart bevat bovendien handige [checklists](#) die dit inventarisatieproces ondersteunen.

Wanneer de taken zijn geïnterpreteerd is de volgende stap om te bepalen: wat doen we zelf, wat besteden we uit en (eventueel) wat doen we niet meer? Houd bij deze verdeling niet alleen rekening met de verschillende taken, maar ook met verschillende doelgroepen. Ondernemers, jongeren, huizenbezitters en inwoners met een andere culturele achtergrond worden in het [Element hulpaanbod per doelgroep](#) van de basisdienstverlening schuldhulpverlening als voorbeeld genoemd, maar ook [andere doelgroepen](#) vragen soms om een specifieke aanpak.

Wees alert op taken die mogelijk (gedeeltelijk) overlappen en maak daarover in de verdeling duidelijke keuzes. Bijvoorbeeld: wanneer u als gemeente de budgetcoaching zelf doet en budgetbeheer hebt uitbesteed, wie begeleidt de inwoner dan bij de uitstroom uit budgetbeheer?

Houdt ook rekening met het formele verschil tussen de taken die horen bij de fase van aanmelding, intake en beschikking / Plan van aanpak, en de taken die horen bij de uitvoering.

5.3.2. Vormen van uitbesteden

Nadat is besloten welke taken worden uitbesteed, bepaalt u welke vorm de uitbesteding heeft. De scope is daarbij van belang, omdat deze nodig is om de financiële waarde van de opdracht in te schatten. Dat kan consequenties hebben voor de manier waarop de gemeente een externe organisatie mag kiezen, omdat er afhankelijk van de hoogte van het bedrag specifieke juridische/aanbestedingsregels gelden. Het [Kenniscentrum Europa Decentraal](#) (KED) geeft ondersteuning en [informatie](#) op het gebied van waarde en contractduur van een opdracht. De [helpdesk](#) is gratis voor gemeenten.

Het gaat voor deze handreiking schuldhulpverlening te ver om tot in detail uit te werken welke opties er zijn bij het uitbesteden van taken. Grofweg kunnen uitbesteede taken uitgevoerd worden door een andere gemeente, een externe organisatie of in een gemeenschappelijke regeling.

5.3.2.1. Taken laten uitvoeren door een andere gemeente

Gemeenten laten taken soms uitvoeren door andere gemeenten. Omdat de uitvoering van schuldhulpverlening in het kader van het mededingingsrecht wordt gezien als een economische activiteit moet dan goed worden nagedacht over de wijze waarop de samenwerking wordt vormgegeven.

Voor de uitbestedende gemeente zijn mogelijk aanbestedingsregels van toepassing ([§ 5.3.4.1](#)).

De (beoogd) uitvoerende gemeente moet rekening houden met de bepalingen in de Wet markt en overheid. Voor taken die verband houden met de publiekrechtelijke taak van een gemeente (zoals de fase van aanmelding, intake en beschikking / Plan van aanpak) bestaan uitzonderingen op het mededingingsrecht en is de Wet markt en overheid niet altijd van toepassing. Meer informatie hierover staat in de [handreiking Wet markt en overheid | Ministerie EZ](#).

5.3.2.2. Taken laten uitvoeren door een externe organisatie

Een tweede optie is taken laten uitvoeren door 1 of meerdere externe organisaties. Omdat het gaat om een economische activiteit, moet altijd worden gezien of er sprake is van een aanbestedingsplicht. Dat is onder andere afhankelijk van de totale waarde van de opdracht. Die waarde bepaalt ook de wijze waarop moet worden aanbesteed. Meer informatie vindt u in de [handreiking Aanbesteden Wmo 2015 en Jeugdwet | PIANOo Expertisecentrum Aanbesteden](#).

5.3.2.3. Taken laten uitvoeren in een Gemeenschappelijke Regeling

Voor een aantal gemeenten geldt dat zij taken (waaronder schuldhulpverlening) hebben ondergebracht in een Gemeenschappelijke Regeling (GR). Bijzonder bij het laten uitvoeren van taken in een GR is dat ook de verantwoordelijkheid voor de fase van aanmelding, intake en beschikking / Plan van aanpak bij de GR wordt belegd.

5.3.3. Overdragen van bevoegdheden

Om de uitvoering daadwerkelijk geheel of gedeeltelijk uit te besteden, moeten de bevoegdheden die wettelijk aan het college zijn toebedeeld worden overgedragen aan de uitvoerende partij. Daar zijn verschillende juridische vormen voor:

- **Machtigen:** het verlenen van de bevoegdheid om in naam van een bestuursorgaan uitvoerende handelingen te verrichten (die geen besluit, of een privaatrechtelijke handeling zijn) (art. 10:12 Awb) die plaatsvinden voordat de beschikking en het Plan van aanpak zijn afgegeven;
- **Mandaat:** de bevoegdheid om in naam van een bestuursorgaan te beschikken (art. 10:1 Awb);
- **Delegatie:** het overdragen door een bestuursorgaan van zijn bevoegdheid tot het nemen van besluiten aan een ander die deze onder eigen verantwoordelijkheid uitoefent (art. 10:13 Awb);
- **Opdracht tot uitvoeren van taken na beschikking / Plan van aanpak.**

Inhoudelijke informatie over dit onderwerp leest u in de [handreiking Attributie, mandaat en delegatie | VNG](#). In onderstaande tekening staat een en ander uitgewerkt. De paragrafen daarna geven een verdere verdieping.

UITBESTEDEN SHV DOOR GEMEENTEN

HOE, WAT & AAN WIE BESTEED JE UIT ?				
 HOE ?	MACHTINGING	MANDAAT	DELEGATIE	OPDRACHT
 WAT	UITVOERING SHV VOOR BESCHIKKING	BESLUITEN / BESCHIKKING	BESLUITEN / BESCHIKKING	UITVOERING SHV NA BESCHIKKING
 AAN WIE ?	• GR • ANDERE GEMEENTE • EXTERNE ORG.	• GR • ANDERE GEMEENTE • EXTERNE ORG.	GR	• GR • ANDERE GEMEENTE • EXTERNE ORG.
 OPMERKING		UITVOERINGSTAKEN KUNNEN OOK IN MANDAATBESLUIT WORDEN GEMACHTIGD	OOK DELEGATIE VAN UITVOERINGSTAKEN IS MOGELIJK	
WIE IS WAARVOOR (EIND-)VERANTWOORDELIJK ?				
 VASTSTELLEN BELEIDSPLAN	GEMEENTE	GEMEENTE	GR	GEMEENTE
 VERWERKEN PERS.GEGEVENS	GEMEENTE	GEMEENTE	GR	• GR • ANDERE GEMEENTE • EXTERNE ORG.
 KWALITEIT	MET VERWERKERS- OVEREENKOMST GEMEENTE	MET VERWERKERS- OVEREENKOMST GEMEENTE	GR	GEMEENTE
 BEZWAAR & BEROEP	N.V.T.	GEMEENTE	GR	GEMEENTE
 AFHANDELEN KLACHTEN	GEMEENTE & GEMACHTIGDE	GEMEENTE & GEMANDATEERDE	GR	GEMEENTE & • GR • ANDERE GEMEENTE • EXTERNE ORG.

5.3.3.1. Machtigen

Voert een externe organisatie alleen uitvoeringstaken uit namens de gemeente, voordat een beschikking wordt afgegeven? Dan is een machtiging voldoende. Daarvoor worden de uitvoerende werkzaamheden in een machtigingsbesluit uitgewerkt en wordt erbij opgenomen welke externe organisatie voor deze handelingen wordt gemachtigd. Een mandaat is dus niet nodig, omdat er geen sprake is van het nemen van besluiten. Wel is het mogelijk om de machtiging in het mandaatbesluit op te nemen (als die er is).

Een voorbeeld hiervan is de uitvoering van vroegsignalering. Hierbij voert de externe organisatie uitvoerende werkzaamheden uit, zoals het benaderen van inwoners of het aanbieden van een gesprek of ondersteuning. Er vindt géén inhoudelijke besluitvorming plaats, dus volstaat een machtiging. Wanneer de gemeente het ontvangen en opvolgen van signalen uitbesteedt, legt zij daarmee ook de keuze over de wijze van opvolging bij de externe organisatie. Dit geldt ook als er sprake is van een subsidierelatie: ook dan is een expliciete machtiging vereist voor het uitvoeren van de uitvoerende handelingen.

De gemeente blijft (eind)verantwoordelijk voor het verwerken van persoonsgegevens, dus is een verwerkersovereenkomst nodig.

5.3.3.2. Mandateren

Wanneer het college besluit om het nemen van besluiten, en dus het beschikken, uit te besteden, dan blijft de gemeente eindverantwoordelijk voor deze taak. Daarom moet de opdrachtnemer worden gemandateerd om namens het college besluiten te nemen. Mandaat ziet alleen op de besluitvorming namens de gemeente.

Denk hierbij aan:

- Toelaten schuldhulpverlening;
- Weigeren schuldhulpverlening;
- Beëindigen schuldhulpverlening;
- Opstellen Plan van aanpak als onderdeel van de beschikking;
- Aanpassen Plan van aanpak wanneer dit invloed heeft op de rechtspositie van de inwoner. Bijvoorbeeld wanneer budgetbeheer stopt.

Inwoners kunnen altijd via bezwaar en beroep in verweer komen als de geboden hulp naar hun mening onvoldoende is of onterecht is afgewezen. Dit bezwaar moet ingediend worden bij het college, ondanks dat het college taken heeft gemandateerd (art. 10:3 lid 3 Awb).

De gemeente blijft (eind)verantwoordelijk voor het verwerken van persoonsgegevens, dus is een verwerkersovereenkomst nodig.

5.3.3.3. Delegeren

Op grond van de Wgs (art. 3a) kan het college het afgeven van beschikkingen niet delegeren aan externe organisaties. Maar op grond van artikel 30 Wgr zijn gemeenschappelijke regelingen een uitzondering; aan hen mag het nemen van besluiten wél gedelegeerd worden. In de gemeenschappelijke regeling moet duidelijk staan welk bestuursorgaan de taken overneemt, en dat de gemeenten deze bevoegdheid niet meer zelf uitvoeren. De gemeenschappelijke regeling draagt in dit geval de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de taken. De individuele gemeente heeft hierin geen eigen rol, taak of verantwoordelijkheid meer. Om die reden moet een eventueel bezwaar ook bij de gemeenschappelijke regeling worden ingediend.

