Evaluatie

Schulddienstverleningsbeleid ISD Bollenstreek 2016-2020

&

Schuldhulpverleningsbeleid Teylingen 2017-2021



Versie: 5
Opsteller: Annika Meekel

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave **2**

Samenvatting **3**

Inleiding **5**

Aanleiding **5**

Methode van onderzoek **6**

Leeswijzer 7

1. Overzicht in cijfers **8**

2. Doelstellingen beleidsplan ISD Bollenstreek **13**

3. Doelstellingen beleidsplan Teylingen **17**

4. Huidige situatie in de Bollenstreek **23**

5. Wat is er nodig **25**

6. Financieel **29**

7. Conclusies en aanbevelingen **31**

Bijlage 1 Respondenten **32**

Bijlage 2 Vragenlijsten **33**

Bijlage 3 Ontvangen stukken **36**

Bijlage 4 Cijfers **38**

Samenvatting

In 2017 zijn de beleidsplannen "Op weg naar financiële zelfredzaamheid" van ISD Bollenstreek voor de gemeenten Hillegom, Lisse en Noordwijk en "Integrale schuldhulpverlening: Een ketenaanpak van preventie tot nazorg" voor gemeente Teylingen aangenomen. In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is vastgelegd dat gemeenten elke vier jaar een nieuw beleidsplan moet vaststellen. De vier gemeenten hebben de beleidsplannen verlengd tot 1 januari 2021. Deze externe evaluatie kijkt terug naar het uitgevoerde beleid en toetst of de beleidsmaatregelen zijn uitgevoerd en in hoeverre de huidige werkwijze aansluit op actuele ontwikkelingen. Voor actuele ontwikkelingen zijn de gewijzigde wetgeving en Brede Schuldenaanpak als uitgangspunten genomen. De uitkomsten van de evaluatie dienen als input voor het nieuwe beleid.

Het eerste deel van de evaluatie is uitgevoerd op basis van cijfers van de vier gemeenten die zijn vergeleken met andere gemeenten. Hieruit blijkt dat ISD Bollenstreek veel inwoners bereikt, waaruit geconcludeerd kan worden dat mensen de weg naar de schulddienstverlening weten te vinden en de toegang in verhouding met andere gemeenten laagdrempelig is ingericht. Er is wel een afname in het aantal aanmeldingen en dat blijkt een landelijke trend te zijn. Opvallend is dat inwoners in Teylingen de weg minder goed lijken te vinden, ondanks de inzet op een integrale en laagdrempelige aanpak in Teylingen.

Aan de hand van ontvangen documenten en interviews met onder andere uitvoerders, ketenpartners, beleidsmedewerkers, kwaliteitsmedewerkers en ervaringsdeskundigen is gekeken in hoeverre de beleidsmaatregelen in beide beleidsplannen zijn uitgevoerd en doelen zijn behaald. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de meeste maatregelen zijn uitgevoerd en doelen zijn behaald en dat is bijgestuurd in lijn met landelijke ontwikkelingen. In de uitvoering is veel ruimte voor maatwerk en staat de hulpvraag centraal. In het handboek en de beeldvorming lijkt dit soms anders te zijn en daar is ruimte voor verbetering.

Uit de evaluatie blijkt dat de kwaliteit van de schulddienstverlening die door de ISD wordt uitgevoerd adequaat en van hoge kwaliteit is. Zij zijn goed meegegaan in de landelijke ontwikkelingen en zijn aangehaakt bij onder andere de brancheverenigingen VNG en NVVK om te voldoen aan alle wettelijke eisen en geldende richtlijnen. Voorbeelden van ontwikkelingen in de afgelopen beleidsperiode zijn stress sensitieve dienstverlening en

Vroeg Eropaf. De ketensamenwerking is de afgelopen jaren verbeterd. Ketenpartners geven aan dat zij elkaar goed weten te vinden. (Oud) cliënten zijn tevreden over de dienstverlening van de ISD.

Een beleidsmaatregel die deels is uitgevoerd en voortijdig is gestopt, is een medewerker van de ISD bij de Sociale teams in Teylingen. Of meer Teylingers bereikt zouden zijn met een medewerker van de ISD in de Sociale teams acht de ISD niet waarschijnlijk, hoewel dit wel een uitgangspunt was in het Teylingse beleidsplan.

De evaluatie kijkt naar mogelijke verbeterpunten die ter overweging meegenomen kunnen worden voor het nieuw op te stellen beleid. Uit de evaluatie komen een aantal aanbevelingen:

- Aanmeldprocedure (nog) meer aansluiten op de gewijzigde Wgs en nog laagdrempeliger met minder voorwaarden;
- Communicatie naar de doelgroep en ketenpartners minder zakelijk en meer gelijkwaardig;
- (Nogmaals) onderzoeken of een schuddienstverlener bij Voor ieder 1 bijdraagt aan betere dienstverlening en ketensamenwerking;
- Mesis © evalueren;
- Handboek actualiseren voor eenduidigheid in beleid en uitvoering;
- Inzetten op tegengaan of wegnemen van schaamte, bijvoorbeeld door het inzetten van ervaringsdeskundigen;
- Schulddienstverlening onder één dak met de sociale dienst kan een verkeerd beeld geven. De ISD kan erover nadenken een duidelijke scheiding aan te brengen of toegang meer via Voor ieder 1 te organiseren;
- Een grotere rol voor vrijwilligers in nazorgtrajecten.

Met deze maatregelen kan de integrale schuldhulpverlening of -dienstverlening in Hillegom, Lisse, Noordwijk en Teylingen worden doorontwikkeld.

Inleiding

In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is vastgelegd dat gemeenten de verplichting hebben om inwoners met schulden te helpen. De ontwikkelingen binnen de schuldhulpverlening volgen elkaar snel op en ook de doelgroep verandert.

Om de groeiende schuldenproblematiek aan te pakken is in 2018 de Brede Schuldenaanpak geïntroduceerd, waarbij alle betrokken partijen, vanuit een gedeeld beeld en dezelfde uitgangspunten, het schuldenbeleid invullen en uitvoeren[1]. De belangrijkste doelstellingen daarbij zijn:

- Preventie en vroegsignalering: het voorkomen van problematische schulden en het treffen van maatregelen om problematische schulden terug te dringen;
- Effectieve schuldhulpverlening: afspraken om inwoners met schulden effectiever te helpen;
- Sociale incasso: bevorderen van zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso.

Ook heeft de schuldhulpverlening te maken met wetswijzigingen en nieuwe wetten die invloed hebben op het beleid van schuldhulpverlening. Het gaat om:

- Wijzigingen van de Wgs;
- Wet vereenvoudiging beslagvrije voet;
- Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag (verbreed derdenbeslag vanaf 2022);
- Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind;
- Nieuwe inburgeringstelsel.

Aanleiding

De Wgs bepaalt dat gemeenten elke vier jaar een beleidsplan voor schuldhulpverlening moeten vaststellen. ISD Bollenstreek voert schulddienstverlening uit voor de gemeenten Hillegom, Lisse, Noordwijk en Teylingen. Het beleidsplan “Op weg naar financiële zelfredzaamheid” van ISD Bollenstreek is per 1 januari 2021 een jaar verlengd. Gemeente Teylingen heeft een ander beleidsplan, namelijk “Integrale

[1] Samenwerkingsverband Brede Schuldenaanpak | Voor professionals | Kom jij eruit? (komuitjeschuld.nl)

schuldhulpverlening: Een ketenaanpak van preventie tot nazorg.” Hierin heeft de ISD een rol binnen de keten, waarbij de werkwijze niet afwijkt van de andere gemeenten en verantwoordelijk is voor de (voornamelijk curatieve) dienstverlening. Het beleidsplan van Teylingen loopt tot juli 2021 en wordt een halfjaar verlengd.

Methode van onderzoek

Voor de evaluatie zijn cijfers opgevraagd bij een groot aantal gemeenten, om vergelijkingen met andere gemeenten en de landelijke cijfers te kunnen maken. Waar voor 1 januari 2019 gesproken wordt van Noordwijk, wordt hiermee Noordwijk en Noordwijkerhout/De Zilk bedoeld. Om praktische redenen is gekozen om Noordwijkerhout kwantitatief samen te voegen met Noordwijk, om een gelijk aantal gemeenten te hebben over de jaren waarop de benchmark betrekking heeft. In de bijlagen zijn de cijfers van ISD Bollenstreek -uitgesplist per gemeente- toegevoegd.

Bij de gemeenten en ISD Bollenstreek zijn documenten opgevraagd die voor deskresearch zijn gebruikt en een context geven aan de beleidsuitvoering. Een lijst van de ontvangen documenten is in de bijlagen opgenomen.

In het veldonderzoek zijn interviews gehouden met verschillende uitvoerders, ketenpartners, beleids- en kwaliteitsmedewerkers en twee ervaringsdeskundigen. Ook zijn enquêtes verstuurd naar ketenpartners, waarop veel reacties zijn ontvangen. Een overzicht van de respondenten is opgenomen in de bijlagen. Door het grote aantal respondenten -39 in totaal- zijn de reacties representatief. Vanwege de privacy van de respondenten, zijn de antwoorden niet herleidbaar.

