

# Beleidsplan 2025 – 2028

---

Stichting Stadsring



# Inleiding

Al ruim 20 jaar speelt Stichting Stadsring een belangrijke rol in het voorkomen en oplossen van schuldenproblematiek van inwoners van de gemeenten in haar werkgebied. In die jaren is er heel wat veranderd in zowel de samenleving waarin we ons werk doen als in de politiek bestuurlijke context.

We zijn anders gaan kijken naar armoede en schulden en naar de wijze waarop we de hulpverlening en het voorkomen van schuldenproblematiek aan willen pakken.

Het is daarom belangrijk om periodiek vast te leggen waar voor de toekomst de strategische keuzes liggen, en hoe we de richting, doelen en prioriteiten van de organisatie vastleggen.

Om die reden stellen we periodiek een beleidsplan op dat dient als een kompas om te helpen onze missie te vervullen, het vertrouwen van cliënten en partners te behouden, en een maximale positieve impact te realiseren in de strijd tegen schuldenproblematiek.

In dit plan staan we achtereenvolgens stil bij

- Relevante ontwikkelingen
- Het profiel van Stichting Stadsring
- Missie en visie
- Ons dienstverleningsconcept
- De speerpunten voor de komende jaren

Dick van Maanen  
directeur-bestuurder

December 2024



# Relevante ontwikkelingen

**Landelijke** ontwikkelingen tonen een duidelijke beweging richting preventie, digitalisering, en samenwerking, met een nadruk op het bereiken van kwetsbare groepen en het aanpassen aan maatschappelijke en economische veranderingen. Belangrijke thema's zijn:

- Stijgende kosten van levensonderhoud. De toegenomen energieprijzen en inflatie hebben een grote impact op de betaalbaarheid van basisbehoeften, wat leidt tot een groeiend aantal huishoudens met financiële problemen.
- Schulden en armoede onder jongeren. Steeds meer jongeren kampen met schulden, vaak door studieschulden, flexbanen, en lage inkomens.
- Complexere problematiek. Er is een toename van huishoudens met stapeling van problemen, zoals psychische klachten, verslaving, en werkloosheid.
- Meer aandacht voor schuldhulpverlening voor ondernemers. Specifieke aandacht voor zzp'ers en ondernemers die door economische veranderingen, zoals de COVID-19-crisis, financiële problemen ervaren.
- Basisdienstverlening Schuldhulpverlening: Het Ministerie van SZW, de VNG, Divosa en de NvvK werken vanaf dit jaar aan de 'basisdienstverlening schuldhulpverlening' wat moet leiden tot een hulpaanbod dat toegankelijker is en in iedere gemeente bestaat uit minimaal dezelfde elementen. De kenmerken van de basisdienstverlening zijn:
  - Toegankelijkheid  
De hulp is laagdrempelig en beschikbaar voor alle inwoners van de gemeente, ongeacht de ernst van de financiële problemen.
  - Preventieve ondersteuning  
De focus ligt op het voorkomen van schulden door het bieden van voorlichting, advies en praktische hulp.
  - Budgetcoaching: Er wordt hulp geboden om inzicht te krijgen in inkomsten en uitgaven.
  - Signalering en doorverwijzing  
Als tijdens de basisdienstverlening blijkt dat er meer gespecialiseerde hulp nodig is, wordt de cliënt doorverwezen naar gespecialiseerde schuldhulpverleningstrajecten.
  - Kortdurende begeleiding  
De ondersteuning is vaak kort en gericht op het snel aanpakken van problemen of doorverwijzen naar de juiste instanties.



Voor de **lokale ontwikkelingen** lag bij Stadsring de focus de afgelopen periode vooral op het intensiveren van de jongerenaanpak met o.a. het bouwdepot. We hebben gezien dat de specifieke aanpak voor jongeren met financiële problemen daadwerkelijk geleid heeft tot een substantiële stijging van het aantal jongeren dat we helpen. Daarnaast kwamen vanuit de regio gemeenten vragen om ook in andere delen van de gemeente een hulpaanbod te ontwikkelen. We ondervinden daarbij dat een aanbod van ondersteuning direct in de leefomgeving van mensen kansrijk is om meer mensen te bereiken. Om die reden juichen we het ook toe dat de gemeente Amersfoort kiest voor een brede aanpak wijkgericht werken.

