

Aan de gemeenteraad

Datum : 17 december 2024
Zaaknummer : 4411588
Contactpersoon : Gemmy Hermsen
Telefoonnummer : 026 3774307

Onderwerp: Communicatiestrategie schuldhulpverlening in eigen beheer en
Insteek schuldhulpverlening bij (gok)verslaving (uitvoering toezeggingen 1655 en 1638)

Geachte voorzitter en leden,

Vanaf januari 2025 voeren we schuldhulpverlening inclusief vroegsignalering in eigen beheer uit. Tijdens de raadsbesprekingen van de begroting en het Beleidsplan Schuldhulpverlening 2025-2029 heeft het college toegezegd om de raad te informeren over de communicatiestrategie die we hebben uitgewerkt bij de schuldhulpverlening in eigen beheer ([Toezegging 1655](#)). Daarnaast is toegezegd om de raad te informeren over de insteek van schuldhulpverlening bij (gok)problematiek ([Toezegging 1638](#)).

Via deze raadsbrief geven we invulling aan beide toezeggingen.

Communicatiestrategie schuldhulpverlening

Het primaire doel van onze communicatie rondom (de start van) schuldhulpverlening in eigen beheer is dat Arnhemmers voor hulp bij geldzorgen en schulden het loket van de gemeente Arnhem weten te vinden. Daarbij is de 'bijvangst' dat de campagne Arnhemmers die onbewust geldproblemen hebben daar ook bewust van worden.

Doelgroepen

De communicatie richt zich in eerste instantie op Arnhemmers met geldzorgen en schulden. We helpen momenteel ongeveer 600 huishoudens met schulden. Vanuit landelijke cijfers weten we dat 12,4 % van de Arnhemmers problematische schulden heeft. Dat zijn meer dan 10.000 huishoudens. Via de vroegsignalering ontvangen we maandelijks ongeveer 1.100 signalen van betalingsachterstanden van inwoners. Verder weten we dat:

- Schulden er in alle lagen van de bevolking zijn en in heel Arnhem (maar vooral in de wijken Geitenkamp, Arnhemse Broek en Presikhaaf-West).
- Binnen de groep mensen met schulden vaak wantrouwen heerst naar de overheid, schaamte voor schulden, stress, en de wens om zelfredzaam te zijn.



Datum: 17 december 2024
Zaaknummer: 4411588
Pagina: 2

- Soms er ook sprake is van een taalbarrière of leesproblemen of weet men niet waar men terecht kan met hun geldzorgen.

Andere belangrijke groepen waar de communicatie zich op richt omvatten ook ketenpartners, alle andere inwoners van Arnhem (ook zonder geldzorgen en/of schulden) en de eigen interne organisatie van de gemeente Arnhem om bewustwording te vergroten.

De communicatiestrategie

In onze communicatie richten we ons onder meer op oorzaken van financiële problemen. Voorbeelden daarvan zijn het hebben van een (te) laag inkomen en inkomensverlies na scheiding, werkloosheid of ziekte. Belangrijkste doel van de communicatie is om inwoners die financiële problemen hebben naar het loket van Gemeente Arnhem te krijgen en zorgen dat ze zonder drempel contact opnemen. We richten ons met deze campagne op particulieren. Voor ondernemers hebben we een eigen campagne om onze hulp via het loket Geldzaken voor Ondernemers bekend te maken. De campagne is duurzaam inzetbaar (3-5 jaar) en gedurende campagne kunnen we op- en afschalen indien nodig.

Kernboodschap

In de communicatie willen we de gemeente goed positioneren als dienstverlener voor deze hulpverlening. Daarbij horen de volgende pijlers in de kernboodschap:

- Concrete gratis hulp bij beginnende problemen en complexe schulden met bijvoorbeeld financiële planning, een Gelre-pas, huurtoeslag, energietoeslag.
- Een integrale aanpak van vroegsignalering, schuldhelpverlening en inkomen, en samenwerking met onder andere woningcorporaties, Belastingdienst, energie- en waterleidingbedrijven.
- Professionele hulp door goed getrainde mensen, die integer zijn en een veilige omgeving bieden waar inwoners hun verhaal kunnen doen.

De wens is dat inwoners snel aan de bel trekken en hulp zoeken. Hoe sneller mensen zich bewust worden van geldproblemen, hoe minder schaamte er is en hopelijk zijn de problemen dan minder groot. De toon van de campagne is geruststellend, vertrouwd en dichtbij. De communicatie gaat vooral uit van het perspectief van de inwoner zelf. Waar mogelijk hebben we ervaringsdeskundigen betrokken.

De bouwstenen in de campagne zijn:

- Positief frame = geen slachtoffer
- Waardig = oplossings- en toekomstgericht
- Activerend = initiatief en concrete hulp
- Eenvoudig en laagdrempelige communicatie
- Consistente herhaling
- Toekomstperspectief bieden.

Er zijn verschillende communicatiemiddelen ontwikkeld zoals flyers, Hoffman borden maar ook filmpjes met uitleg en social media berichten. Ook onze website wordt per 1 januari aangepast. In bijlage 1 vindt u een aantal voorbeelden van gebruikte communicatiemiddelen. Voor ketenpartners is een toolkit ontwikkeld zodat zij weten wat we doen we kunnen samenwerken.