5.3.3.4. Opdracht tot uitvoering

Zodra de inwoner is toegelaten tot schuldhulpverlening via een beschikking, start de uitvoeringsfase. Bij het uitbesteden van de uitvoering van schuldhulpverlening is in beginsel géén mandaatbesluit nodig, omdat in de uitvoeringsfase meestal geen formele besluiten (zoals bedoeld in de Awb) worden genomen waarvoor mandaat vereist is.

Wanneer het Plan van aanpak moet worden aangepast op een manier die de rechtspositie van de inwoner beïnvloedt, is een nieuw formeel besluit nodig, bijvoorbeeld het afgeven van een aangepaste beschikking. Een externe organisatie mag zo'n besluit alleen nemen als zij daarvoor gemandateerd is. Is dat niet het geval, dan moet de gemeente zelf het besluit nemen en de nieuwe beschikking afgeven.

De externe organisatie die voor de uitvoering persoonsgegevens verwerkt, is zelf verantwoordelijk voor een zorgvuldige omgang met de persoonsgegevens en is dus zelf de verwerkingsverantwoordelijke. Er is daarom geen verwerkersovereenkomst nodig. Het is wel belangrijk dat in het contract tussen de gemeente en de externe organisatie afspraken worden opgenomen over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over hoe de persoonsgegevens aangeleverd worden.

5.3.3.5. Verwerkingsverantwoordelijkheid

De gemeente blijft bij mandateren van de toelidingstaak verantwoordelijk voor deze taak en de daaruit volgende verwerking van de persoonsgegevens. De gemeente is zodoende verwerkingsverantwoordelijke en de externe organisatie die de taak in mandaat uitvoert is verwerker. De gemeente is op grond van artikel 28 lid 3 AVG verplicht om afspraken te maken met de externe organisatie over de verwerking van persoonsgegevens door de externe partij.

Vaak leggen partijen deze afspraken vast in een verwerkersovereenkomst. Gemeenten kunnen de standaard verwerkersovereenkomst gebruiken die door de VNG en de IBD is opgesteld.

5.3.3.6. *Kwaliteit en klachtafhandeling*

Een belangrijk aandachtspunt bij het uitbesteden van taken, is dat het college (uitgezonderd bij delegatie aan een GR) verantwoordelijk blijft voor de kwaliteit van de schuldhulpverlening en voor het behandelen van klachten. Dit volgt uit artikel 2 lid 4 onder b Wgs. Gemeenten moeten de borging hiervan opnemen in hun beleidsplan (hoofdstuk 4).

Voor inwoners moet duidelijk zijn waar zij terecht kunnen met klachten. Zij mogen zich wenden tot zowel de externe organisatie als de gemeente. In beide gevallen is de gemeente verantwoordelijk voor een zorgvuldige behandeling. Gemeenten rapporteren jaarlijks over de geregistreerde klachten (art. 9:12a Awb).

5.3.4. **Het proces van uitbesteden**

Zodra de keuze is gemaakt voor het type externe organisatie waaraan wordt uitbesteed, is het essentieel om de afspraken over de uitvoering zorgvuldig vast te leggen in een opdracht. Elke fase van het proces kent daarbij zijn eigen aandachtspunten.

5.3.4.1. *Aanbesteding*

Bij het uitbesteden van taken aan een externe organisatie wordt meestal een aanbestedingsprocedure doorlopen. Deze handreiking gaat niet in op alle elementen van zo'n procedure, maar staat wél stil bij een cruciaal onderdeel: de opdrachtformulering. Vooral het vaststellen van de geschiktheidseisen, selectiecriteria en gunningscriteria vragen om extra aandacht. Door de opdracht helder en duidelijk te formuleren, worden inschrijvers gedwongen na te denken over de kwaliteit van hun dienstverlening. Omdat ze zich committeren aan hun aanbod ontstaat ook een stevige basis om hen later aan te spreken op de uitvoering als dat nodig is.

Geschiktheidseisen worden geformuleerd om onder andere aan te tonen dat de externe organisatie "technisch geschikt" is: het gaat dan vooral om kennis en ervaring, bijvoorbeeld door het overleggen van referentieopdrachten. Aanbieders laten daarmee zien dat ze eerder schuldhulpverlening hebben uitgevoerd in een gemeente met een X-aantal inwoners. Het is belangrijk dat aanbieders deze ervaring laten zien, maar nadeel van een dergelijke eis is, dat nieuwe of innovatieve partijen minder kans maken.

Onder de *selectiecriteria* worden de objectieve criteria geformuleerd waar de aanbieder aan moet voldoen. Bijvoorbeeld: de aanbieder moet een bepaald kwaliteitskeurmerk hebben (bijvoorbeeld aan te tonen door het aanleveren van de meest recente auditrapportages), de medewerkers moeten allemaal een VOG hebben of op een bepaald niveau opgeleid zijn, er moet gebruik worden gemaakt van een vak applicatie, medewerkers kunnen op locatie werken, alle gevraagde taken kunnen daadwerkelijk worden uitgevoerd, bijscholing moet geregeld zijn, enzovoorts.

De *gunningscriteria* gaan over de wijze waarop de opdracht moet worden uitgevoerd. Het is gebruikelijk om een keuze te maken op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Het is verstandig om in de gunningscriteria genoeg aandacht te besteden aan onderwerpen die voor de gemeente extra belangrijk zijn, zoals een innovatieve aanpak, snelheid van afhandelen, samenwerken met organisaties in het netwerk, leveren van maatwerk, bereikbaarheid (telefonisch, op locatie).

Wanneer inschrijvers hun aanpak op deze onderwerpen toelichten en concreet maken welke meerwaarde zij bieden, vergroot dat de kwaliteit van de inschrijvingen. Dat geeft meer handvatten voor de beoordeling door de gemeente. Bovendien: wanneer de opdrachtnemer zelf zijn aanpak heeft geformuleerd kan daar tijdens de uitvoering makkelijker het gesprek over worden gevoerd.

5.3.4.2. *Overeenkomst*

Nadat de definitieve keuze voor een externe organisatie is gemaakt, moet de opdracht aan deze externe organisatie worden vastgelegd in een overeenkomst. Belangrijk daarbij is dat ook wensen en afspraken die onderdeel uitmaken van de gunningscriteria en de uitwerking van de aanbieder, in de overeenkomst worden opgenomen. Anders is er geen formele basis om daarop terug te komen en kan de gemeente haar rol als regievoerder niet goed vormgeven. Verder is het belangrijk om afspraken vast te leggen over het aanleveren van informatie (welke informatie en welke frequentie), zodat de externe organisatie hier verantwoording over kan afleggen en de gemeente dit kan monitoren.

Voor het eenduidig vastleggen van afspraken over de resultaten en de kwaliteit kan gebruik gemaakt worden van KPI's (om de voortgang van de afspraken te meten) en/of van resultaatafspraken (zodat voor alle partijen duidelijk is wat het uiteindelijke resultaat is aan het einde van een jaar of aan het einde van de opdracht). Ook het meten van klanttevredenheid kan deel uitmaken van de afspraken. Tot slot is het verstandig om vast te leggen op welke momenten overleg plaatsvindt tussen opdrachtgever en aanbieder. Deze momenten zijn belangrijk, omdat ze de mogelijkheid bieden om de voortgang en nieuwe ontwikkelingen te bespreken. Afspraken kunnen worden vastgelegd in een Service Level Agreement.

5.3.4.3. *Goed opdrachtgeverschap*

Om tot een goede uitvoering van de taken door een externe organisatie te komen, is ook een inspanning van de opdrachtgever nodig. Die inspanning begint uiteraard met een duidelijke opdracht, maar vraagt daarna ook om goed opdrachtgeverschap. Om een goede opdrachtgever te kunnen zijn, is het onder andere van belang dat:

- De gemeente beschikt over voldoende kennis en kunde om andere partijen aan te sturen (sturingskwaliteiten);
- Er voldoende inhoudelijke expertise bij de gemeente aanwezig is om niet alleen opdrachten te verlenen, maar ook om te kunnen beoordelen of opdrachten volgens afspraak zijn uitgevoerd.

5.3.4.4. *Uitvoering, monitoring en bijsturen*

Nadat de afspraken over de opdracht zijn ondertekend, start de uitvoering. Belangrijke aandachtspunten hierbij zijn:

- Goede afstemming voordat de uitvoering start;
- Afspraken over het volgen van de voortgang, tussentijdse evaluaties en hoe wordt omgegaan met eventuele opties om de duur van de overeenkomst te verlengen;
- Afspraken over het signaleren van afwijkingen en de communicatie daarover.

Onderdeel van regie is dat een escalatiemodel wordt ingericht voor situaties waarin de resultaten niet tijdig worden gehaald of niet aan de randvoorwaarden wordt voldaan. Neem eventueel ook op wat de consequenties zijn als de opdrachtnemer door omstandigheden onvoorziene kosten moet maken, in welke omstandigheden dat kan en binnen welke grenzen onvoorziene kosten toelaatbaar zijn.

Naast het maken van goede afspraken met de opdrachtnemer bij de start, is monitoring en (waar nodig) bijsturing van belang om te komen tot een goede uitvoering van de opdracht. Voor monitoren is goede informatievoorziening door de opdrachtgever belangrijk. Los van informatie die

rechtstreeks door de opdrachtnemer wordt verstrekt, zijn er uiteraard ook nog andere methoden om te volgen of de opdracht volgens afspraak verloopt. Denk daarbij aan:

- Signalen van netwerkpartners;
- Uitkomsten van externe kwaliteitsaudits (bijvoorbeeld in het kader van het lidmaatschap NVVK of de ISO-certificering van de opdrachtnemer) die tijdens de opdracht zijn uitgevoerd;
- Klanttevredenheidsonderzoeken;
- Uitkomsten van klachtbehandeling.

Op basis van dit soort informatie vormt u een breder beeld over de uitvoering. Het is voor het onderling vertrouwen wel belangrijk om transparant te zijn over het gebruik van dit soort informatie.

De gemeente moet in staat zijn om deze informatie te duiden en daar een inhoudelijk gesprek over te hebben. Om te zorgen voor een constructieve relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is het dus ook bij uitbesteden belangrijk dat de gemeente zelf voldoende inhoudelijke kennis in huis heeft.

5.3.4.5. *Einde van de samenwerking*

Zorg al aan het begin van de opdracht voor goede afspraken over de eventuele afronding en exit strategie. Daarbij gaat het om vragen als:

- Wat gebeurt er met aanvragen en lopende trajecten van inwoners op het moment dat de opdracht wordt afgesloten?
- Wat gebeurt er met vragen, klachten, bezwaren of problemen die na het einde van de opdracht opkomen over trajecten die tijdens de opdracht door de externe organisatie zijn uitgevoerd?
- Wat gebeurt er met de gegevens van inwoners die zijn verzameld tijdens de opdracht?