Vanuit het beleidskader Inclusieve Stad legt de gemeente Amersfoort de komende jaren de nadruk op een aantal programma's waarbij het uitvoeringsprogramma Meedoen en rondkomen aansluit bij het werk en de ambities van Stadsring. De focus van Meedoen en rondkomen ligt op het thema bestaanszekerheid waarbij duidelijk wordt vastgesteld dat bestaanszekerheid meer is dan voldoende inkomen om rond te komen. Bestaanszekerheid gaat ook over meedoen in de samenleving. Daarbij is er een groeiend besef dat het leven in armoede of het hebben van schulden niet (enkel) toe te schrijven is aan individuele keuzes. Armoede en schulden zijn vaak het gevolg van structurele problemen en een stapeling van levensgebeurtenissen. Deze verandering in perspectief maakt duidelijk dat het verbeteren van bestaanszekerheid meer is dan het verstrekken van (inkomens)voorzieningen. Van Stadsring wordt gevraagd om vanuit haar opdracht en ambities samen met de partners in de stad de komende jaren te werken aan het verminderen van de bestaansonzekerheid in Amersfoort.

De **ontwikkeling** van de **organisatie** van Stichting Stadsring die eind 2023 is gestart zal in 2025 worden afgerond. De nieuwe teams Schuldregelen en Duurzame Ondersteuning zijn dan op volle sterkte en volledig toegerust voor het ondersteunen van de inwoners van onze opdrachtgevende gemeenten. Met het nieuwe clientvolgsysteem worden onze processen optimaal ondersteund en tillen we ook de communicatiemogelijkheden met en voor de mensen die we helpen naar een hoger niveau. Belangrijk daarbij blijft natuurlijk de inzet van de ruim 130 vrijwilligers die zich elke keer weer belangeloos inzetten voor mensen met financiële problemen. De ervaringsdeskundigen in onze cliëntenraad zijn belangrijk in het toetsen vanuit hun ervaring of we bij de dingen die we doen voldoende rekening houden met de inwoners die we helpen.



## Het profiel van Stichting Stadsring

Stichting Stadsring werd opgericht op 3 oktober 2005. Aanleiding voor de oprichting was het verzoek van de gemeente Amersfoort om de gemeentelijke schuldhelpverlening in Amersfoort te gaan uitvoeren. De activiteiten startten met Sociaal Juridische Dienstverlening en het oplossen van problematische schulden. Na verloop van tijd kwamen daar budgetbeheer en het aanbieden van saneringskredieten bij.

Innovatie en vernieuwing zitten in het DNA van Stadsring. Vanuit onze positie in het sociale domein in Amersfoort en omstreken maar ook vanuit participatie in de branchevereniging NvvK en landelijke overleggen is het onze ambitie om bij te dragen aan verbetering en versnelling van de hulp aan mensen met financiële problemen. Nieuwe IT oplossingen en procesverbetering zijn in afgelopen periode dan ook vaak beetgepakt. Daarmee staat Stichting Stadsring dan ook landelijk bekend als een moderne en innovatieve financiële dienstverlener. Het feit dat meerdere gemeenten rondom Amersfoort ook diensten van Stadsring zijn af gaan afnemen is daarvan een illustratie. De medewerkers van Stadsring zijn optimaal opgeleid en hebben stuk voor stuk een 'drive' om in hun werk 'het verschil te maken' voor mensen met schulden en financiële problemen in het algemeen. Er is weinig verloop onder de medewerkers en meerdere keren zijn collega's die de organisatie hadden verlaten, weer teruggekeerd om weer deel uit te maken van het belangrijke werk dat wij doen.