In verband met de AVG-regelgeving, is het niet mogelijk geweest om bevindingen in de evaluatie te staven aan dossieronderzoek. De twee ervaringsdeskundigen zijn niet representatief. Wel zijn klanttevredenheidsonderzoeken van 2017, 2018 en 2019 (over 2016, 2017 en 2018) aangeleverd met overwegend positieve uitkomsten. Over 2019, 2020 en 2021 is geen klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Gelijktijdig met deze evaluatie wordt er in Lisse en Hillegom een rekenkameronderzoek uitgevoerd naar de schulddienstverlening, waarin het cliëntervaringsonderzoek een belangrijk onderdeel is. Dit rapport wordt opgeleverd voordat het nieuwe beleid wordt vastgesteld.

In de evaluatie wordt aangegeven wat de huidige werkwijze is per gemeente en in hoeverre dit aansluit op de doelstellingen vanuit de Brede Schuldenaanpak en de bovengenoemde wetswijzigingen. Hieruit komt een actielijst met wat er nog moet gebeuren in de nieuwe beleidsperiode.

Leeswijzer

De evaluatie is extern uitgevoerd en daarom wordt in de zij-vorm geschreven. In hoofdstuk 1 wordt een cijfermatig beeld geschetst van de gemeenten Hillegom, Lisse, Teylingen en Noordwijk en 27 andere gemeenten. In totaal zijn er 21 kleine gemeenten (tot 50.000 inwoners) die met elkaar vergeleken zijn. Deze vergelijkingen zijn af te lezen in grafieken.

In hoofdstuk 2 worden de doelstellingen uit het beleidsplan van ISD Bollenstreek uit 2016 opgesomd en aangegeven in hoeverre deze beleidsdoelstellingen zijn behaald. De genoemde besluiten zijn bij het vaststellen van het beleidsplan door de gemeenteraden aangenomen.

In hoofdstuk 3 wordt hetzelfde gedaan voor het beleidsplan van gemeente Teylingen uit 2017. Het beleidsplan van Teylingen is anders van vorm. In het beleidsplan van gemeente Teylingen zijn niet alleen doelstellingen geformuleerd, maar het bevat ook een plan van aanpak. In dit hoofdstuk wordt aangegeven in hoeverre uitvoering is gegeven aan het plan van aanpak.

Hoofdstuk 4 gaat in op de huidige werkwijze en in hoeverre dit aansluit op de beleidsdoelstellingen uit beide beleidsplannen, gewijzigde wetgeving en landelijke ontwikkelingen waarbij de lijn van de Brede Schuldenaanpak als uitgangspunt wordt genomen.

Wat verder nog nodig is om aan de doelstellingen, wetgeving en Brede Schuldenaanpak te voldoen, wordt in hoofdstuk 5 uitgewerkt. De (mogelijke) financiële gevolgen, worden in hoofdstuk 6 uitgewerkt. De evaluatie wordt in hoofdstuk 7 afgesloten met conclusies en aanbevelingen.

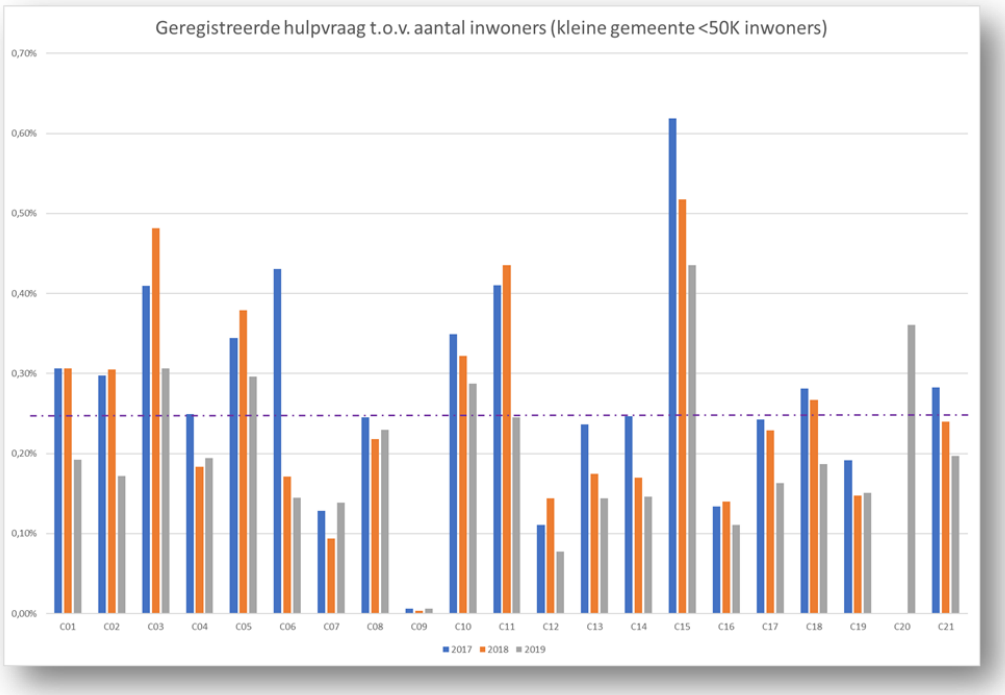
1. Overzicht in cijfers

Om zicht te krijgen op het bereik van ISD Bollenstreek en de effectiviteit van de aangeboden schulddienstverlening, zijn de cijfers vergeleken met 27 andere gemeenten. Omdat registraties per gemeente verschillen, wordt als aanvraag voor schuldhulpverlening het moment van registratie van een financiële hulpvraag als uitgangspunt genomen. Dit is het bereik. Er zijn verschillende manieren om mensen met schulden te helpen. Een aanbod voor een schuldoplossing (herfinanciering, betalingsregeling, saneringskrediet, schuldbemiddeling of Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)) wordt in deze vergelijking gezien als oplossing waar hulpvragers mee geholpen zijn, omdat de hulpvragers na het doorlopen van deze regelingen vrij van schulden zijn. Dat wil niet zeggen dat er geen andere manieren van hulpverlening zijn of hulpvragers op andere manieren geholpen worden.

De gemeenten zijn in drie categorieën onderverdeeld: grote gemeenten (A), middelgrote gemeenten (B) en kleine gemeenten (C). Hillegom is gemeente C03, Lisse C05 en Teylingen is gemeente C18 en gemeente Noordwijk is C10. Omdat 2020 vanwege corona een vertekend beeld kan geven en cijfers over 2016 door slechts enkele gemeenten zijn aangeleverd, zijn deze jaren niet meegenomen in de vergelijking.

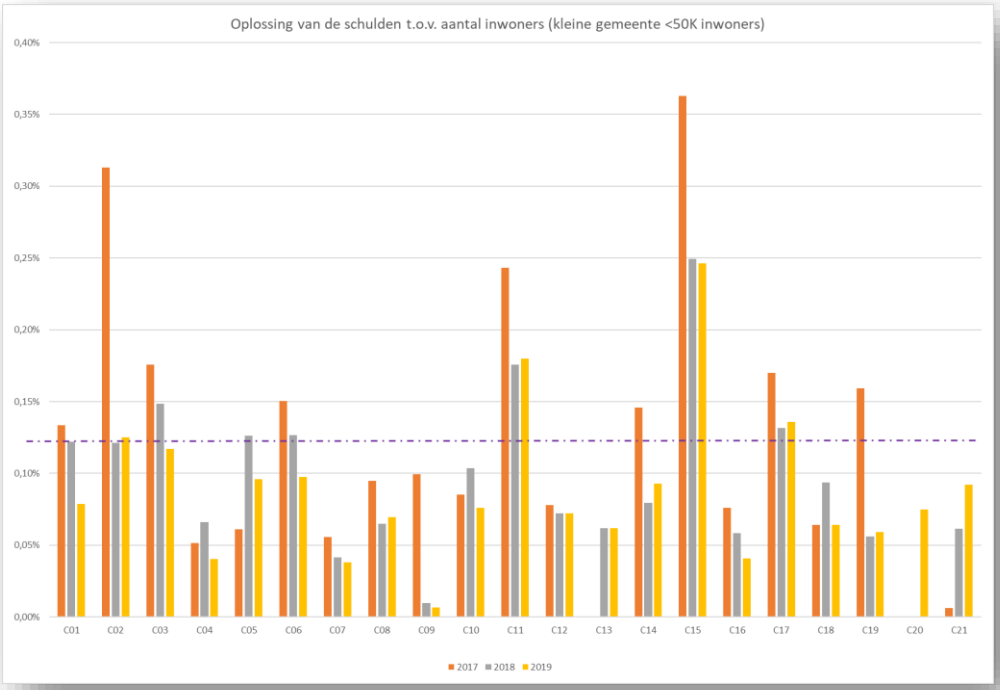
	Bereik			Oplossing van de schulden		
Gemeente	**2017**	**2018**	**2019**	**2017**	**2018**	**2019**
A01	432	351	318	107	102	81
A02	2637	2498	2326	2098	2353	2129
A03		442	408		353	329
A04		946	957		213	234
A05		542	602		209	212
A06	562	552	541	327	313	238
A07			1506	679	762	368
B01	395	78	324	213	31	154
B02	164	110	99	115	79	69
B03	117	31	154	143	76	95
C01	78	78	49	34	31	20
C02	76	78	44	80	31	32
C03	91	107	68	39	33	26
C04	68	50	53	14	18	11
C05	79	87	68	14	29	22
C06	146	58	49	51	43	33
C07	37	27	40	16	12	11
C08	106	94	99	41	28	30
C09	2	1	2	31	3	2
C10	152	140	125	37	45	33
C11	194	206	116	115	83	85
C12	20	26	14	14	13	13
C13	23	17	14		6	6
C14	93	64	55	55	30	35
C15	196	164	138	115	79	78
C16	23	24	19	13	10	7
C17	107	101	72	75	58	60
C18	107	100	70	24	35	24
C19	65	50	51	54	19	20
C20			164			34
C21	46	39	32	1	10	15

Het gemiddelde bereik is bij de vergeleken gemeenten 0,25%. Bij de kleine gemeenten zijn de percentrages in onderstaande grafiek weergegeven.