6. Gegevensuitwisseling in schuldhulpverlening

Gegevensuitwisseling in het schuldendomein is steeds belangrijker om inwoners te ontzorgen als zij hulp vragen, maar ook om hen sneller en effectiever te kunnen helpen. Het geautomatiseerd en veilig uitwisselen van gegevens, al dan niet vanuit wettelijke verplichtingen, zorgt voor betere samenwerking tussen betrokken partijen en passender ondersteuning aan inwoners.

Op het vlak van gegevensuitwisseling in schuldhulpverlening gebeurt veel. Dit hoofdstuk geeft een beknopt overzicht van de meest relevante ontwikkelingen. Ook gaan we kort in op de rol van de VNG. We benoemen de belangrijkste initiatieven tot gegevensuitwisseling voor iedere mijlpaal van de routekaart Financiële Zorgen. In [bijlage 2](#) zijn deze en aanvullende initiatieven gedetailleerd beschreven om overzicht te bieden in de verschillende voorzieningen die gemeenten ondersteunen bij hun taken rond gegevensuitwisseling op het gebied van schuldhulpverlening.

Het wettelijk kader voor gegevensuitwisseling is beschreven in [hoofdstuk 2](#). Verder is het voor uw gemeente van belang om zaken over gegevensuitwisseling in het schuldendomein af te stemmen met het gemeentelijke beleidsplan over informatievoorziening/informatietechnologie.

6.1. Gegevensuitwisseling is in beweging

Ministeries, gemeenten, en andere partners in het veld werken op verschillende manieren aan het ondersteunen en bevorderen van gegevensuitwisseling in (toeleiding naar) schuldhulpverlening en invordering. Daarvoor zoeken partijen in de keten elkaar steeds vaker op. Regie op architectuur, wetgeving en de elementen van de basisdienstverlening dragen bij aan de kaders waarbinnen deze ontwikkelingen plaatsvinden.

6.2. Doelarchitectuur schuldendomein

Het ministerie van SZW werkt aan een doelarchitectuur zodat publieke en private organisaties in de schuldenketen beter kunnen samenwerken op het gebied van gegevensuitwisseling. Het idee is dat alle onderdelen – zoals standaarden en afspraken – gecoördineerd worden beheerd. Dit moet leiden tot betere dienstverlening en uiteindelijk minder (problematische) schulden. Het is een belangrijke stap naar meer samenhang, maar het opstellen van deze architectuur vraagt om zorgvuldige afstemming en kost veel tijd. Het is dan ook helaas nog onbekend wanneer de doelarchitectuur gereed is.

6.3. Doorontwikkeling gegevensuitwisseling Wgs 2.0

Op 1 januari 2021 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) gewijzigd. Een belangrijk onderdeel daarvan is het ontzorgen van hulpvragers bij het verzamelen en aanleveren van gegevens voor het toegangsbesluit, het Plan van aanpak en de uitvoering van de schuldhulpverlening. Met grondslagen voor gegevensuitwisseling kunnen schuldhulpverleners de benodigde gegevens zelf opvragen bij de aangesloten bronhouders.

Naast het ontzorgen van de inwoner wordt daarmee het risico op (langere) wacht- en doorlooptijden en het risico op uitval verkleind. In de praktijk blijkt dit helaas nog niet voldoende: inwoners moeten nog steeds veel van de benodigde gegevens zelf aanleveren. Uit [onderzoek](#) door de VNG, Bureau Informatiediensten Nederland (BIDN - voorheen het Inlichtingenbureau) en BKWI (2024) bleek dat bestaande bronnen en gegevens niet voldoende (passend) zijn, onvoldoende informatie bieden voor het [Plan van aanpak | VNG](#) en inwoners daarmee nog niet voldoende ontzorgd kunnen worden.

Om dit te verbeteren werken SZW, de VNG, BIDN en BKWI samen aan een actielijst om meer gegevens met een wettelijke grondslag te ontsluiten. Daarbij wordt gekeken naar bestaande bronnen, zoals de SUWI-bronnen. Ook wordt naar nieuwe bronnen gekeken. Een voorbeeld daarvan is de ontsluiting van vorderingsgegevens van de Belastingdienst en Dienst Toeslagen voor het Plan van aanpak. Sinds maart 2025 zijn deze gegevens toegevoegd aan de [WGS Belastingdienstrapportage voor Plan van aanpak](#) die kan worden gedownload bij BIDN.

6.3.1. Elementen Basisdienstverlening Schuldhelpverlening

[Paragraaf 3.2](#) van deze handreiking licht de elementen [Basisdienstverlening Schuldhelpverlening](#) toe. Een aantal daarvan heeft impact op gegevensuitwisseling.

Elementen die nu beschikbaar zijn:

- [Datadelen armoede en schulden \(DDAS\)](#);
- [VISH](#);
- [Schuldenknooppunt](#);
- [Nog 6 maanden vroegsignalen](#).

Elementen die nog in ontwikkeling zijn:

- [Landelijke pauzeknop](#);
- [Landelijk aanmeldpunt SHV](#);
- [Samenwerking hulpverleners](#);
- [Zonder drempels, faciliteiten](#).

6.4. De rol van de VNG bij gegevensuitwisseling

De VNG ondersteunt gemeenten actief op het thema gegevensuitwisseling. Dat gebeurt op verschillende manieren.

6.4.1. Vertegenwoordiging en informatie

De VNG neemt deel aan landelijke trajecten en werkgroepen om de belangen van gemeenten te behartigen. Daarnaast speelt de VNG een rol in het standaardiseren van gegevensuitwisseling bij gemeenten en informeren we softwareleveranciers over ontwikkelingen in het domein van schulden, werk, inkomen en inburgering.

6.4.2. Contact softwareleveranciers

De VNG is geen directe gesprekspartner voor softwareleveranciers, maar organiseert drie keer per jaar een webinar voor softwareleveranciers zodat zij op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in het schuldendomein. Dat helpt leveranciers bij het beter anticiperen op vragen van gemeenten.

6.4.3. Standaarden voor gemeentelijke gegevensuitwisseling

De VNG speelt een centrale rol in het standaardiseren van gemeentelijke gegevensuitwisseling, met als doel om de samenwerking tussen gemeenten en ketenpartners te verbeteren en dienstverlening aan inwoners te versterken. Standaarden dragen bij aan kostenbesparingen, omdat een standaard eenmaal wordt ontwikkeld en vervolgens door alle gemeenten kan worden toegepast. Kijk voor meer informatie op [de VNG webpagina over standaarden](#).

6.5. Belangrijkste tools en platforms voor gegevensdeling

6.5.1. DDAS

Data Delen op Armoede en Schulden (DDAS) is een project van de VNG, NVVK, Divosa en CBS en een element basisdienstverlening. Door op een uniforme en gestandaardiseerde manier gegevens over schuldhelpverlening uit te wisselen, komt er periodiek inzicht in de financiële helpverlening op zowel gemeentelijk als landelijk niveau. Het streven is gestandaardiseerd inzicht in lokale en landelijke ontwikkelingen ([factsheet DDAS](#) en [§ 3.2](#)).

6.5.2. BIDN en BKWI

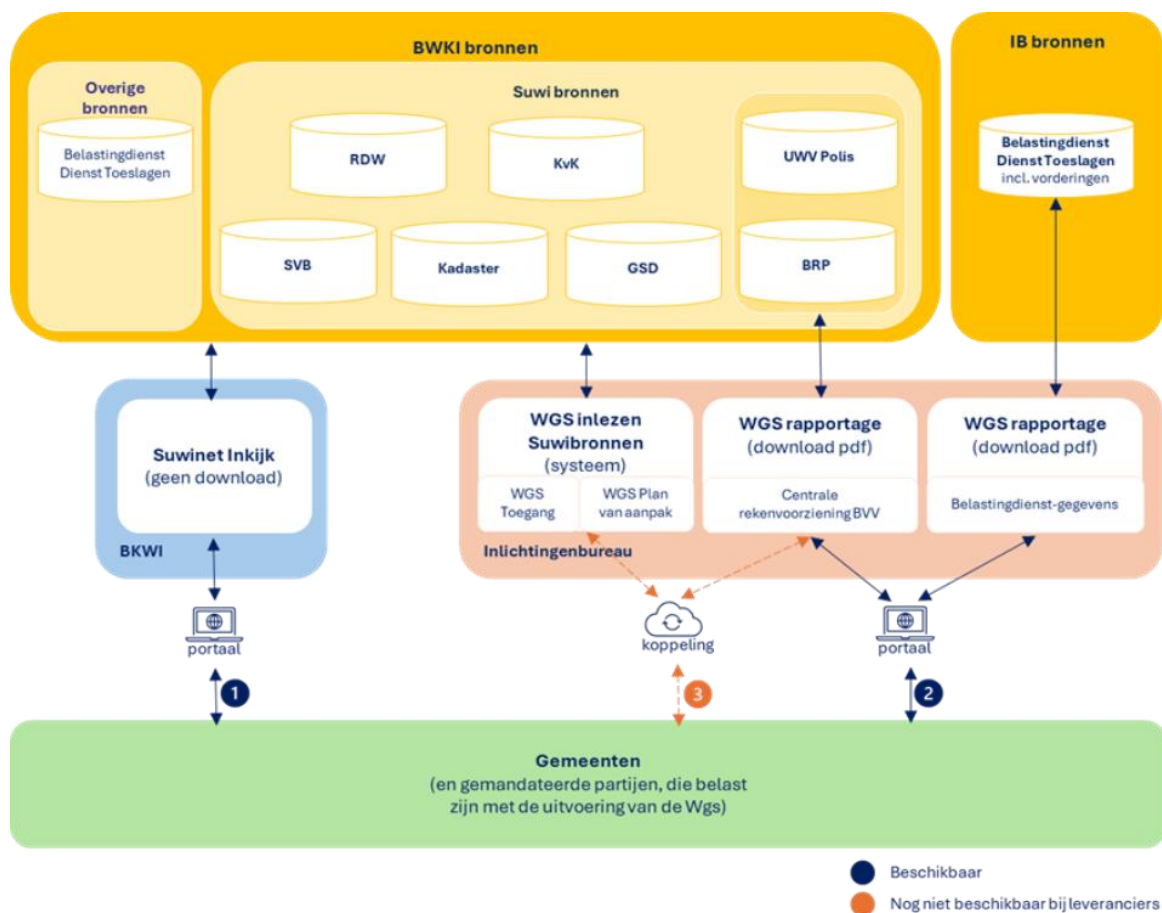
De VNG beschouwt BIDN en BKWI als belangrijke uitvoeringspartners in de gemeentelijke informatievoorziening, ook voor schuldhelpverlening. BIDN en BKWI ontsluiten gedeeltelijk dezelfde gegevens aan schuldhelpverleners.