Datum: 17 december 2024
Zaaknummer: 4411588
Pagina: 3

Planning

Met campagneposters op Hoffmanborden langs de weg (zoals in bijlage 1 te zien is) in de eerste week van januari, berichten op de sociale kanalen van de gemeente en met A3 posters en flyers in alle wijken (wijkbureaus, huisartsen, bibliotheken en locaties van [keten-]partners) bereiken we Arnhem stadsbreed. Met betaalde berichten, geselecteerd op de postcodes van de wijken creëren we extra bereik met de inwoners die de gemeente niet volgen op social media. We gaan de wijken in om met voorbijgangers in gesprek te gaan. Via de website kunnen mensen contact opnemen voor verdiepende informatie. Deze activiteiten worden uitgevoerd van januari tot en met juni 2025. We monitoren het effect en ons bereik door websitestatistieken, interactie op social media, aantal verspreide folders en aanmeldingen voor dienstverlening te meten.

Hoe kunnen inwoners ons bereiken?

In ieder middel is de boodschap hetzelfde met het belangrijkste doel dat inwoners contact opnemen om hulp te zoeken. De inwoner kan op verschillende manieren contact opnemen:

- Bij een eerste contact zijn we telefonisch bereikbaar via 0800-1809 waarbij het Klant Contact Centrum een inwoner direct doorverbindt naar de afdeling Hulp bij Geldzorgen en Schulden. We monitoren de komende tijd scherp of deze ingang voldoende laagdrempelig is en bekijken of alternatieven nodig zijn.
- Per e-mail kunnen mensen zich aanmelden via hulpbijgeldzorgen@arnhem.nl.
- Via een contactformulier op www.arnhem.nl/geldzorgen.
- Zodra een inwoner zich gemeld heeft bij de schuldhulpverlening, krijgen ze een vast contactpersoon en kunnen zij en ketenpartners het 026-nummer van "hun" regisseur rechtstreeks benaderen of het algemene 026-3774800 gebruiken.

Inzet bij schulden als gevolg van verslaving en gokproblematiek

In onze schuldhulpverlening vanaf 2025 ligt de focus op de begeleiding van de inwoner. Wat daarbij nieuw is ten opzichte van de huidige dienstverlening is dat er met een integrale blik gekeken wordt naar de problematiek bij een inwoner die hulp bij schulden vraagt. Allereerst wordt bij de kennismaking en intake structureel gevraagd naar wat er speelt op de leefgebieden Werk en inkomen; Opleidingen; Spaargeld; Schulden; Wonen; Gezin; Gezondheid en Sociaal netwerk. Eventuele (gok)verslavingen zijn dus een gespreksonderwerp dat in elke intake terugkomt en wat ook wordt meegenomen in het plan van aanpak. Ook als een inwoner aanvankelijk niet zelf aangeeft dat er verslavingsproblematiek is, is het mogelijk om dit te signaleren aan de hand van signalen vanuit bijvoorbeeld bankafschriften, zoals kleine, veelvuldige geldopnames. Dergelijke signalen kunnen ook duidelijk worden in gesprekken over mogelijke bezuinigingen aan de hand van het inkomsten- en uitgavenoverzicht.

Zodra er sprake is van problematiek op een ander leefgebied, zoals een (gok)verslaving wordt hierover doorgepraat en wordt de inwoner gestimuleerd om hiervoor hulp te zoeken. Want als diegene niet open staat voor hulp bij een verslaving, is het niet mogelijk om de schulden te regelen om dat steeds opnieuw schulden zullen ontstaan door het verslavingsgedrag.



Datum: 17 december 2024
Zaaknummer: 4411588
Pagina: 4

We zorgen, als dat nodig is, voor een zo goed mogelijke overdracht naar de betreffende ketenpartner zoals verslavingszorg. Vanuit schuldhulpverlening blijven we dit zoveel mogelijk volgen. Als iemand de hulp vanuit verslavingszorg accepteert, zetten wij ons in om de schulden te regelen. Om ervoor te zorgen dat de financiële instabiliteit, als gevolg van een (gok)verslaving zoveel mogelijk beperkt wordt of blijft, bieden we de inwoner volledig budgetbeheer aan, of stellen eventueel bewindvoering als voorwaarde voor schuldhulpverlening. Als een inwoner dit niet wil is onze insteek altijd om met de inwoner in gesprek te blijven en hem te motiveren de hulp te accepteren die nodig is.

We zetten ons er ook voor in om gokproblematiek te voorkomen. Gokken is onderdeel van onze bredere aanpak voor het terugdringen van middelengebruik. We werken samen met IrisZorg Preventie aan het voorkomen van problemen door alcohol, tabak, drugs, gamen en gokken. Daarnaast is gokken een onderdeel van de aanpak "Helder op School", waarbij we lesprogramma's, beleidsadvies en trainingen aanbieden op middelbare scholen om leerlingen en docenten bewust te maken van de risico's van alcohol, tabak, drugs, gamen en gokken en gezonde keuzes stimuleren. Naast de collectieve preventieaanpak is ook individuele ondersteuning beschikbaar als er sprake is van overmatig gokken. Met geïndiceerde preventieve interventies voorkomen we verdere problemen door gokken, of leiden we door naar zorg of behandeling.

Ten slotte is er ook bij financiële educatie aandacht voor onder andere gokken. Dit doen we bijvoorbeeld tijdens de Week van het Geld, waar aandacht is voor financiële educatie voor jongeren. Er wordt bewustwording gecreëerd over omgaan met geld, het voorkomen van schulden en het weerstaan van verleidingen zoals gokken. Daarnaast verzorgt Moneystart lessen op scholen over financiële educatie.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
de secretaris, de burgemeester,

J.H. de Baas

A. Marcouch

Bijlage(n)

– Bijlage 1; Voorbeelden uit de communicatiecampagne