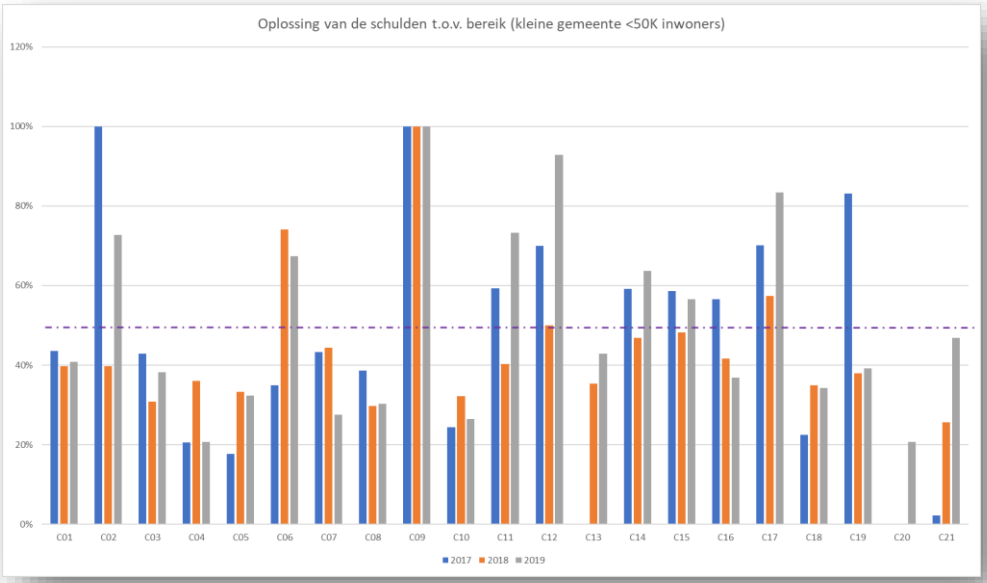
De gemeenten C03 (Hillegom), C05 (Lisse), C10 (Noordwijk) en C15 scoren in 2017, 2018 en 2019 boven het gemiddelde. De gemeenten C04, C07, C08, C12, C13, C14, C16, C17 en C19 scoren in 2017, 2018 en 2019 onder het gemiddelde. Gemeente Teylingen is gemeente C18 en scoorde in 2017 en 2018 nog boven het gemiddelde en in 2019 onder het gemiddelde.

De aangeboden schuldoplossingen ten opzichte van het aantal inwoners is hieronder in kaart gebracht. Het gemiddelde percentage aangeboden schuldoplossingen ten opzichte van de inwonersaantallen, daalt van 0,13% in 2017 naar 0,12% in 2018 en 0,11% in 2019. Er is sprake van een lichte daling en deze trend is in veel gemeenten zichtbaar.



Gemeente C15 laat hoge scores zien, vooral in 2017. Dit correspondeert met de cijfers van de geregistreerde hulpvragen van deze gemeente. Dat geldt ook voor gemeente C09 die lage cijfers laat zien. Hillegom (C03), Lisse (C05) en Noordwijk (C10) scoren hoog voor wat betreft het bereik, maar zitten voor wat betreft de aangeboden schuldoplossingen rond of onder het gemiddelde. Gemeente Teylingen (C18) laat zich in de cijfers van de aangeboden schuldoplossingen vergelijken met gemeente Noordwijk.

Bij een vergelijking van de schuldoplossingen ten opzichte van het bereik, is een stijging te zien. In 2017 was dat gemiddeld 43,03%, in 2018 45,52% en in 2019 50,05%. Het aantal mensen met een hulpvraag die bij gemeenten worden geregistreerd neemt af, maar de kans dat een schuldoplossing wordt aangeboden neemt toe. Een schuldoplossing wordt niet altijd in hetzelfde jaar aangeboden als dat de registratie van de hulpvraag heeft plaatsgevonden.



Veel kleine gemeenten laten in 2018 een afwijking zien. Daar is een piek of een dip te zien. Dat kan te maken hebben met achterstanden die weggewerkt zijn (piek) of juist achterstanden die zijn ontstaan (daling). Gemeente Hillegom (C03), gemeente Lisse (C05), gemeente Noordwijk (C10) en gemeente Teylingen (C18) scoren elk jaar onder het gemiddelde als het gaat om het bieden van een schuldoplossing aan de geregistreerde hulpvragers.

2. Doelstellingen beleidsplan ISD Bollenstreek

Om uitvoering te geven aan het geformuleerde beleid in het beleidsplan "Op weg naar financiële zelfredzaamheid" van de ISD, zijn de volgende besluiten genomen en door de gemeenteraden van Lisse, Hillegom en Noordwijk in 2016 vastgesteld:

- Besluit (1) De gekantelde werkwijze wordt voorgezet met inachtneming van de eerder gekozen uitgangspunten (zie hoofdstuk 3) en waar nodig versterkt.
- Besluit (2) De komende jaren wordt meer aan preventie gedaan waarbij bepaalde keuzen leidend zijn. Speerpunt is de start van een Budget informatiepunt (gecombineerd met een Zelfstandigenloket), begin 2016. Maar ook de samenwerking met ketenpartners waaronder die met de ISD-gemeenten wordt verder versterkt.
- Besluit (3) De huidige beleidsregels voor toelating worden zoveel mogelijk gecontinueerd. Het rapport van de Nationale ombudsman over de gemeentelijke schuldhulpverlening dat in het voorjaar van 2016 zal verschijnen wordt hierbij nog meegewogen.
- Besluit (4) In de loop van 2016 zal een onderzoek worden gestart naar het toelaten van een bepaalde groep (beëindigende) zelfstandigen tot de schulddienstverlening. Dit kan fte gevolgen hebben voor de afdeling Schulddienstverlening.
- Besluit (5) Op korte termijn wordt onderzocht om al dan niet een eigen bijdrage in te voeren bij schuldregelingen. Tevens zal t.z.t. worden onderzocht of het zinvol is een eigen bijdrage op te leggen bij budgetbeheer.
- Besluit (6) Voorgesteld wordt het budgetbeheer uit te breiden. Deze uitbreiding heeft betrekking op de duur ervan als ook op de inhoud en de doelgroep. Alleen die schuldenaren komen in aanmerking voor budgetbeheer die al in het schulddiensttraject zitten of anders in aanmerking waren gekomen voor bijzondere bijstand voor de kosten van extern budgetbeheer. Dit voorstel heeft fte gevolgen. Het betekent 2.0 fte extra bij de afdeling Schulddienstverlening (1 medewerker en 1 consulent). Tevens zal t.z.t. worden onderzocht of het zinvol is een eigen bijdrage op te leggen bij budgetbeheer. Er wordt vanaf 2016 meer ingezet op budgetcoaching.
- Besluit (7) De werkwijze van gestandaardiseerd maatwerk (methodisch werken) wordt voortgezet en zo nodig versterkt. Daar waar consulenten (gemotiveerd) afwijken van Mesis © wordt dit geregistreerd en achteraf via kwaliteitscontrole (Kic) getoetst

alsmede de gevolgen daarvan. Doel hiervan is om in het bijzondere geval normen te ontwikkelen op grond waarvan van Mesis © kan worden afgeweken. Het streven is dat consulenten in niet meer dan 15 % van de gevallen afwijken van het profiel van Mesis ©.
- Besluit (8) Er worden instrumenten ingezet om de cultuuromslag te borgen.