BKWI ontsluit gegevens via Suwinet-Inkijk: een portaal waarop schuldhelpverleners kunnen inloggen om alle Suwi-bronnen te bekijken (niet te downloaden) met ook gegevens van Belastingdienst en Dienst Toeslagen.

BIDN heeft voor schuldhelpverlening een aantal diensten die gemeenten via hun portaal schuldhelpverlening of via applicatiekoppelingen kunnen afnemen.

- Via het portaal met downloadfunctie zijn beschikbaar:
 - De [rekenvoorziening](#) voor berekening van de beslagvrije voet. En;
 - De [Belastingdienstrapportage voor het Plan van aanpak](#).
- De applicatiekoppeling van BIDN biedt de mogelijkheid om gegevens in de eigen schuldhelpverleningssoftware in te lezen.
 - De dienst [WGS Plan van aanpak](#) maakt gegevens uit Suwinet-Inkijk beschikbaar.
 - De [Belastingdienstrapportage voor Plan van aanpak](#).
 - De [rekenvoorziening](#) voor berekening van de beslagvrije voet

Deze gegevens zijn voor gemeenten beschikbaar, zodra hun softwareleverancier deze koppeling in de schuldhelpverleningssoftware heeft geïntegreerd. De illustratie op de volgende pagina toont de bronnen waar de verschillende diensten toegang toe geven.



Figuur 4: Informatievoorziening

6.5.3. Tools en platforms per mijlpaal uit de routekaart

Langs de mijlpalen van de routekaart Financiële Zorgen zijn verschillende tools en platforms beschikbaar voor gemeenten om gegevens te raadplegen, verwerken of verstrekken.



Figuur 5: Mijlpalen routekaart Financiële Zorgen

Hierna volgt een beknopte toelichting van de belangrijkste tools en platforms per mijlpaal. In [bijlage 2](#) vindt u een uitgebreider overzicht van tools en platforms.

6.5.3.1. *Mijlpaal In beeld: vroegsignalering*

Inwoners komen via [vroegsignalering](#) van een betalingsachterstand in beeld bij de gemeente. Sinds 1 januari 2021 is vroegsignalering een wettelijke taak geworden voor gemeenten.

Gemeenten kunnen voor het ontvangen van vroegsignalen van vastelastenpartners de volgende applicaties inzetten:

- [xxlInc Vroegsignalering](#) (voorheen bekend als RIS Matching en RIS Vroeg-eropaf van Inforing).
- [VPS](#) van BKR.

6.5.3.2. *Aanmelding en intake (mijlpalen In contact en In gesprek)*

Wanneer een inwoner zich meldt bij de gemeente voor schuldhulpverlening of als de gemeente een vroegsignaal ontvangt, dan raadpleegt de gemeente NAW-gegevens, het BSN en de verblijfstitel uit de BRP om de identiteit van de inwoner te controleren en vast te stellen of deze rechtmatig in Nederland verblijft.

Daarvoor zijn de volgende tools beschikbaar, naast de eigen BRP-koppeling:

- [Suwinet Inkijk](#) van BKWI: Suwi-bronnen inclusief weigeringsgronden voor een toelatingsbeschikking;
- [WGS inlezen voor Toegang](#) van BIDN: Suwi-bronnen voor een toelatingsbeschikking;
- [WGS inlezen voor Toegang inclusief vordering](#) van BIDN: Suwi-bronnen inclusief weigeringsgronden voor een toelatingsbeschikking.

6.5.3.3. *Intake en Plan van aanpak (mijlpaal In gesprek)*

Hiervoor bestaan de volgende tools:

Gegevens verzamelen

- [Suwinet-Inkijk](#) van BKWI: gegevens uit Suwi-bronnen voor Plan van aanpak
- [WGS Plan van aanpak](#) van BIDN: gegevens uit Suwi-bronnen voor Plan van aanpak
- [CKI toets](#) van BKR: overzicht van kredieten

Gegevens bewerken om beslagvrije voet (Bvv) te berekenen

- [Rekenvoorziening Bvv voor SHV van BIDN](#): berekening van de beslagvrije voet.

De VNG, BIDN en BKWI werken aan de doorontwikkeling van gegevensuitwisseling in het kader van de Wgs. Dit doen zij in afstemming met het ministerie van SZW. De betreffende notitie die als start aangeboden werd aan het ministerie van SZW vindt u [hier](#). Het faciliteren van een [aanmelding voor schuldhulpverlening zonder veel papierwerk](#) is inmiddels ook onderdeel van de basisdienstverlening schuldhulpverlening.

6.5.3.4. *Uitvoeringstaken (mijlpalen rust en overzicht/plaatje compleet en perspectief: schuldenoverzicht)*

Gemeenten ondersteunen inwoners met financiële zorgen door passende interventies in te zetten. Dit geeft rust, overzicht en meer regie over hun traject. Inwoners krijgen vertrouwen en perspectief, terwijl de gemeente helpt bij de uitvoering van de onderdelen die zij (nog) niet zelf kunnen doen.

Tools en platforms voor de uitvoering:

Gegevens verzamelen

- [WGS Belastingdienstrapportage voor SHV](#) van BIDN: gegevens over inkomen, vermogen, toeslagen en vorderingen
- [Schuldenknooppunt](#) van BIDN: digitale berichten met schuldeisers over saldoverzoek, betalingsregeling of schuldregeling.

Gegevens doorgeven

- In artikel 17 van het Bgs is opgenomen dat de gemeente derden (gerechtsdeurwaarders, verstrekkers van signalen, schuldeisers, bewindvoerders en kredietverstrekkers) informeert op het moment dat een inwoner een beschikking heeft ontvangen met toegang tot de schuldhelpverlening.
- [SK-melding in CKI](#) van BKR: melding van een saneringskrediet aan kredietverstrekkers.
- [VISH](#) van SNG: Gemeenten sluiten aan op Verwijsindex Schuldhelpverlening (VISH) zodat (gerechts)deurwaarders weten dat de inwoner schuldhelpverlening krijgt en zij hun klant (de schuldeiser) kunnen adviseren af te zien van verdere incassomaatregelen. Dat gemeenten [aansluiten op VISH](#) is inmiddels ook een element van de basisdienstverlening.
- [SH-melding in CKI](#) van BKR: melding van de start van schuldhelpverlening aan kredietverstrekkers. Dit geldt alleen bij [inwoners met problematische schulden](#).

Bijlage 1: KPI's

Voorbeelden van KPI's

Hieronder zijn voorbeelden van KPI's opgenomen die binnen de schuldhulpverlening gebruikt worden. In hoeverre ze daadwerkelijk bruikbaar zijn voor een gemeente is uiteraard afhankelijk van de lokale context. Ze zijn bedoeld ter inspiratie. KPI's die verbonden zijn aan de "minimale" doelstelling om te voldoen aan de wettelijke eisen en KPI's die verbonden zijn aan de landelijke ambities rond het verminderen van het aantal huishoudens met problematische schulden, worden als "basis" vermeld.

Aantallen in periode X	Past bij doelstelling op gebied van	Voorbeeldnorm	Toelichting /aanvulling	Basis?	Welke mijlpaal?
Aantal ontvangen signalen vroegsignalering	Inwoners met schulden eerder in beeld brengen	Aantal ontvangen signalen vroegsignalering per 1000 inwoners stijgt 5% t.o.v. vorig jaar	Niet echt een prestatie-indicator, omdat er voor de organisatie zelf nauwelijks op te sturen is	Nee	In beeld
Aantal ontvangen aanmeldingen schuldhulpverlening	Bereik schuldhulpverlening vergroten	Aantal ontvangen aanmeldingen schuldhulpverlening stijgt minimaal 10% t.o.v. vorig jaar	Uit te splitsen per doelgroep en zo ook aan te sluiten op de elementen van de basisdienstverlening	Ja	In gesprek
Aantal informatie- en adviesgesprekken	Creëren laagdrempelig aanbod	Aantal informatie- en adviesgesprekken stijgt met minimaal 10% t.o.v. vorig jaar		Nee	In gesprek
Aantal ontvangen aanmeldingen overige producten (budgetbeheer, beschermingsbewind, coaching, etc.)	Aanbieden van integrale financiële hulpverlening		Afhankelijk van het aanbod per gemeente	Nee	Rust en overzicht
Werkvoorraad op moment X per product	Efficiënt en kostenbewust aanbieden van schuldhulpverlening	De gemiddelde caseload van een fulltime consulent schuldhulpverlening is 40		Nee	Alle mijlpalen vanaf in contact
Aantal unieke huishoudens in werkvoorraad of op jaarbasis	Bereik schuldhulpverlening vergroten	Op 1 januari volgend jaar is het aantal unieke huishoudens in de werkvoorraad minimaal 5% hoger dan op 1 januari dit jaar	Nodig, omdat je niet alle aantallen kunt optellen: soms worden meerdere producten bij 1 huishouden ingezet	Nee	Alle mijlpalen vanaf in beeld
Aantal bezoekers inloopsprekuren	Creëren laagdrempelig aanbod		Onderscheid tussen totaal bezoek en "unieke" bezoekers	Nee	Bij op zoek en bij in contact

Doorstroom tijdens trajecten in periode X	Past bij doelstelling op gebied van	Voorbeeldnorm	Toelichting /aanvulling	Welke mijlpaal?
% doorstroom van contact vroegsignalering naar aanvaarden hulpaanbod	Inwoners met beginnende schulden sneller helpen	Minimaal 20% van de inwoners waarmee in het kader van vroegsignalering contact is gelegd, maakt gebruik van de aangeboden ondersteuning	Kanttekening: link is soms moeilijk te leggen, omdat vroegsignalen maar kort bewaard mogen worden.	In contact
% doorstroom van aanmelding schuldhelpverlening naar eerste gesprek	Eenvoudige aanmeld-procedure realiseren	Minimaal 95% van de huishoudens die zich aanmelden voor schuldhelpverlening heeft ook een eerste gesprek	Kanttekening: afhankelijk van inrichting dienstverlening soms weinig invloed mogelijk	In gesprek
% uitval tijdens stabilisatietrajecten	Meer inwoners financieel stabiel	Maximaal 15% van de stabilisatietrajecten wordt beëindigd voordat sprake is van een stabiele situatie	Eventueel nog uit te splitsen per reden van uitval	Rust en overzicht
% uitval tijdens schuldregelingstraject	Meer inwoners schuldenvrij	Maximaal 5% van de schuldregelingstrajecten wordt beëindigd zonder dat overeenstemming met de schuldeisers is bereikt	Eventueel nog uit te splitsen per reden van uitval	Bij plaatje compleet en perspectief en bij trots en financieel fit
Aantal doorverwijzingen tussen producten en/of naar flankerende hulp	Aanbieden van integrale/brede ondersteuning	Minimaal 95% van de inwoners waarvoor in het Plan van aanpak flankerende hulp is geïndiceerd, is daar binnen 1 maand naar doorverwezen	Kanttekening: sterk afhankelijk van interne en externe afspraken en doelgroepen	Alle mijlpalen vanaf rust en overzicht