Uitgangspunt voor ons werk is dat wij altijd helpen als de inwoners van de gemeenten waarvoor wij werken dat vragen. Maar ook ongevroegd bieden we vaak hulp aan omdat we weten dat de drempel om hulp te vragen soms hoog is. In onze dienstverlening proberen we altijd rekening te houden met de specifieke kenmerken van inwoners die we helpen. Daarbij kan het gaan om leeftijd, culturele achtergrond of specifieke problematiek op andere levensdomeinen. De uitgangspunten voor ons werk hebben we vastgelegd in een missie, visie en kernwaarden, zie volgende pagina.



# Missie, visie en kernwaarden

Onze missie beschrijft het bestaansrecht van Stichting Stadsring en geeft antwoord op de vraag: "Waarom doen we wat we doen?" In onze visie beschrijven we de gewenste toekomst en geven we antwoord op de vraag: "Waar willen we naartoe, wat willen we bereiken?" Daarnaast hebben we kernwaarden geformuleerd. Deze vormen de basis voor onze manier van werken en omgaan met inwoners, opdrachtgevers, ketenpartners en elkaar.

## Onze missie

Stadsring51 geeft mensen grip op hun financiën, zodat ze mee kunnen blijven doen in de samenleving.

## Onze visie

Financiële problemen moeten niet ontregelend werken in het leven van mensen. Door ons te richten op het voorkómen en oplossen van problematische schulden willen we de financiële redzaamheid van mensen vergroten. Het is daarbij ieders verantwoordelijkheid om – binnen de eigen mogelijkheden – aan oplossingen te werken.

## Onze kernwaarden

- *We stellen de mens en zijn mogelijkheden centraal.* Procedures en regelgeving zijn hierbij ondersteunend en richtinggevend.
- *We werken vanuit gelijkwaardigheid en respect.* Alle mensen zijn gelijk en bepalen zelf hoe zij hun leven willen leiden. Dit kan alleen als iemand ook in staat is de verantwoordelijkheid over het eigen leven te dragen.
- *We denken in oplossingen.* Kijken naar wat wél kan, denken in mogelijkheden in plaats van belemmeringen.
- *We handelen in ons werk zorgvuldig en betrouwbaar.* Zorgvuldig zowel in de omgang met inwoners, opdrachtgevers, ketenpartners en elkaar, als in de omgang met gegevens. Betrouwbaar in het afspraken nakomen en kunnen vertrouwen op onze expertise en deskundigheid.



# Dienstverleningsconcept

In ons dienstverleningsconcept hebben we vastgelegd op welke wijze we onze ambitie ‘Meer mensen beter helpen’ willen realiseren door de inrichting van onze dienstverlening.

De toegang tot onze dienstverlening:

- We stellen de klantreis centraal bij onze werkprocessen
- Er zijn geen drempels voor aanmelding, iedereen is welkom
- De manier waarop we mensen ontvangen, de plek waar dat gebeurt en de manier waarop we kennismaken moet stress reduceren en zeker geen stress opleveren voor mensen die contact met ons opnemen

De inhoud van onze dienstverlening

- We gaan als het kan altijd voor een totaaloplossing van de schulden
- Onze werkhouding is ‘gidsend coachen’ : inwoners helpen weer zelfstandig keuzes in hun leven te maken zodat zij weer zelf regie krijgen
- In de begeleiding zijn de mogelijkheden van de inwoner belangrijker dan de druk van het werkproces
- We koesteren de grote groep vrijwilligers die op meerdere fronten meehelpen in onze dienstverlening. Zij hebben een duidelijke en afgebakende taak
- Onze werkprocessen zijn richtlijn en geen keurslijf, maatwerk moet altijd mogelijk zijn

Onze communicatie

- We communiceren altijd vanuit het gedachtengoed van Stress Sensitieve Dienstverlening
- Onze brieven schrijven we in een toegankelijke en duidelijke stijl waarbij we ons klantenpanel vragen de brieven te toetsen
- Ons klantenportaal is zodanig ingericht dat voor iedere inwoner duidelijk is waar informatie te vinden is over de voortgang van de begeleiding en de gemaakte afspraken.