Uit de evaluatie blijkt dat:

- Besluit (1): Bij de gekantelde werkwijze wordt de aandacht van de uitvoering verlegd van het schuldenvrij maken van de schuldenaar, naar de schuldenaar zelf. In deze aanpak is vooral aandacht voor de motivatie, de vaardigheden, het gedrag, de te vergaren kennis en de belemmeringen waaraan gewerkt moet worden. De rolverdeling tussen de consulent en schuldenaar wordt daarmee anders. De ISD biedt binnen de gekantelde werkwijze niet langer hulp aan, maar diensten en laat de verantwoordelijkheid in principe bij de schuldenaar. Uit de reacties van de respondenten blijkt dat deze werkwijze langzaam terug kantelt. Dit heeft vooral te maken met landelijke ontwikkelingen en veranderde wetgeving. Er is meer ruimte voor maatwerk en de invoering van vroegsignalering en stress sensitieve dienstverlening vragen om een andere aanpak. Dit blijkt uit de reacties van respondenten.
- Besluit (2): De ketensamenwerking is doorontwikkeld wat preventief werkt. Ketenpartners zijn tevreden over de samenwerking in de keten en geven aan dat er minder versnippering is dan een aantal jaar geleden en dat de lijnen kort zijn. Wel wordt door meerdere respondenten opgemerkt dat de samenwerking met ISD wisselend is en sterk afhankelijk van de medewerker waar men mee te maken heeft. Zij voelen zich niet altijd gezien of gewaardeerd door de ISD en ze geven aan dat de communicatie minder zakelijk en meer gelijkwaardig kan.
  Verwijzingen van cliënten vanuit ISD naar ketenpartners komen weinig voor volgens het merendeel van de respondenten. In 2019 is gestart met Vroeg Eropaf, waardoor mensen met betalingsachterstanden in een eerder stadium worden bereikt. Het Budget informatiepunt gecombineerd met een zelfstandigenloket is gerealiseerd. Vanuit de audit van de NVVK is de aanbeveling gekomen om het Budget informatiepunt uit te breiden met een telefonische variant. De telefonische bereikbaarheid is verbeterd en aanmeldingen komen niet meer binnen bij het KCC, maar bij een medewerker die ook informatie en advies kan geven.
- Besluit (3): Uit de gesprekken met medewerkers en consulenten van de ISD blijkt dat niemand wordt uitgesloten van schulddienstverlening. Voor ondernemers is een

samenwerking met twee gespecialiseerde organisaties. Uit de cijfers en vergelijking met andere (kleine) gemeenten blijkt dat de ISD een hoog bereik heeft, waaruit blijkt dat de aanbevelingen uit het rapport uit 2016 van de Nationale ombudsman[2] waarin gepleit wordt voor laagdrempelige schuldhulpverlening voldoende zijn toegepast.

- Besluit (4): Zoals hierboven aangegeven, is er meer gespecialiseerde hulp voor ondernemers beschikbaar. Hiervoor is een samenwerking met eerst drie en nu twee professionele en deskundige partijen aangegaan.
- Besluit (5): een eigen bijdrage is ingevoerd voor schuldbemiddelingen. Dit houdt in dat 9% van gereserveerd saldo ten behoeve van de schuldeisers wordt ingehouden. Hiermee betalen schuldeisers indirect mee aan de schuldbemiddelingen. Voor budgetbeheer is nu een extra mogelijkheid gekomen met een financiering vanuit de Participatiewet.
- Besluit (6): Zoals hierboven is aangegeven, is voor budgetbeheer nu een extra mogelijkheid gekomen vanuit de Participatiewet. Op indicatie van de consulent kunnen mensen met een inkomen tot 130% van de Participatiewet budgetbeheer ontvangen als zij niet in een schuldregeling zitten. De consulent onderzoekt elk jaar of voortzetting van budgetbeheer nodig is en past daarbij maatwerk toe. Hiermee kan budgetbeheer ook preventief of als nazorg worden ingezet. De duur van budgetbeheertrajecten zijn daardoor langer als nodig is en het instrument wordt meer ingezet. Het aantal budgetbeheerrekeningen is hierdoor opgelopen: 96 in 2016, 108 in 2017, 151 in 2018 en 183 in 2019.
- Besluit (7): Mesis © wordt door consulenten nog ingezet en dat is naar tevredenheid. Mesis © is niet geëvalueerd, waardoor niet bekend is hoe vaak wordt afgeweken van het profiel. Volgens consulenten geeft het een goede indicatie van de (zelf)redzaamheid van cliënten en wat er nodig is, zoals budgetbeheer of een verwijzing naar een vrijwilliger of maatschappelijk werk. Het lijkt dat verwijzingen in de praktijk naar ketenpartners niet vaak voorkomt. De uitkomst van Mesis © is niet leidend, maar een fijn hulpmiddel wat ook aanknopingspunten geeft om het gesprek aan te gaan.

[2] 2016/050 Burgerperspectief op schuldhulpverlening | Nationale ombudsman

- Besluit (8): het is niet duidelijk of en welke instrumenten zijn ingezet om de cultuuromslag te borgen. Er is wel ingezet op nieuwe producten/methodes en scholing (Stress sensitieve dienstverlening door Nadja Jungmann, Vroegsignalering en omgekeerde toets). Het handboek is de basis voor de uitvoering en er vinden interne en externe kwaliteitscontroles plaats. Het auditrapport van de NVVK is door de ISD aangeleverd voor de evaluatie waaruit de externe kwaliteitscontrole blijkt.

3. Doelstellingen beleidsplan Teylingen

In gemeente Teylingen zijn de volgende doelen geformuleerd in de het beleidsplan "Integrale schuldhulpverlening: Een ketenaanpak van preventie tot nazorg" voor de beleidsperiode 2017-2021:

- Het aantal hulpvragen, door het bieden van een laagdrempelige toegang, verhogen met minimaal 20%. Dit komt neer op 118 hulpvragen per jaar;
- Door het inzetten van vroegsignalering, verwachten we daarnaast nog eens 50 huishoudens te bereiken in een vroeg stadium;
- Het eerste jaar zal er naar verwachting een toename zijn van het aantal curatieve trajecten. De verwachting is dat er in 2018 in totaal 55 curatieve trajecten ingezet zullen worden. Dit aantal zal in de jaren daarna sterk moeten afnemen.
- Het uitvalpercentage is maximaal 5%.

Uit de evaluatie blijkt dat:

- Het aantal hulpvragen niet is verhoogd, maar zelfs is gedaald. Deze doelstelling is niet gehaald. Dit blijkt uit de cijfers in hoofdstuk 2.
- Vroegsignalering is ingezet per 1 januari 2019 en wordt uitgevoerd door de ISD en Kwadraad. Uit de evaluatie van het project Vroeg Eropaf over de periode november 2019 tot en met oktober 2020 blijkt dat 85 huishoudens zijn aangemeld. Hiervan is de helft bereikt, dus 42 huishoudens. In de helft van de gevallen is een snelle oplossing gevonden en de andere helft is toegeleid naar de reguliere schulddienstverlening. Door corona zijn de aantallen in deze periode lager dan verwacht. In de periode 1 januari 2019 tot en met oktober 2020 zijn 77 aanmeldingen geweest en is het bereik met 71% 55 huishoudens. Ook hier is de helft geholpen met een snel herstel van de schulden en de andere helft door middel van reguliere schulddienstverlening. Dit is in lijn met de gestelde doelen in het beleidsplan.
- In 2017 waren 24, in 2018 35 en in 2019 24 curatieve trajecten. In 2018 is inderdaad een stijging te zien, maar minder hoog dan de verwachting in het beleidsplan. Dit is mogelijk te verklaren doordat er geen stijging is in het aantal hulpvragen, wat wel een uitgangspunt in het beleidsplan was. Hiervoor zou een medewerker van de ISD worden toegevoegd aan de Sociale teams. In het begin van de beleidsperiode heeft er iemand van de ISD in het Sociaal team gezeten, maar er was onvoldoende werk.

- Cijfers over uitval en recidive zijn door ISD Bollenstreek aangeleverd over 2018, 2019 en 2020. Alleen in 2019 is in Teylingen één aanvraag geweest van iemand die in de voorgaande vijf jaar ook een aanvraag heeft ingediend (recidive). In 2019 zijn vijf aanvragen afgewezen, in 2019 twee en in 2020 ook twee. Het uitvalpercentage is lager dan 5%.

De beleidsuitgangspunten om de doelstellingen te behalen zijn:

- Preventie en vroegsignalering
- Laagdrempelige aanpak
- Proces versimpelen en minder bureaucratisch
- Integrale aanpak voor de inwoner
- Verder vormgeven curatieve schulddienstverlening
- Inzetten op nazorg en voorkomen van herhaling

Om uitvoering te geven aan de beleidsuitgangspunten en daarmee de genoemde doelstellingen te bereiken, zijn nieuwe en bestaande instrumenten ingezet. In het beleidsplan is een plan van aanpak geformuleerd. In de afgelopen beleidsperiode is hier op de volgende wijze vorm aan gegeven.