Doorlooptijden in periode X	Past bij doelstelling op gebied van	Voorbeeldnorm	Toelichting /aanvulling	Basis?	Welke mijlpaal?
Periode tussen vroegsignaal en eerste contactpoging	Inwoners met beginnende schulden sneller helpen	In minimaal 98% van de gevallen wordt binnen 2 weken na melding in RIS of VPS contact met de inwoner gezocht	Hiervoor geldt een wettelijke termijn	Ja	In beeld en in contact
Wachttijd tussen aanmelding schuldhelpverlening en eerste gesprek bij crisis	Bij inwoners met financiële zorgen stress zo snel mogelijk verlagen	100% van de inwoners heeft binnen 3 werkdagen na melding over een crisissituatie (zoals gedefinieerd in de Wgs) een eerste gesprek	Hiervoor geldt een wettelijke termijn	Ja	In contact en in gesprek
Wachttijd tussen aanmelding schuldhelpverlening en eerste gesprek	Inwoners zo snel mogelijk financieel stabiel	99% van de inwoners heeft binnen 4 weken na de aanmelding voor schuldhelpverlening een eerste gesprek	Hiervoor geldt een wettelijke termijn	Ja	In contact en in gesprek
Periode tussen eerste gesprek en afgeven beschikking	Bij inwoners met financiële zorgen stress zo snel mogelijk verlagen	99% van de inwoners ontvangt binnen 8 weken na het eerste gesprek een beschikking met betrekking tot de toelating tot schuldhelpverlening	Hiervoor geldt een wettelijke termijn	Nee	In contact en in gesprek

Doorlooptijden in periode X	Past bij doelstelling op gebied van	Voorbeeldnorm	Toelichting /aanvulling	Welke mijlpaal?
Looptijd stabilisatietraject	Inwoners zo snel mogelijk financieel stabiel	In minimaal 70% van de gevallen is de periode tussen start stabilisatietraject en start schuldregeling korter dan vier maanden	Hiervoor geldt een richtlijn in de gedragscode Schuldhelp- verlening kanttekening: haalbaarheid richtlijn is sterk afhankelijk van individuele casus	In gesprek en rust en overzicht
Looptijd treffen schuldregeling	Inwoners zo snel mogelijk schuldenvrij	In minimaal 80% van de gevallen is de periode tussen de start van de schuldregeling en het verkrijgen van een akkoord met alle schuldeisers minder dan 120 dagen	Hiervoor geldt een richtlijn in de gedragscode Schuldhelp- verlening kanttekening: haalbaarheid richtlijn is sterk afhankelijk van individuele casus	Plaatje compleet en perspectief
Periode tussen geslaagde schuldregeling en start nazorgcontact	Vinger aan de pols na oplossen schulden	50% van de inwoners heeft binnen 6 weken na afwikkeling van de schuldregeling een gesprek in het kader van nazorg		Trots en financieel fit en met vertrouwen de toekomst tegemoet
Wachttijd tussen aanmelding en eerste gesprek vervolgproduct of flankerende hulp	Aanbieden van integrale/brede ondersteuning	95% van de inwoners die worden aangemeld voor budgetbeheer hebben binnen 14 dagen een eerste gesprek met hun budgetbeheerder		Rust en overzicht
Gemiddelde opstart- en looptijd budgetbeheer/ budgetcoaching /beschermings- bewind etc.	Aanbieden van integrale/brede ondersteuning	Bij 90% van de huishoudens die instromen in beschermingsbewind worden binnen 6 maanden na de datum van de beschikking de rekeningen uit het budgetplan tijdig betaald		Rust en overzicht en plaatje compleet en perspectief

(Structurele) oplossingen in periode X	Past bij doelstelling op gebied van	Voorbeeldnorm	Toelichting /aanvulling	Welke mijlpaal?
Aantal opgeloste crisissituaties	Bij inwoners met financiële zorgen stress zo veel mogelijk verlagen	In minimaal 80% van de crisissituaties (zoals gedefinieerd in de Wgs) lukt het om de crisis af te wenden	Eventueel uit te splitsen per soort	In contact
Aantal afgeronde stabilisatietrajecten	Meer inwoners financieel stabiel	Voor minimaal 75% van de inwoners die een aanvraag schuldhelpverlening indienen, lukt het om de financiën te stabiliseren	Voorbeeld definitie: schulden zijn opgelost of beheersbaar gemaakt zonder schuldregeling of inwoner is klaar voor schuldregeling Kanttekening: daadwerkelijk vaststellen of inwoner financieel stabiel is, is subjectief	Rust en overzicht
Aantal geslaagde schuldregelingen	Meer geslaagde schuldregelingen	Dit jaar zorgen we voor minimaal 50% meer schuldregelingen dan vorig jaar	Eventueel uit te splitsen per soort	Plaatje compleet en perspectief

Aantal aangevraagde dwangakkoorden	Meer inwoners schuldenvrij	In minimaal 70% van de gevallen waarin een of meer schuldeisers niet akkoord gaan met een schuldregeling, proberen we middels indienen van een dwangakkoord alsnog een akkoord af te dwingen		Plaatje compleet en perspectief
Aantal ingediende WSNP-verzoekschriften	Meer inwoners schuldenvrij	In minimaal 70% van de gevallen waarin het niet lukt om met de schuldeisers een schuldregeling af te spreken, wordt een verzoekschrift WSNP ingediend		Plaatje compleet en perspectief
Slagings- percentage schuldregelingen	Meer inwoners schuldenvrij	Het slagingspercentage van schuldregelingen in onze gemeente ligt boven het landelijk gemiddelde van vorig jaar		Plaatje compleet en perspectief

(Structurele) oplossingen in periode X	Past bij doelstelling op gebied van	Voorbeeldnorm	Toelichting /aanvulling	Welke mijlpaal?
% schuldenvrij na aflossen saneringskrediet, schuldbemiddeling, herfinanciering of betalingsregeling	Meer inwoners schuldenvrij met een bij de situatie passende regeling	Minimaal 90% van de inwoners waarvoor we een schuldregeling hebben opgezet, lost de regeling conform afspraken af	Eventueel uit te splitsen per soort	Met vertrouwen de toekomst tegemoet
% cliënten dat binnen x jaar na succesvolle schuldregeling opnieuw financiële problemen heeft - nieuw signaal bij vroegsignalering - nieuw verzoek schuldhelpverlening	Bieden van een structurele oplossing voor financiële problemen	Maximaal 5% van de inwoners waarvoor de gemeente de afgelopen 5 jaar een schuldregeling heeft getroffen, meldt zich opnieuw aan voor schuldhelpverlening	Pas op bij definiëren: niet iedere hernieuwde aanmelding is "terugval". Bijvoorbeeld als vorig traject is stopgezet zonder oplossen van de schulden Kanttekening: geen algemeen geaccepteerde definitie van "terugval", dus vergelijken is lastig Let op: zegt niets over prestaties nu, maar over die van moment vorige traject	In beeld en met vertrouwen de toekomst tegemoet
Uitstroom uit budgetbeheer/ budgetcoaching/ beschermingsbewind etc. naar zelfredzaamheid of anders	Inwoners waar mogelijk zelfredzaam, maar niemand tussen wal en schip	50% van de inwoners die in budgetbeheer zitten, stromen binnen 36 maanden uit		Trots en financieel fit en met vertrouwen de toekomst tegemoet
Behaalde doelstellingen Plan van aanpak	Inwoners werken aan hun eigen plan	Inwoners behalen 90% van de door hen gestelde doelen binnen de in het PvA gestelde termijn		Alle mijlpalen vanaf in gesprek

Kengetallen	Past bij doelstelling op gebied van	Voorbeeldnorm	Toelichting /aanvulling	Welke mijlpaal?
Gemiddelde schuldhoogte	Inwoners met beginnende schulden sneller helpen	De gemiddelde schuldhoogte van inwoners waarvoor de schulden zijn geïnventariseerd is dit jaar tenminste 10% lager dan vorig jaar	Betrouwbaar te meten bij schuldregeling. Bij herfinanciering en betalingsregelingen goed aandacht voor vastlegging schuldhoogtes	Plaatje compleet en perspectief
Gemiddeld aantal schuldeisers in schuldenpakket	Inwoners met beginnende schulden sneller helpen	Het gemiddeld aantal schulden van inwoners waarvoor de schulden zijn geïnventariseerd is dit jaar tenminste 10% lager dan vorig jaar	Betrouwbaar te meten bij schuldregeling. Bij herfinanciering en betalingsregelingen goed aandacht voor vastlegging schuldhoogtes	Plaatje compleet en perspectief

Beoordeling door anderen	Past bij doelstelling op gebied van	Voorbeeldnorm	Toelichting /aanvulling	Welke mijlpaal?
Oordeel klanttevredenheid	Grotere klanttevredenheid	Onze inwoners waarderen de schuldhulpverlening met minimaal een 7 op een schaal van 10		Alle mijlpalen
Aantal ingediende klachten/bezwaren/verzoeken tot herziening	Transparantie, maatwerk, communicatie		Uit te splitsen in gegrond/ongegrond of hoe afgewikkeld	Alle mijlpalen
Oordeel medewerker- tevredenheid	Professionals ruimte geven om te doen wat nodig is	Onze medewerkers zijn gemiddeld zeer tevreden over de ruimte die ze ervaren om hun werk naar eigen inzicht in te richten		Alle mijlpalen
Oordeel netwerktevredenheid	Maatwerk, integrale aanpak, doen wat nodig is	Hulpverleners waarmee de afdeling schuldhulpverlening samenwerkt, beoordelen die samenwerking met minimaal een 7 op een schaal van 10.		Alle mijlpalen

Afspraken intern of met derden	Past bij doelstelling op gebied van	Voorbeeldnorm	Toelichting /aanvulling
Aantal afgesloten convenanten/gemaakte samenwerkingsafspraken met maatschappelijke partners/schuldeisers/bewindvoerders	aanpak schulden is gezamenlijke verantwoordelijkheid	Dit jaar is met minimaal 3 huisartsenpraktijken een convenant afgesloten, waarin we hebben vastgelegd hoe we de samenwerking rond patiënten met financiële zorgen aanpakken.	
Gemaakte afspraken over doorverwijzing, signalering, ondersteuning met netwerkpartners (welzijnsorganisaties, schuldeisers, huisartsen, enz.)	aanpak schulden is gezamenlijke verantwoordelijkheid	Dit jaar is met minimaal 3 netwerkpartners en minimaal 3 lokale schuldeisers een gesprek geweest over de wijze waarop zij bij signalen van financiële problemen van inwoners doorverwijzen naar de gemeente.	