Onze partners

- We werken goed samen met onze partners in het sociale domein, verwijzen waar nodig ‘warm’ door en zorgen ervoor dat zij ons weten te vinden

Onze opdrachtgevers

- Wij investeren in goed contact met onze opdrachtgevers, zorgen voor transparante verantwoording en nemen hen mee in relevante ontwikkelingen.



## Speerpunten komende periode

### Afronden organisatie aanpassing

Eén van de speerpunten voor het komende jaar is het afronden van de organisatieverandering 'Stadsring kijkt vooruit' en de implementatie van het nieuwe Client Volg Systeem. De teams zijn goed voorbereid, de nieuwe werkprocessen ingericht en in lijn met het dienstverleningsconcept. Met de mogelijkheden van het nieuwe klantenportaal kunnen we de inwoners die we helpen beter zien van informatie, en hen optimaal meenemen in hun begeleidingstraject. Door de nieuwe manier van werken creëren we ruimte in de uitvoerende formatie waardoor we in staat zijn meer mensen te helpen.

### Wijkgericht werken

Nog steeds bereiken we binnen de schuldhulpverlening te weinig mensen met schulden. Hoewel we goed samenwerking met andere organisaties in het sociale domein lukt het nog onvoldoende om de mensen met schulden die zij in hun werk ontmoeten, met ons in verbinding te brengen. We haken dan ook graag aan bij de ontwikkeling van de wijkplannen in Amersfoort. Onze hulp en ondersteuning moet beter zichtbaar en benaderbaar worden in de directe leefomgeving van mensen zodat zij niet (te) lang wachten met het stellen van een hulpvraag als zij met financiële problemen worstelen. Komend jaar gaan we in de wijk Liendert starten en in overleg met de gemeente kijken we hoe we onze inzet ook in andere wijken vorm kunnen geven. Overigens zal dat zeker niet zijn met een 'Stadsring-kantoor' in iedere wijk, maar juist eerder als een 'gezicht of een naam van iemand dat je kan helpen met schulden'. Dat die iemand van Stadsring is, is helemaal niet relevant en voorkomt wellicht ook een drempel.

### Regionalisering

Stadsring werkt op dit moment voor 5 gemeenten met een verschillend aanbod. Wij hebben de ambitie om onze dienstverlening in zijn volle breedte voor alle inwoners van de regio Eemland aan te bieden. Dit zou ook prima passen bij de regionale organisatie van veel andere onderdelen van het sociale domein in Eemland. We blijven daarom in gesprek met de gemeenten in de regio om samen te kijken hoe en waar onze dienstverlening van toegevoegde waarde kan zijn voor hun inwoners.

### Verduidelijking van rol vrijwilligers in begeleiding en nazorg

Stadsring heeft momenteel ca 130 vrijwilligers die in verschillende rollen meelopen met inwoners die wij helpen en/of ondersteunen bij bijvoorbeeld het aanleren van vaardigheden. Het komende jaar gaan we inzetten op een duidelijke rol en taakomschrijving van onze Vrijwilligers. Wat is hun taak waar zijn ze van en waar ligt het onderscheid met de professionals. Wij hebben de afgelopen periode vastgesteld dat nazorg eigenlijk al zou moeten beginnen als een schuldregeling is opgestart. Immers het aanleren van vaardigheden is eenvoudiger als je weet waar je het voor doet. Vaak is gebleken dat het aanleren van vaardigheden niet meer wordt opgepakt als een schuldregeling succesvol is geëindigd. Wij zien een duidelijke rol voor Vrijwilligers in het aanleren van die vaardigheden tijdens de looptijd van een schuldregeling. Dat maakt het voor een vrijwilliger mogelijk om na het succesvol beëindigen van schuldregeling betrokken te blijven bij de inwoner om zo mee te kijken in de eerste periode waarin de inwoner schuldenvrij is. De tijdens de lopende regeling opgebouwde relatie kan zo bestendigd worden, iets wat vaak niet lukt als de ondersteuning door een vrijwilliger wordt aangeboden na afronding van de regeling.