Betere informatievoorziening

Op 6 september 2019 is als pilot De Papierwinkel opgestart in samenwerking met het Sociaal team, Vluchtelingenwerk, Kwadraad (Sociale Raadslieden), maatschappelijk werk, MEE, ISD Bollenstreek en Humanitas. De coördinator is lid van het Sociaal team en werkt voor Welzijn Teylingen en er is een stuurgroep waarin zowel de aangesloten organisaties als de gemeente deelnemen. Als locatie was gekozen voor de Spelewey in Voorhout, een plek waar vanuit Welzijn Teylingen stevig wordt geïnvesteerd in contact met de buurt, een leerwerk-locatie voor stagiaires, ontwikkeling van nieuwe activiteiten en er was al een buurtkamer. Elke vrijdagochtend tussen 9.30-11.30 uur konden inwoners hier met hun vragen terecht. Na een korte halfjaarlijkse evaluatie is besloten de pilot te verlengen. In de periode van 6 september 2019 tot 1 februari 2020 hebben 24 inwoners hulp gevraagd en gekregen van de Papierwinkel. Dit is een gemiddelde van 1,7 inwoner per spreekuur. Het streven is om 4 inwoners per spreekuur te bedienen. De opstart van een nieuw initiatief vraagt tijd en veel bekendheid en voor inwoners moet de drempel zo laag mogelijk zijn. De folder waarmee is gestart, is aangepast (er is gebruik

gemaakt van pictogrammen) om ook voor mensen die laaggeletterd zijn, het zo begrijpelijk mogelijk te maken. Daarnaast is er een routebeschrijving opgenomen in de folder. Deze folder is breed verspreid. Ook hebben de aangesloten organisaties afgesproken dat zij tijdens de begeleiding van cliënten een keer samen met de cliënt langs gaan bij de Papierwinkel, zodat cliënten weten waar ze hulp kunnen vragen bij de administratie, ook als de begeleiding vanuit de organisaties afloopt. Het doel hiervan is om de drempel zoveel mogelijk te verlagen. Omdat cliënten of begeleiders aangaven dat het toch even zoeken was de locatie te vinden, is door ruimtelijke ordening een wegbewijzeringsbord geplaatst met een pijl naar de Spelewey.

Net voor de Corona-uitbraak begon de Papierwinkel goed te lopen met acht tot tien inwoners per spreekuur, maar door de coronamaatregelen is het noodgedwongen grotendeels stil komen te liggen. De anderhalve meter maatregel kan niet goed worden nageleefd in de Spelewey. Alle juridische vragen zijn wel opgepakt op locatie bij de Sociale Raadslieden (Sassembourg). Het Sociaal team heeft andere vragen zoveel mogelijk opgevangen. De Papierwinkel zal in 2021 weer opstarten op de locatie de bibliotheek in Sassenheim. Op deze locatie kan de anderhalve meter afstand worden nageleefd en kan de privacy van cliënten worden gewaarborgd. Bij acht tot tien cliënten was de Spelewey te klein. De doelgroep van de Papierwinkel heeft een overlap met die van de bibliotheek en deze maatregel sluit aan op de opdracht van de landelijke overheid om informatiepunten digitale overheid (IDO) op te zetten in bibliotheken.

De respondenten zijn van mening dat de ketensamenwerking goed is. Zij geven aan de het in de afgelopen jaren sterkt verbeterd is. Vooral de organisaties in de Sociale teams weten elkaar goed te vinden en de lijnen zijn kort.

Training preventie en vroegsignalering aan professionals en vrijwilligers

Medewerkers in de Sociale teams en van ISD Bollenstreek zijn geschoold in Stress sensitieve dienstverlening. Er is een spoorboekje ontwikkeld door ISD Bollenstreek voor schuldhulpverleningsaanvragen. Dit geeft professionals goede handvatten. Voor de uitvoering van Vroeg Eropaf zijn de betreffende medewerkers geschoold. Een speciale training aan vrijwilligers is niet gegeven. Op 17 oktober 2018 is wel een bijeenkomst gehouden, genaamd “Rondkomen met een laag inkomen” in het Onderdak in Sassenheim. De bijeenkomst werd bezocht door ruim 100 bezoekers, bestaande uit professionals en vrijwilligers van diverse organisaties en inwoners. Er zijn presentaties verzorgd door en over Stichting Leergeld, Jeugdfonds Sport en Cultuur, het Sociaal team,

Vroeg Eropaf, Welzijnskwartier over 'Watch the budget' en Fonds 1818 over hun mogelijkheden in Teylingen. De bijeenkomst werd afgesloten met een informatiemarkt (waar de ISD ook aan deelnam), waar ook vragen gesteld konden worden over praktische hulp en ondersteunende financiële regelingen voor inwoners in Teylingen en ruimte was voor alle lokale organisaties om te netwerken.

Meer begeleiding in een eerder stadium

In 2019 is gestart met Vroeg Eropaf voor gemeente Teylingen, Hillegom en Lisse. In 2021 is ook Noordwijk aangehaakt. Vroeg Eropaf is twee keer geëvalueerd. De resultaten zijn positief (hoewel in 2020 tegenvallend als gevolg van corona). Ook de ketenpartners zijn positief en pleiten voor continuering en uitbreiding met meer signaalpartners. Dit heeft een groot aantal respondenten aangegeven in de interviews.

Meer maatwerk bieden en niet de regels, maar de inwoner centraal

Uit de reacties van de respondenten van de ISD en ook vanuit de keten, blijkt dat er steeds meer maatwerk wordt toegepast. Wel geven ketenpartners aan dat het sterk afhankelijk is van de medeweker of consulent bij de ISD. Een ander veel gehoord signaal in de interviews is dat mensen (hulpvragers, vrijwilligers en professionals) soms een negatieve ervaring hebben vanuit de Wmo of Participatiewet, waar wetten en regels veelal strikter worden toegepast, en daardoor ook een negatief beeld hebben van de schulddienstverlening bij de ISD.

De Papierwinkel en de komst van de integrale toegang Voor ieder 1 biedt meer mogelijkheden om laagdrempelig aan te kloppen voor hulp bij financiële hulpvragen.

Schaamte zoveel mogelijk bestrijden

Er is veel gewerkt aan communicatie en laagdrempeligheid, maar er zijn geen concrete acties uitgevoerd om schaamte te bestrijden. Uit de evaluatie blijkt ook schaamte onder inwoners van gemeente Teylingen nog steeds een grote rol te spelen. De ervaringsdeskundigen hebben dit aangegeven en ook ketenpartners zeggen dit te herkennen bij de doelgroep. In het klanttevredenheidsonderzoek over 2018 wordt geopperd om ervaringsdeskundigen in te zetten. Ook wordt aangeven dat de privacy in de lokketten niet optimaal is.

Intake koppelen aan Sociale teams, BIP en zorgloket

De toegang tot schuldhulpverlening wordt niet georganiseerd vanuit de Sociale teams. De ISD is van mening dat consulenten van de ISD met basiskennis bij Voor ieder 1 snel een consulent van ISD erbij kan halen als dat nodig is. Ketenpartners geven in interviews aan dat consulenten bij Voor ieder 1 kunnen bijdragen aan een betere integrale samenwerking en meer duidelijkheid.

Verbinden van netwerken

Hier is in de afgelopen beleidsperiode duidelijk op ingezet, wat vooral blijkt uit de reacties van de respondenten. Ketenpartners geven wel aan dat ze niet altijd worden gezien door de ISD. De ISD is te spreken over de ketensamenwerking en werken veel samen met voor hun bekende ketenpartners. De ISD geeft ook aan dat er een verschil is tussen de rol van een hulpverlener en een dienstverlener.

Verbeteren van communicatie

Bij de Sociale teams is veel aandacht voor laaggeletterdheid. De coördinator van de Sociale teams heeft de train-de-trainersbijeenkomst gevolgd. Het plan is om het Sociaal team (Voor ieder 1) te trainen in afstemming met Welzijn Teylingen en de bibliotheek Bollenstreek. Dit is uitgesteld vanwege de ontwikkelingen rondom de integrale toegang. In overleg met de ISD is het informatieaanbod gescreend door Leene Communicatie. De conclusie was dat enkele teksten taalniveau B1 hebben, maar dat de meeste teksten binnen taalniveau B2 of hoger vallen. Het advies was om het taalniveau van de teksten te verlagen, door de gevonden taalconstructies te verbeteren.

De respondenten geven aan dat de communicatie vanuit de ISD vriendelijker kan. Zij ervaren de communicatie als zakelijk en als niet gelijkwaardig. De ISD geeft aan dat zij zich moeten houden aan richtlijnen en wetgeving.

Gezinscontext bezien en andere problematieken bij de persoon/het gezin onderzoeken

Door de inzet van stress sensitieve dienstverlening is er aandacht voor verschillende leefgebieden binnen het gezin. Er wordt door de ISD geen verbinding gezocht met de JGT's (wat bemoeilijkt wordt door AVG-wetgeving) en kinderartsen van de GGD en deze disciplines zijn ook niet vertegenwoordigd in de Sociale teams. Ook zijn de consulenten van de ISD geen intermediair voor het Jeugdfonds Sport en Cultuur en Stichting Leergeld. Naast aandacht voor de brede hulpvraag, kan meer gebruik gemaakt worden van het netwerk.

Schulden oplossen of, wanneer dat niet kan, beheersbaar maken

Het curatieve traject is van een goede kwaliteit en is uitgebreid met schuldhulpverlening aan ondernemers. Momenteel wordt onderzocht of een samenwerking mogelijk is met een Kredietbank, om ook saneringskredieten en herfinanciering aan te kunnen bieden. Het collectief schuldenregelen is een nieuwe ontwikkeling die de curatieve schulddienstverlening verder vorm kan geven.