Inspanningen	Past bij doelstelling op gebied van	Voorbeeldnorm	Toelichting/aanvulling
Aantal georganiseerde trainingen/bijeenkomsten (preventie, netwerkopbouw, themabijeenkomsten, gastlessen)	Aandacht voor preventie en financiële educatie	Komend jaar geven medewerkers van het team Schuldhelpverlening minimaal 10 gastlessen op middelbare scholen in onze gemeente	
Aantal spreekuren in de wijk/op locatie/bij externe partijen	Laagdrempelige toegang, dichtbij inwoner		

Kwaliteit	Past bij doelstelling op gebied van	Voorbeeldnorm	Toelichting/aanvulling
Behaalde certificeringen (NVVK, ISO 9001)	Verhogen kwaliteit schuldhelpverlening	Het team Schuldhelpverlening sluit iedere 3 jaar de NVVK-audit met positief gevolg af.	
Positief afgeronde (tussentijdse) audits (ISO9001)	Verhogen kwaliteit schuldhelpverlening		

Buiten directe invloed eigen organisatie	Past bij doelstelling op gebied van	Voorbeeldnorm	Toelichting/aanvulling
Aantal ontruimingen vanwege huurschulden	Verlagen aantal ontruimingen vanwege huurschulden	De dalende trend in het aantal huisuitzettingen vanwege huurachterstanden in onze gemeente, zet zich ook komend jaar voort.	Voor monitoring afhankelijk van derden
Aantal afsluitingen gas/water/elektra	Verlagen aantallen afsluitingen gas/licht/water	In onze gemeente wordt of blijft geen enkel gezin met kinderen dat zich meldt bij schuldhelpverlening langer dan 2 werkdagen afgesloten van de levering van drinkwater	Voor monitoring afhankelijk van derden
Aantal in - en uitstroom schuldenbewind	Vergroten zelfredzaamheid inwoners		Voor monitoring afhankelijk van derden
Aantal of percentage toelatingen Wsnp	Meer inwoners schuldenvrij	Minimaal 70% van de door onze gemeente afgegeven Wsnp-verklaringen leiden tot een toelating tot de Wsnp.	Voor monitoring afhankelijk van derden

Bijlage 2 Overzicht van initiatieven gegevensuitwisseling

In deze bijlage vindt u een overzicht van tools en platforms voor gegevensuitwisseling inclusief relevante ontwikkelingen die samenhangen met de basisdienstverlening. Tools die inwoners als directe gebruiker hebben, vallen buiten de scope.

Suwi-gegevens via BKWI en BIDN

We starten met de gegevens die vanuit de Suwi-bronnen ontsloten worden via Suwinet-Inkijk van BKWI en via BIDN. BKWI en BIDN ontsluiten deels dezelfde gegevens uit Suwi-bronnen en de Belastingdienst. BKWI doet dit via het Suwinet-Inkijk portaal, terwijl BIDN-gegevens ontsluit via het portaal Schuldhulpverlening en via applicatiekoppelingen. Hieronder vindt u de gegevens die uit de Suwi-bronnen ontvangen kunnen worden.

Bron	Gegevens
GSD	Leefvorm
	Huisvesting
	Datum aanvraag uitkering
	Bijzondere bijstand
	Maatregel uitkering
	Aantal kostendelers
	Vrijstelling arbeidsplicht
	Begin/eind uitkeringsperiode
	Totaal netto-bedrag bijstandsnorm
BIDN	Heffingskorting (alleen beschikbaar uit de aangifte van inwoners met een Participatiewet uitkering)
	Bankrekeningnummer en saldo (momentopname op 31-12.) Alleen beschikbaar van inwoners met een Participatiewet uitkering.
UWV	(Bruto) inkomsten uit loondienst, uitkeringen en pensioenen
	Specifieke inkomensgegevens zoals toepassing heffingskorting, vergoeding reiskosten, extra salaris enz.
	(Bruto) uitkering WW
	(Bruto) uitkering WIA/WAO
	(Bruto) uitkering Wajong
	(Bruto) uitkering WAZO
	Specifieke uitkeringsgegevens: datum aanvraag uitkering, uitkeringsduur, maatregel enz.
SVB	Bruto/netto uitkeringsbedrag
	Specifieke uitkeringsgegevens: datum aanvraag uitkering, uitkeringsduur, Partnertoeslag
Kadaster	Type onroerende zaak (woning, garage)
	Zakelijkrecht
	Straat/Adres
	Jaar van aankoop

	Bedrag koopsom
RDW	Geregistreerde voertuigen
	Kenteken
	Type voertuig
	Eerste inschrijving
	Waarde Bpm/catalogus

In onderstaande tabellen vindt u meer detailinformatie over de actualiteit van gegevens.

BKWI bronnen	
- Suwi-bronnen: RDW, KvK, SVB, Kadaster, GSD, UWV, BRP - Overige bronnen: BD, Toeslagen (geen vorderingen)	
Gegevens (<i>onbewerkt</i>)	Actualiteit gegevens
- Persoonsgegevens (o.a. NAW, BSN, geboortedatum)	Maximaal 1 dag
- Inkomens- en arbeidsgegevens (o.a. salaris, uitkeringen, werkgevers)	Maximaal 1 dag na aangifte
- Vermogens- en eigendomsgegevens (bezittingen en schulden)	Peildatum 1 januari
- Opleidings-gegevens (o.a. opleidingen, cursussen en werkervaring)	Varieert, afhankelijk van aanlevering opleider
- Re-integratie en participatie-gegevens. (informatie over participatie en re-integratieactiviteiten)	Maximaal 1 dag
Ontsluiting	
BKWI Portaal	Suwinet inkijk (alle BKWI-bronnen)
BIDN Portaal	Niet beschikbaar
BIDN Koppeling	WGS Toegang (BRP) WGS Toegang met vordering (BRP, UWV, GSD) WGS Plan van aanpak (alle BKWI-bronnen)

Rekenvoorziening Beslagvrije voet voor schuldhulpverlening	
Bronnen: UWV, BRP	
Gegevens (<i>bewerkt voor rapportage</i>)	Actualiteit gegevens
Persoonsgegevens	Maximaal 1 dag
Leefsituatie	Maximaal 1 dag
Inkomensgegevens	Maximaal 1 dag na aangifte
Woonkosten	Varieert, afhankelijk van aanlevering inwoner
Toeslagen en vergoedingen	Varieert, afhankelijk van aanlevering inwoner
Ontsluiting	
BKWI Portaal	Niet van toepassing
BIDN Portaal	Rekenvoorziening Bvv voor SHV
BIDN Koppeling	Rekenvoorziening Bvv voor SHV

WGS Belastingdienstrapportage voor Plan van aanpak	
Bronnen: Belastingdienst, Dienst Toeslagen	
Gegevens (<i>bewerkt voor rapportage</i>)	Actualiteit gegevens
Persoonsgegevens	Max. 1 dag
Inkomens- en vermogensgegevens	Max. 1 dag na aangifte
Toeslageninformatie	Voorgaande maand
Vorderingsgegevens	Max 5 dagen
Ondernemers-informatie	Max. 1 dag na aangifte
Ontsluiting	
BKWI Portaal	Niet van toepassing
BIDN Portaal	WGS Belastingdienstrapportage voor Plan van aanpak
BIDN Koppeling	Niet beschikbaar

Voorwaarden gebruik diensten BKWI en BIDN

Hieronder volgt een kort overzicht van de voorwaarden om gebruik te kunnen maken van de dienstverlening van BKWI en BIDN.

Voor het portaal van [BIDN](#) geldt onder andere:

- eHerkenning
- Organisatie Identificatienummer (OIN)
- Diginetwerk (Logius)
- Geen Audit (ENSIA)

Voor de koppeling van [BIDN](#) geldt onder andere:

- Koppeling in software
- PKI-certificaat
- Organisatie Identificatienummer (OIN)
- Diginetwerk (Logius)
- Audit (ENSIA)

Voor het portaal van [BKWI](#) geldt onder andere:

- Suwinet-Inkijk werkt met een filter: gemeenten melden een lijst met inwoners die schuldhulp ontvangen aan of af via Suwidesk van BKWI.
- Organisatie Identificatienummer (OIN)
- Diginetwerk (Logius)
- Audit (ENSIA)

Initiatieven langs de routekaart Financiële Zorgen

De bestaande initiatieven zijn per mijlpaal van de routekaart Financiële Zorgen weergegeven. Dit is een momentopname van september 2025. De initiatieven worden als volgt beschreven:

- Algemene beschrijving: wat doet het initiatief
- Toelichting:
 - a. Relevante informatie over het initiatief
 - b. Wijze van beschikbaarheid: webportaal of koppeling
 - c. Onderdeel van de Basisdienstverlening Schuldhulpverlening
- Gegevens: welke gegevens worden uitgewisseld
- Meer info: links naar website waar meer informatie te vinden is

Per mijlpaal van de routekaart Financiële Zorgen zijn de volgende initiatieven beschreven:

Mijlpalen routekaart Financiële Zorgen	Vorm van gegevensuitwisseling	Tool of platform	Beheerder
<u>Algemeen</u>	<u>Gegevens doorgeven</u>	<u>DDAS</u>	VNG, NVVK, Divosa, CBS ⁴
<u>Op zoek</u>	<u>Gegevens ontvangen</u>	-	
<u>In beeld</u>	<u>Gegevens doorgeven</u>	<u>XxlInc</u> <u>Vroegsignalering</u>	XxlInc
		<u>VPS</u>	BKR
<u>In contact</u>		-	
<u>In gesprek Intake</u>	<u>Gegevens verzamelen</u>	<u>BRP</u>	RvIG
		<u>Suwinet Inkijk</u>	BKWI
		<u>WGS inlezen voor Toegang (zonder en met vordering)</u>	BIDN ⁵
<u>In gesprek Plan van aanpak</u>	<u>Gegevens verzamelen</u>	<u>Suwinet Inkijk</u>	BKWI
		<u>WGS Plan van aanpak</u>	BIDN
		<u>WGS Belastingdienst Rapportage</u>	BIDN
		<u>Onvermogenportaal</u>	Bakerware/lokale belastingorganisaties
		<u>CKI</u>	BKR
		<u>Voorzieningenwijzer</u>	Zorgweb
	<u>Gegevens bewerken</u>	<u>Rekenvoorziening Bvv voor SHV</u>	BIDN
		<u>Rekenmodule Bvv</u>	SNG
		<u>Vtlb-calculator</u>	Bureau Wnsp
	<u>Gegevens doorgeven</u>	<u>CKI</u>	BKR
		<u>VISH</u>	SNG
<u>Rust en overzicht/plaatje compleet en perspectief</u>	<u>Gegevens verzamelen</u>	<u>CKI</u>	BKR
		<u>Onvermogenportaal</u>	Bakerware/lokale belastingen
		<u>CJIB Business portal</u>	CJIB
		<u>Schuldinventarisatie</u>	BIDN/Schuldenknooppunt
		<u>Betalingsregeling</u>	BIDN/Schuldenknooppunt

⁴ Zie voor meer informatie de [factsheet DDAS](#) en paragraaf 3.2. van deze handreiking

⁵ BIDN, het voormalige Inlichtingenbureau, heeft een koppeling voor het inlezen van gegevens beschikbaar gesteld, deze is alleen nog niet door leveranciers in hun software ingebouwd.

Mijlpalen routekaart Financiële Zorgen	Vorm van gegevensuitwisseling	Tool of platform	Beheerder
		<u>Schuldregeling</u>	BIDN/Schuldenknooppunt
		<u>Waarborgfonds</u>	BIDN/Schuldenknooppunt
		<u>Schuldenwijzer</u>	SNG
	<u>Gegevens doorgeven</u>	Schuldenknooppunt (kennisgeving)	BIDN
		<u>Een-bankrekening-regeling</u>	Belastingdienst
		<u>CKI</u> (afmelding)	BKR
		<u>VISH</u> (afmelding)	SNG

In beeld

Verhuurders, energie- en waterbedrijven en zorgverzekeraars moeten gegevens van inwoners met een betalingsachterstand delen met de gemeente. Meer informatie over vroegsignalering vindt u in de [leidraad 'Vroegsignalering' | VNG](#).

Gegevens verzamelen

- xxlInc Vroegsignalering, (voorheen bekend als RIS Matching en RIS Vroeg-eropaf van Inforing): xxlinc.nl/vroegsignalering
- VPS van BKR: bkr.nl/gemeenten

In gesprek: intake

Als een inwoner zich meldt bij de gemeente voor schuldhulpverlening of er een vroegsignalering wordt ontvangen, dan zal de gemeente NAW-gegevens, het BSN en de verblijfstitel uit de BRP (basisregistratie personen) raadplegen om de identiteit van de inwoner te controleren en om vast te stellen of deze rechtmatig in Nederland verblijft. Daarvoor kunnen gemeenten de volgende tools of platforms inzetten:

1. BRP
2. Suwinet Inkijk
3. Wgs inlezen voor toegang

BRP (Basisregistratie Personen)	RvIG (Rijksdienst voor Identiteitsgegevens)
Beschrijving	De BRP bevat persoonsgegevens van inwoners van Nederland (ingezetenen) en van personen (niet ingezetenen) die Nederland hebben verlaten of die korter dan 4 maanden in Nederland wonen. RvIG beheert het BRP.
Toelichting	De BRP is rechtstreeks te benaderen (of via Suwinet Inkijk (BKWI) of WGS Toegang (BIDN)).
Gegevens die uitgewisseld worden	Onder andere • naam • geslacht • burgerservicenummer (BSN) • nationaliteit • verblijfsvergunning (IND) • adres • kiesrecht • reisdocument • ouders • huwelijk/geregistreerd partnerschap • kind(eren) • gezagsverhouding en curatele • inschrijving in de BRP
Meer informatie	• rivg.nl/basisregistratie-personen

Suwinet-Inkijk	BKWI
Beschrijving	Suwinet-Inkijk is een webtoepassing die gemeenten directe toegang biedt tot gegevens over inkomen, uitkeringen, vermogen en arbeidssituatie van inwoners uit de Suwibronnen. BKWI beheert Suwinet-Inkijk
Toelichting	De gegevens helpen bij de toelating van inwoners tot schuldhelpverlening. Het raadplegen van Suwinet-Inkijk draagt bij aan invulling van element Zonder drempels van de Basisdienstverlening schuldhelpverlening
Gegevens	• BRP (Basis Registratie Persoonsgegevens) • UWV Polis (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen) • SVB (Sociale Verzekeringsbank) • DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs) • RDW (Rijksdienst voor het Wegverkeer) • Kadaster • GSD (Gemeentelijke Sociale Dienst) • KVK (Kamer van Koophandel) • Belastingdienst • Dienst Toeslagen
Meer informatie	• bkwi/suwinet-inkijk • bkwi.nl/demo-suwinet-inkijk

WGS inlezen voor Toegang met of zonder vordering	BIDN (Bureau InformatieDiensten Nederland)
Beschrijving	WGS Toegang levert de benodigde gegevens voor het nemen van een besluit over toegang tot schuldhulp. Door de aanvullende bronnen SVB en GSD krijgen gemeenten meer inzicht in eerdere schuldhulptrajecten of fraude. Het BIDN beheert WGS Toegang.
Toelichting	De gegevens kunnen via geautomatiseerde koppelingen ingelezen worden in de eigen software. Softwareleveranciers hebben deze koppeling nog niet opgenomen in hun software. Voor gebruik van de koppeling is nodig: • Eherkenning • Diginet • PKI-certificaat • ENSIA-methode Het raadplegen van WGS inlezen voor Toegang draagt bij aan invulling van element Zonder drempels van de Basisdienstverlening schuldhulpverlening
Gegevens	• De Basisregistratie Personen (BRP) Bij de versie van WGS inlezen voor Toegang met vordering komen daarbij: • De Sociale Verzekeringsbank (SVB) • De bijstandsregeling (GSD)
Meer informatie	• bidn.nl/wgs-toegang • bidn.nl/wgs-toegang-inclusief-vordering

In gesprek: Plan van aanpak

In het eerste gesprek wordt hulpvraag van de inwoner vastgesteld. Dat is het moment waarop een schuldhulpverlener namens de inwoner gegevens mag opvragen die relevant zijn voor het Plan van aanpak schuldhulpverlening en de rekentool beslagvrije voet mag bevragen. Voor deze fase kunnen gemeenten de volgende tools of platforms inzetten.

Gegevens verzamelen

[Suwinet Inkijk](#)

WGS Plan van aanpak	BIDN
Beschrijving	WGS Plan van aanpak helpt bij het raadplegen van verschillende bronnen voor het opstellen van een Plan van aanpak. BIDN beheert WGS Plan van aanpak.
Toelichting	De gegevens kunnen via geautomatiseerde koppelingen ingelezen worden in de eigen software. Softwareleveranciers hebben deze koppeling nog niet opgenomen in hun software. Vraag uw eigen softwareleverancier voor de mogelijkheden. Voor gebruik van de koppeling is nodig: • Eherkenning • Diginet • PKI-certificaat • ENSIA-methode Het raadplegen van WGS Plan van aanpak draagt bij aan invulling van element Zonder drempels van de Basisdienstverlening schuldhelpverlening.
Gegevens	• BRP • GSD • Kadaster • KvK • RDW • SVB • UWV
Meer informatie	• bidn.nl/wgs-plan-van-aanpak

WGS Belastingdienst BIDN Rapportage voor Plan van aanpak	
Beschrijving	WGS Belastingdienst Rapportage voor Plan van aanpak helpt bij het raadplegen van de Belastingdienst voor actuele gegevens over openstaande vorderingen en van inkomen en vermogen voor het opstellen van een Plan van aanpak. BIDN beheert WGS Belastingdienst Rapportage voor Plan van aanpak
Toelichting	De Rapportage Belastingdienst kan via het Portaal Schuldhulpverlening van BIDN worden opgevraagd. Voor gebruik van het portaal is nodig: • Eherkenning • Diginet
Gegevens	• Persoonsgegevens • Inkomens- en vermogensgegevens • Toeslageninformatie • Vorderingsgegevens • Ondernemerinformatie
Meer informatie	• bidn/wgs-belastingdienst-rapportage-voor-plan-van-aanpak

Onvermogenportaal Lokale belastingorganisatie/Bakerware	
Beschrijving	Het Onvermogenportaal is een digitaal systeem van lokale belastingorganisaties dat de afhandeling van schuldhulptrajecten ondersteunt. Het is toegankelijk voor bewindvoerders, budgetbeheerders en schuldhulpverleners. Voorheen ook wel bekend als WEBIS. Bakerware beheert het Onvermogenportaal voor organisaties voor lokale belastingen.
Toelichting	Het Onvermogenportaal is een online systeem voor informatie over schulden, kwijtscheldingsaanvragen en het doorgeven van wijzigingen aan lokale overheidsinstanties, zoals gemeentes en waterschappen. Het onvermogenportaal is een webportal en heeft ook een koppeling met het Schuldenknooppunt.
Gegevens	• Vorderingsgegevens • Invorderingsgegevens
Meer informatie	• bakerware.nl/onvermogen

Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI)	BKR (Stichting Bureau Krediet Registratie)
Beschrijving	In het CKI van BKR staan kredietgegevens van consumenten. BKR houdt algemene informatie bij over afgesloten kredieten en of zich bijzonderheden hebben voorgedaan, zoals betalingsachterstanden. Gemeenten registreren in het CKI: • SH (Schuldhelpverlening, beschikking bij problematische schulden) • SK (Saneringskredieten) Gemeenten raadplegen het CKI (toetsen) • Voor opstellen van Plan van aanpak • Voor verstrekking saneringskrediet (verplicht)
Toelichting	Kredietaanbieders zijn vanuit de Wft verplicht om bij het verstrekken van een krediet te raadplegen en het krediet na verstrekking te registreren. BKR registreert van alle kredietaanbieders elke lening boven €250, die langer dan 1 maand loopt. Het CKI is beschikbaar via BKR zakelijk portaal of via een koppeling (webservices). Het raadplegen van het CKI voor het opstellen van het Plan van aanpak draagt bij aan invulling van element Zonder drempels van de Basisdienstverlening schuldhulpverlening.
Gegevens	• Bedrag, looptijd, achterstand en bijzonderheden: ○ aflopend krediet (AK) ○ revolverend (doorlopend) krediet (RK) ○ saneringskrediet (SK) ○ restschuld hypotheclair krediet (RH) en waarbij aanspraak op de NHG is gemaakt (RN) ○ operational autoleaseovereenkomst (OA) • Achterstanden en bijzonderheden ○ hypotheclair krediet eigen woning (HY) ○ hypotheclair krediet overige onroerende zaken (HO) ○ overige financiële verplichtingen (RO) ○ zakelijk krediet + looptijd (ZK) ○ zakelijke overige financiële verplichtingen (ZO)
Meer informatie	• bkr.nl/gemeenten

VoorzieningenWijzer	Zorgweb
Beschrijving	Via De VoorzieningenWijzer maken inwoners beter gebruik van fondsen, landelijke toeslagen en gemeentelijke regelingen. Via online checks ontdekken inwoners wat voor hen geldt. Zo krijgen zij hun financiële basis (weer) op orde. Zorgweb beheert De VoorzieningenWijzer.
Toelichting	Een gemeente controleert de door de VoorzieningenWijzer in kaart gebrachte lokale regelingen. De online checks worden vervolgens door de VoorzieningenWijzer live op de pagina van de gemeente op datgeldtvoormij.nl gezet. Vanaf het moment dat de gemeentepagina live is, is ook standaard de ondersteuning via telefoon en chat beschikbaar door de VoorzieningenWijzer. Zij zorgen er ook voor dat de checks altijd up-to-date zijn. De VoorzieningenWijzer is via een webportaal te benaderen.
Gegevens	• Gemeentelijke regelingen • Zorgverzekering • Landelijke toeslagen • Energiecontract • Inkomstenbelasting • Huurdersregelingen
Meer informatie	• devoorzieningenwijzer.nl • schuldenlab.nl/voorzieningenwijzer • handreiking 'de Voorzieningenwijzer' VNG

Gegevens bewerken

Rekenvoorziening BvV schuldhelpverlening	BIDN
Beschrijving	De Rekenvoorziening Beslagvrije voet (BvV) voor schuldhelpverlening (SHV) berekent automatisch de beslagvrije voet en helpt bij het opstellen van een Plan van aanpak. BIDN beheert de Rekenvoorziening BvV voor SHV.
Toelichting	De gegevens zijn zowel via het Portaal Schuldhelpverlening van BIDN beschikbaar als ook via een geautomatiseerde koppeling. Softwareleveranciers hebben deze koppeling nog niet opgenomen in hun software. Voor gebruik van het portaal is nodig: • Eherkenning • Diginet Voor gebruik van de koppeling is nodig: • Eherkenning • Diginet • PKI-certificaat

	• ENSIA-methode
Gegevens	• BRP • UWV
Meer informatie	• bidnl/rekenvoorziening-Bvv

Vtlb-calculator	Bureau WSNP
Beschrijving	De Vtlb-calculator is een rekenhulpmiddel dat wordt gebruikt om het vrij te laten bedrag (Vtlb) te berekenen. Bureau Wsnp (onderdeel Raad voor Rechtsbijstand) beheert de Vtlb-calculator
Toelichting	De Vtlb-calculator maakt (via een server van de Raad voor Rechtsbijstand) een koppeling met de burgertool bereken.uwBeslagvrijeVoet.nl . SNG . De Vtlb-calculator is een Windowsapplicatie. De gegevens die uitgewisseld worden (leefsituatie en inkomensgegevens) zijn anoniem en niet herleidbaar naar een persoon.
Gegevens	• Persoons- en huishoudelijke gegevens • Inkomensgegevens • Correcties en aftrekposten • Specifieke Vtlb-componenten voor schuldregelingen
Meer informatie	• Bureauwsnp.nl/Vtlb-calculator

Gegevens doorgeven

[Centraal Krediet Informatiesysteem \(CKI\)](#)

VISH (Verwijs Index Schuld Hulp)	SNG
Beschrijving	Met VISH kan een gemeente aan deurwaarders doorgeven dat iemand schuldhulp krijgt. Deurwaarders checken het systeem voor ze beslag leggen. Dit voorkomt het onnodig oplopen van deurwaarderskosten. SNG (Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders) beheert VISH.
Toelichting	Gemeenten melden inwoners bij VISH direct na het moment van toelating tot de schuldhulpverlening. Voor het gebruik van VISH is een koppeling beschikbaar. Ook bestaat er de mogelijkheid om bestanden handmatig aan te leveren. VISH is een van de elementen Basisdienstverlening Schuldhulpverlening.
Gegevens	• BSN • Contactgegevens schuldhulpverlener
Meer informatie	• sng.nl/vish

Bankrekening regeling	Belastingdienst
Beschrijving	Alle toeslagen en teruggaven inkomstenbelasting betaalt de Belastingdienst uit op een rekeningnummer dat op naam van de inwoner staat. Bij schuldhelpverlening (Belastingdienst gebruikt de term 'Msnp') of bij budgetbeheer kan de Belastingdienst ook uitbetalen op rekening van de hulpverlenende instantie.
Toelichting	Gemeenten kunnen maandelijks een lijst naar CAP (Centrale Administratieve Processen) van de Belastingdienst sturen met de gegevens van nieuwe mensen en eventuele mutaties via Filetranser. Gemeenten kunnen voor meer informatie contact opnemen met de persoonlijk relatiebeheerder via: • Maatschappelijkdienstverleners@belastingdienst.nl • Relatiebeheer@toeslagen.nl
Gegevens	• BSN • Bankrekeningnummer • Ja/nee diverse toeslagen inkomstenheffing, kindgebonden budget
Meer informatie	• Belastingdienst.nl/uitbetalingen1rekeningnummer • Belastingdienst.nl/betaalafspraken

Rust en overzicht/plaatje compleet en perspectief

Gegevens verzamelen

- [Centraal Krediet Informatiesysteem \(CKI\)](#)
- [Onvermogenportaal/Webis](#)
- [Schuldenwijzer](#)

CJIB Business portaal	CJIB
Beschrijving	Via het CJIB Businessportaal kunnen schuldhelpverleners en bewindvoerders overzichten van openstaande zaken opvragen voor de inwoner. Bewindvoerders kunnen ook meldingen (wijziging en einde) bewind van klanten doorgeven. CJIB beheert het Business portaal
Toelichting	Het CJIB Businessportaal is een webportaal.
Gegevens	• Vorderingen • Betalingsregeling • Minnelijke schuldregeling
Meer informatie	• cijb.nl/schuldhelpverleners-bewindvoerders

Schuldinventarisatie	Schuldenknooppunt
Beschrijving	Met de module Schuldinventarisatie wisselen financiële hulpverleners (fase 1, schuldinventarisatie) en schuldeisers berichten met elkaar uit om snel overzicht te krijgen in openstaande achterstanden.
Toelichting	Het Schuldenknooppunt is een routeervoorziening van berichten tussen financiële hulpverleners en schuldeisers. Gemeenten kunnen via het webportaal gebruik maken van deze module, totdat de softwareleveranciers deze module via een koppeling beschikbaar stellen.
Gegevens	• Persoonsgegevens • Achterstandsgegevens
Meer informatie	• schuldenknooppunt.nl/module/schuldinventarisatie

Betalingsregeling	Schuldenknooppunt
Beschrijving	Met de module Betalingsregeling wisselen financiële hulpverleners (fase 1) en schuldeisers berichten met elkaar uit om snel tot een betalingsregeling (100%) te komen. Schuldeisers kunnen vooraf akkoord aangeven, waardoor geen betaalvoorstel gestuurd hoeft te worden.
Toelichting	Het Schuldenknooppunt is een routeervoorziening van berichten tussen financiële hulpverleners en schuldeisers. Gemeenten kunnen via het webportaal gebruik maken van deze module, totdat de softwareleveranciers deze module via een koppeling beschikbaar stellen.
Gegevens	• Persoonsgegevens • Kennisgeving • Achterstandsgegevens • Voorstel betalingsregeling
Meer informatie	• schuldenknooppunt.nl/module/betalingsregeling

Schuldregeling	Schuldenknooppunt
Beschrijving	Met de module Schuldregeling wisselen schuldhelpverleners fase 2 en schuldeisers berichten met elkaar uit om snel tot een schuldregeling te komen. Schuldeisers kunnen vooraf akkoord aangeven, waardoor geen betaalvoorstel gestuurd hoeft te worden.
Toelichting	Het Schuldenknooppunt is een routeervoorziening van berichten tussen financiële hulpverleners en schuldeisers. De grote softwareleveranciers van SHV-software hebben een rechtstreekse koppeling met het Schuldenknooppunt beschikbaar. Voor gemeenten die (nog) geen gebruik maken van software met een koppeling bestaat de mogelijkheid om via het webportaal aan te sluiten. Het Schuldenknooppunt is één van de elementen Basisdienstverlening Schuldhelpverlening
Gegevens	• Persoonsgegevens • Kennisgeving • Achterstandsgegevens • Voorstel schuldregeling
Meer informatie	• schuldenknooppunt.nl/module/schuldregeling

Waarborgfonds saneringskredieten	Schuldenknooppunt
Beschrijving	Met de module Waarborgfonds saneringskredieten wisselen kredietbanken en SBN berichten met elkaar uit om snel een borgstelling voor een saneringskrediet aan te vragen en om eventuele uitbetaling. Het Waarborgfonds saneringskredieten staat borg voor het terugbetalen van een saneringskrediet. Zo lopen gemeenten geen financieel risico.
Toelichting	Een kredietbank, die is aangemeld bij SBN kan via het Schuldenknooppunt een borgstelling aanvragen bij Sociale Banken Nederland (SBN) voor een saneringskrediet of een verzoek doen tot uitbetaling. De grote softwareleveranciers van SHV-software hebben een rechtstreekse koppeling met het Schuldenknooppunt beschikbaar. Voor gemeenten die (nog) geen gebruik maken van software met een koppeling bestaat de mogelijkheid om via het webportaal aan te sluiten.
Gegevens	• Persoonsgegevens • Kredietgegevens
Meer informatie	• schuldenknooppunt.nl/Module Waarborgfonds

Gegevens doorgeven

[Centraal Krediet Informatiesysteem \(CKI\)](#)