Contact houden na het afsluiten van een traject

Volgens de respondenten is er meer aandacht gekomen voor nazorg. Hierbij wordt ook vaker gebruik gemaakt van budgetbeheer. Een wens van enkele respondenten is om nazorggesprekken met cliënten in de spreekkamer te voeren met een vrijwilliger van Humanitas. Het lage aantal mensen dat een nieuwe aanvraag indient en de daling van het aantal aanmeldingen kan volgens de respondenten van de ISD een gevolg zijn van de inzet van nazorg.

4. Huidige situatie in de Bollenstreek

Wettelijke eisen

De huidige schuldhulpverlening in de gemeenten Hillegom, Lisse, Teylingen en Noordwijk is adequaat en van hoge kwaliteit. Dit vertaalt zich onder andere in positieve resultaten in de klanttevredenheidsonderzoeken. In het klanttevredenheidsonderzoek over 2018 is te lezen dat cliënten positief zijn over de schulddienstverlening vanuit de ISD. Ruim negen op de tien cliënten worden goed geholpen door de medewerker en geven aan dat zij tevreden zijn met de schulddienstverlening. Vergeleken met voorgaande jaren blijven deze waardering grotendeels gelijk.

De uitvoering van de schulddienstverlening gebeurt op basis van een gedetailleerd handboek dat de processen inzichtelijk maakt binnen de kaders van de Wgs, beleidsplannen en de uitvoeringsregels. Vroegsignalering wordt door de HLT-gemeenten al twee jaar uitgevoerd op het moment dat dit een wettelijke verplichting werd voor gemeenten. Noordwijk heeft vroegsignalering op een eigen wijze uitgevoerd tot 1 januari 2021 en is per die datum aangesloten op het project Vroeg Eropaf. Om nog beter aan de wijzigingen van de Wgs te voldoen, zijn kleine aanpassingen nodig in de aanmeldprocedure. Dit heeft betrekking op de uitvraag van gegevens en het moment van het afgeven van een plan van aanpak (op hoofdlijnen).

Er is aandacht voor speciale doelgroepen, waaronder (ex-)gedetineerden, dak- en thuislozen, gezinnen met minderjarige kinderen en zelfstandigen.

De cijfers van het bereik in vergelijking met andere gemeenten is hoog, waardoor aangenomen kan worden dat de bekendheid goed is en dat de laagdrempeligheid voldoet aan de eisen vanuit de Wgs. De aanmeldingsfase is in eerste instantie gericht op het vaststellen van de hulpvraag, het geven van eenmalig informatie en advies en het eventueel verwijzen naar voorzieningen en/of ketenpartners. Als blijkt dat meer hulp bij de financiën nodig is, kan een aanvraag voor schulddienstverlening worden gedaan. De hulpvragen voor schulddienstverlening komen binnen via het KCC, de lokale loketten en het Budget informatiepunt (Bip) of via het project Vroeg Eropaf.

De ervaringsdeskundigen hebben aangegeven de ISD via Google te hebben gevonden en dat de aanmeldprocedure niet moeilijk was. Wel gaven ze aan dat zij hun stukken goed op orde hadden en goed konden begrijpen wat de ISD van hen vroeg. Het aanvraagformulier van de ISD is overzichtelijk en beperkt zich tot de uitvraag van noodzakelijke gegevens en het vermelden van de voorwaarden. Het aanvraagformulier is

aanwezig bij ketenpartners en kan ook worden ingeleverd bij het Lokaal Loket, Sociaal team of Wmo adviescentrum. Op de website van de ISD staat vermeld dat er zoveel mogelijk bewijsstukken meegestuurd moeten worden met het aanvraagformulier. Dit is niet in lijn met de gewijzigde Wgs. Ook wordt volgens het handboek en de respondenten een plan van aanpak afgegeven na de beschikking.

Brede Schuldenaanpak

De uitgangspunten vanuit de Brede Schuldenaanpak hebben in grote lijnen een plek gekregen in de uitvoering van de schuldhulpverlening/schulddienstverlening.

Er is aandacht voor preventie en vroegsignalering wordt uitgevoerd in het project Vroeg Eropaf. Preventieve instrumenten die ingezet worden zijn het Budget informatiepunt, budgetbeheer zonder schulddienstverlening, budgetcursussen en nazorg ter voorkoming van recidive.

Voor de effectieve schuldhulpverlening zijn afspraken gemaakt met lokale schuldeisers om signalen van betalingsachterstanden door te geven. De ISD is goed aangehaakt op alle actuele ontwikkelingen en laten zich goed informeren door onder andere de VNG en NVVK. Er worden gesprekken gevoerd over het verstrekken van saneringskredieten, aansluiten op collectief schulden regelen en het schuldenknooppunt. Naast de genoemde acties in deze evaluatie zijn meer activiteiten uitgevoerd vanuit het armoedebeleid van de gemeenten, die hebben bijgedragen aan een effectieve aanpak. Zo is in Noordwijk in 2018 de avond Uitkomen met inkomen georganiseerd met onder andere Annemarie van Gaal. Bij deze avond waren ook de ISD, Kwadraad, MEE en allerlei andere organisaties aanwezig. Er waren 200 bezoekers.

Van het Adviesrecht bij schuldenbewind wordt (nog) geen gebruik gemaakt, maar ook deze ontwikkeling wordt met aandacht gevolgd en opties worden momenteel uitgewerkt door de ISD.

Wat de sociale incasso betreft, zijn uit de evaluatie geen concrete acties gebleken. Wel is in 2018 contact geweest met Belastingsamenwerking Bollenstreek in de gemeente Noordwijk over de mogelijkheden. Er blijken de nodige haken en ogen te zijn om automatisch kwijtschelding te verlenen in verband met geheimhoudingsplicht op grond van de belastingwetgeving.

5. Wat is er nodig

Uit de evaluatie van de beleidsplannen blijkt dat de gekantelde werkwijze in de praktijk terug is gekanteld in lijn met landelijke en wettelijke ontwikkelingen. Het handboek is hier nog niet geheel op aangepast en er is in de uitvoering, vooral bij de aanmelding, veel ruimte om zelf invulling te geven aan de voorwaarden die worden gesteld. Het advies is om hier in het handboek duidelijkheid over te geven.

De ketensamenwerking is de afgelopen jaren verbeterd, toch wordt er vanuit de ISD niet veel verwezen volgens de respondenten. Ook voelen zij zich niet altijd gezien of gewaardeerd. (Nog meer) investeren in de ketensamenwerking is aan te bevelen.

Het zou goed zijn om het gebruik van Mesis © te evalueren en doelstellingen te (her)formuleren.

Het aantal aanmeldingen daalt de afgelopen jaren. Dit is een landelijke trend. Het bereik is hoog, maar in Teylingen onder het gemiddelde ten opzichte van de benchmark-gemeenten. Een doelstelling was om een schuldhulpverlener te laten participeren in het Sociaal team in Teylingen en dat is niet blijvend gerealiseerd. Uit onderzoek[3] blijkt dat een betrokken Sociaal team (of wijkteam) het bereik vergroot en een schuldhulpverlener in het wijkteam de effectiviteit van de schuldhulpverleningstrajecten bevordert. Een pilot of project waarbij consulenten van de ISD participeren in één of meer locaties van Voor ieder 1 is een mogelijkheid om te onderzoeken of deze aanpak inderdaad leidt tot een groter bereik en effectievere schuldhulpverleningstrajecten. Een extra argument om een consulent te laten participeren is dat ketenpartners van mening zijn dat vooral de lijnen tussen de organisaties in de Sociale teams kort zijn. Het stimuleert daarmee de ketensamenwerking.

Het bestrijden van schaamte heeft meer aandacht nodig. Dit lijkt de grootste belemmering te zijn voor mensen om aan te kloppen voor hulp bij financiële problemen. Onderzocht kan worden of ervaringsdeskundigen hierin een rol kunnen spelen of dat

[3] Eindscriptie-Master-Bestuurskunde-De-effecten-van-de-toegang-tot-schuldhulpverlening-Annika-Meekel-2.pdf (meekel-ka.nl)

aansluiting op de Nederlandse Schuldhulproute[4] extra mogelijkheden biedt. Uit de klanttevredenheidsonderzoeken blijkt dat het borgen van de privacy aan de loketten beter kan.

Aan de communicatie is de afgelopen periode veel gedaan en is verbeterd. Volgens de respondenten mag het minder zakelijk, vriendelijker en gelijkwaardiger. Dit geldt ook voor mondelinge communicatie. Het is daarnaast niet altijd duidelijk voor de "buitenwereld" dat de ISD meerdere afdelingen heeft. Als iemand een slechte ervaring heeft gehad met betrekking tot de Participatiewet, kan dit een belemmering zijn voor iemand om aan te kloppen voor schulddienstverlening. Dit voorbeeld is gegeven door twee respondenten. Het is een aanbeveling om in te zetten op het verbeteren van het imago van de ISD en met name de afdeling schulddienstverlening. Dit kan door middel van communicatie, maar ook Voor ieder 1 kan hier mogelijk een rol in spelen voor wat betreft de toegang en toeleiding tot de schulddienstverlening.

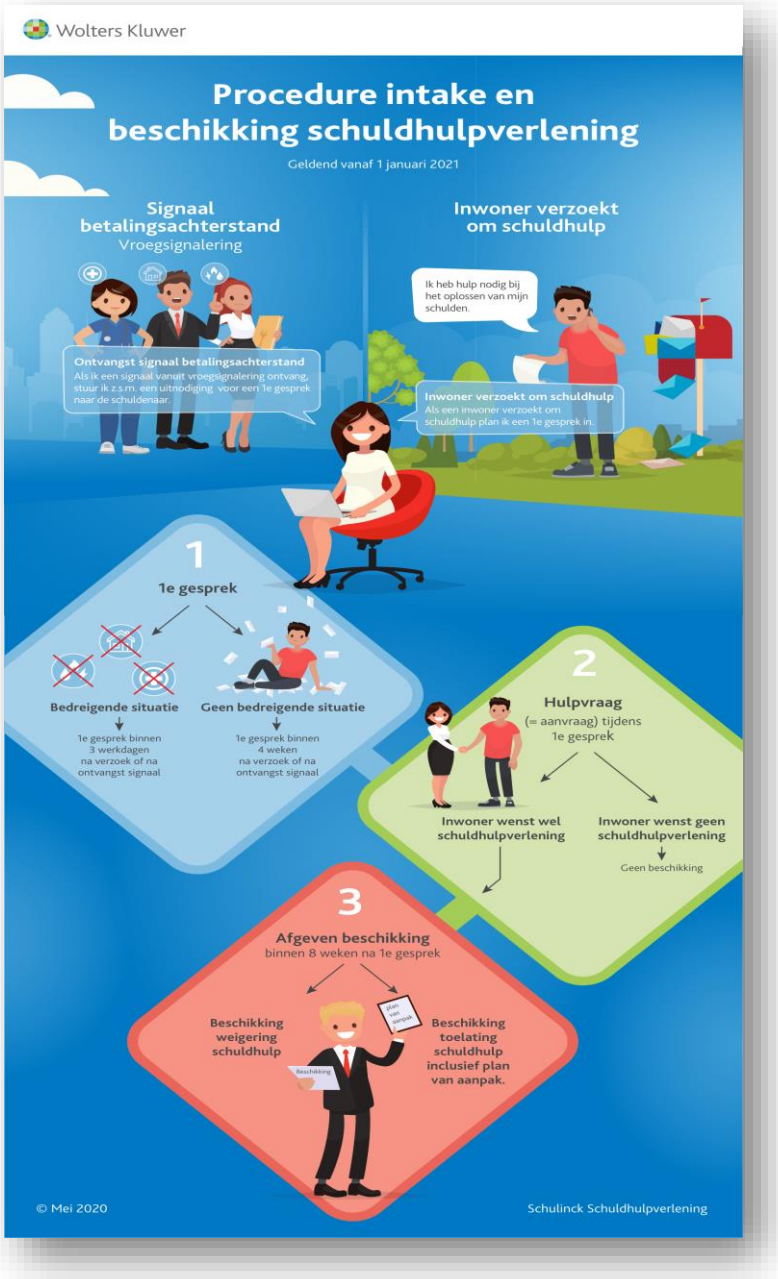
Schuldenproblematiek en jeugdproblematiek gaan vaak hand in hand, zo blijkt uit landelijke cijfers. Dat de JGT's een plek krijgen in Voor ieder 1 is een goede ontwikkeling, maar er kan ook verbinding worden gezocht met de GGD voor de jeugdgezondheidszorg. Zij kunnen bijvoorbeeld een signaalfunctie hebben bij huisbezoeken na een geboorte. Respondenten opperen dat consulenten bij de ISD intermediair kunnen zijn voor het Jeugdfonds Sport en Cultuur en Stichting Leergeld. Dit past bij een integrale aanpak en het bezien van de gezinscontext.

De curatieve schulddienstverlening kan nog meer worden versterkt. Momenteel vinden gesprekken plaats met de NVVK en een kredietbank om mogelijkheden te creëren voor het verstrekken van saneringskredieten, collectief schulden regelen en aan te sluiten op het schuldenknooppunt. In het nieuwe beleid kunnen doelen gesteld worden om mee te gaan in deze ontwikkelingen. Ook komende wetswijzigingen en het Adviesrecht bij schuldenbewind zijn (mogelijk) van invloed op het nieuwe beleid en zal hierin een plek moeten krijgen.

Vanuit de ISD is meer aandacht gekomen voor de nazorg. Om dit verder te versterken, kunnen vrijwilligers een (duidelijkere) rol spelen. Voor de voorkant -de toegang- zijn ook verbetermogelijkheden. Een consulent op locatie(s) van Voor ieder 1 is al genoemd, maar ook het aanmeldproces bij de ISD kan beter aansluiten op de wijzigingen van de Wgs. Wolters Kluwer (2020) heeft de procedure vroegsignalering en intake en

[4] Nederland zonder schuldzorgen | De Nederlandse Schuldhulproute

beschikking vanaf 1 januari 2021 weergegeven in een infographic:



De beschikking omvat volgens artikel 4a, lid 1a Wgs een plan van aanpak. Een hulpvrager hoeft dan nog niet veel informatie te verstrekken en ook voor de laagdrempeligheid is het een aanbeveling om bij aanmelding een minimale uitvraag van gegevens te doen. In de toegang hebben medewerkers veel discretionaire ruimte. Het is goed om inzichtelijk te maken wat het doel is van de aanmelding en dat te monitoren. Een registratie bij het eerste contactmoment en een opvolging (bijvoorbeeld nabellen, vrijwilliger inschakelen of uitnodigen voor extra hulp) helpt om de hulpvrager vast te houden.

6. Financieel

De kosten van schulddienstverlening vallen bij de ISD onder de WMO, waardoor niet inzichtelijk is hoe de bijdragen aan schulddienstverlening worden besteed. De kosten voor schulddienstverlening zijn als volgt verdeeld:

Kosten schulddienstverlening:			
Schulddienstverlening	**2020**	**2019**	**2018**
Hillegom	147.980	136.677	134.360
Lisse	149.816	140.902	141.659
Noordwijk	281.433	261.643	265.368
Teylingen	218.937	201.976	203.402
ISD Totaal	798.165	741.197	744.788
	798.165	741.197	744.788
exploitatiekosten	8.593.344	7.802.801	7.840.606
fte ISD Totaal	98,62	96,43	96,43
fte SDV	9,16	9,16	9,16
Verdeelsleutel:			
H	18,54	18,44	18,04
L	18,77	19,01	19,02
N	35,26	35,3	35,63
T	27,43	27,25	27,31

De verdeling van de kosten van Vroeg Eropaf in 2020 is hieronder weergegeven:

Vroeg erop af 2020:			
Kwadraad:			
Procesregisseur	€	29.060,00	
Huisbezoekers	"	26.047,00	
Automatisering:			
Inforing	"	12.380,00	
ISD:			
Huisbezoeker	"	18.720,00	
	€	86.207,00	
btw 21%	"	18.103,47	
	€	104.310,47	
Verdeling naar gemeente:		**excl btw**	**incl btw**
obv verdeelsleutel exploitatiekosten 2020			
Hillegom	€	23.255,76	28.139,47
Lisse	€	23.544,26	28.488,55
Teylingen	€	34.406,98	41.632,45
Stek	€	5.000,00	6.050,00
		86.207,00	104.310,47

Als gekozen wordt voor een consulent bij Voor ieder 1, moet rekening gehouden worden met € 75.000 per consulent (fte). Omdat werkzaamheden zich verplaatsen van de ISD naar Voor ieder 1, zal bij de ISD minder fte nodig zijn.

Als gekozen wordt voor aansluiting op de Nederlandse Schuldhulproute, zullen de kosten daarvan € 4.000 per gemeente per jaar bedragen.

Ook zullen kosten gemaakt worden voor samenwerking met een kredietbank en mogelijk als gebruik gemaakt wordt van het Adviesrecht, zal dit een tijdinvestering betekenen wat bijdraagt aan de ketensamenwerking en een mogelijke kostenbesparing bij Participatie, omdat er minder bijzondere bijstand voor beschermingsbewind wordt aangevraagd. Bij het inzetten van saneringskredieten, zal dit een besparing opleveren bij de uitvoering van periodieke hercontroles in schuldbemiddelingen.

7. Conclusies en aanbevelingen

De afgelopen beleidsperiode zijn de lijnen van de beleidsplannen gevolgd en bijgestuurd waar dat nodig was. De bereikbaarheid is goed en cliënten van ISD Bollenstreek zijn tevreden. De samenwerking binnen de keten is de afgelopen jaren sterk verbeterd. Ketenpartners vinden de samenwerking binnen de keten goed, maar de communicatie vanuit de ISD zou minder zakelijk kunnen. Dit is naar voren gekomen in de interviews met de ketenpartners van de ISD. Ook is de kwaliteit van de schulddienstverlening goed. Dit blijkt ook uit de positieve uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken en het audit-rapport van de NVVK. Uiteraard is er altijd ruimte voor verbetering. Uit de evaluatie komen dan ook een aantal aanbevelingen:

- Aanmeldprocedure (nog) meer aansluiten op de gewijzigde Wgs en nog laagdrempeliger met minder voorwaarden;
- Communicatie naar de doelgroep en ketenpartners minder zakelijk en meer gelijkwaardig;
- (Nogmaals) onderzoeken of een schuddienstverlener bij Voor ieder 1 bijdraagt aan betere dienstverlening en ketensamenwerking;
- Mesis © evalueren;
- Handboek actualiseren voor eenduidigheid in beleid en uitvoering;
- Inzetten op tegengaan of wegnemen van schaamte, bijvoorbeeld door het inzetten van ervaringsdeskundigen;
- Schulddienstverlening onder één dak met de sociale dienst kan een verkeerd beeld geven. De ISD kan erover nadenken een duidelijke scheiding aan te brengen of toegang meer via Voor ieder 1 te organiseren;
- Een grotere rol voor vrijwilligers in nazorgtrajecten.

Deze aanbevelingen kunnen ter overweging worden genomen voor nieuw op te stellen beleid.

Bijlage 1 Respondenten

1. Beleidsmedewerkers (5) (ook externe gemeenten)
2. Schuldhulpverlener externe gemeente
3. Medewerkers ISD (2)
4. Consulenten ISD (schuldhulpverleners) (2)
5. Coördinator ISD
6. Kwaliteitsmedewerkers ISD (2)
7. Beleidsmedewerker ISD (2)
8. Directeur ISD
9. Coördinator Humantitas
10. Coördinator Lokaal Loket Hillegom
11. Coördinator Sociaal team Teylingen
12. Jeugdarts KNMG
13. Medewerkers Kwadraad (3)
14. Vrijwilligers Voedselbank Noordwijk (2)
15. Vrijwilligers SchuldHulpMaatje Lisse (2)
16. Medewerker Welzijn Teylingen
17. Medewerkers Jeugdfonds Sport en Cultuur Zuid-Holland (2)
18. Cliënten (2)
19. Oprecht Leiden
20. Welzijn Noordwijk
21. JGT Voor ieder 1
22. Stichting MEE
23. Voedselbank Lisse
24. SchuldHulpMaatje Noordwijk
25. Vluchtelingenwerk Noordwijk

Bijlage 2 Vragenlijsten

Enquêtevragen ketenpartners

1. Gemeente:
2. Omschrijving organisatie:
3. Hoe is het team samengesteld?
4. Hoe en wanneer kunnen mensen bij jullie terecht?
5. Worden hulpvragen geregistreerd?
6. Welke trends zie je?
7. Hoeveel mensen hebben (naar schatting) een financiële hulpvraag?
8. Op welk moment zoeken deze mensen (met een financiële hulpvraag) hulp (zijn de problemen nog eenvoudig, wachten ze lang of wisselt dat)?
9. Hoe ziet de doelgroep eruit?
10. Hebben ze al andere oplossingen geprobeerd en zo ja, welke?
11. Wat zijn de oplossingsrichtingen die jullie kunnen bieden (advies, verwijzen, hulp bij formulieren, etc.)?
12. Wordt er veel verwijzen vanuit de ISD?
13. Verwijzen jullie veel naar de ISD?
14. Is er sprake van een warme overdracht bij een verwijzing?
15. Hoe is de samenwerking met ketenpartners?

Wat vind je van de schuldhulpverlening van de ISD?

16. Wat gaat goed?
17. Wat kan beter?
18. Hoe is de bereikbaarheid?
19. Hoe is de communicatie?

Tips voor het nieuwe beleid

20. Welke drie onderwerpen mogen niet vergeten worden bij het opstellen van een nieuw beleidsplan?

Interviewvragen ISD

1. Waar zijn de beleidsdoelen van de ISD op gebaseerd?
2. Zijn de beleidsdoelen behaald?
3. Hoe en wanneer kunnen mensen bij jullie terecht?
4. Wanneer worden hulpvragen geregistreerd?
5. Welke trends zie je?
6. Op welk moment zoeken deze mensen (met een financiële hulpvraag) hulp (zijn de problemen nog eenvoudig, wachten ze lang of wisselt dat)?
7. Hoe ziet de doelgroep eruit?
8. Hebben ze al andere oplossingen geprobeerd en zo ja, welke?
9. Welke onderwerpen staan centraal tijdens de intake?
10. Wat is de aanpak? Hoe worden Mesis en Mobility Mentoring toegepast?
11. Wat zijn de oplossingsrichtingen die jullie kunnen bieden?
12. Wat staat er het plan van aanpak?
13. Wijk je vaak af van het plan van aanpak? Voorbeelden?
14. Wordt er veel verwijzen vanuit ketenpartners?
15. Verwijzen jullie veel naar ketenpartners?
16. Is er sprake van een warme overdracht bij een verwijzing?
17. Hoe is de samenwerking met ketenpartners?

Wat vind je van de werkwijze?

18. Wat gaat goed?
19. Wat kan beter?
20. Hoe is de bereikbaarheid?
21. Hoe is de communicatie?

Tips voor het nieuwe beleid

22. Welke drie onderwerpen mogen niet vergeten worden bij het opstellen van een nieuw beleidsplan?

Interviewvragen cliënten

1. Gemeente:
2. Gezinssamenstelling:
3. Heeft u meer hulpverleners?
4. Zo ja, werken zij goed samen?
5. Wat was voor u de aanleiding om hulp te zoeken?
6. Hoe ging dat?
7. Heeft u er lang over na moeten denken?
8. Wist u goed waar u naartoe kon?
9. Wat vond u van de aanmelding?
10. Wat vond u van de informatie vanuit de gemeente/ISD
11. Waar liep u tegenaan?
12. Wat had u (nog beter) kunnen helpen?
13. Heeft u een tip hoe de dienstverlening beter kan?
14. Heeft u een tip hoe we mensen in uw situatie beter kunnen bereiken?
15. Wat wilt u verder nog kwijt?

Bijlage 3 Ontvangen stukken

Documenten (focus ligt op documenten uit periode 2018 – 2020/2021)

- Beleidsplan schulddienstverlening ISD Bollenstreek 'Op weg naar financiële zelfredzaamheid'.
- Beleidsplan Teylingen "Integrale schuldhulpverlening: Een ketenaanpak van preventie tot nazorg."
- Besluit Uitvoeringsregels schulddienstverlening ISD Bollenstreek.
- Begrotingen (2018-2021) – Begroting SHV staat onder begroting Wmo
- Jaarrekeningen (2018-2020).
  https://isdbollenstreek.nl/Organisatie onder Financiële documenten (2020 is nog niet vastgesteld)
- Verordeningen en regelingen - ISD Bollenstreek (onder algemeen en privacy)
- Procesbeschrijvingen, protocollen, procedures voor de uitvoering van de schuldhulpverlening (Handboek).
- Privacyprotocol
- Nieuwsbrieven van de ISD Bollenstreek over SHV.
  https://isdbollenstreek.nl/Organisatie/Meer_organisatie/Nieuwsbrieven
- Crisisprotocol
- Rapportage 'Vroeg Eropaf' (Evaluaties 2019 en 2020)
- Auditrapport NVVK

- Werkwijze zelfstandigen
- Aantal klachten
- Aantal medewerkers en functies
  Doorgegeven: 1 leidinggevende, 1 coördinator afdeling SDV, 6 consulenten, 4 medewerkers, tot 1 juli 2021 een externe projectleider vroegsignalering (kwadraad), 2 lopers waarvan 1 extern (kwadraad). Hiernaast 2 beleidsmedewerkers en 2 kwaliteitsmedewerkers.
- Functie-omschrijvingen
- Samenwerkingsafspraken met ketenpartners (bewindvoerders, Humanitas, Kwadraad, etc.)
- Huidige aanmeldprocedure inclusief documenten
- Voorbeeld beschikkingen
- Voorbeeld plan van aanpak
- Voorbeeld rapportage informatie en advies
- Voorbeeld rapportage Mesis
- Monitoringsinformatie/ dashboards vanuit ISD Bollenstreek over SHV
- Klanttevredenheidsonderzoeken I&O Research 2017, 2018 en 2019

Bijlage 4 Cijfers

NVVK jaaruitvraag cijfers SDV	Hillegom	Hillegom	Hillegom	Hillegom
	2019	2018	2017	2016
Hoeveel huishoudens hebben zich in 20xx tot jouw organisatie gericht met een verzoek om informatie, advies of een hulpvraag met betrekking tot hun schuldsituatie?	44	69	55	64
Kun je een inschatting geven van het percentage huishoudens dat in 20xx om hulp vroeg en op het moment van de aanmelding in het bezit was van een eigen huis?	0%	10%	0%	5%
Wat was de percentuele verdeling tussen de verschillende leeftijdscategorieën ten aanzien van alle aanmeldingen in 20xx, uitgesplitst per leeftijdskolom?	6% < 26 jaar; 61% 26-45 jaar; 28% 46-65 jaar; 6% > 65 jaar	7% < 26 jaar; 43% 26-45 jaar; 43% 46-65 jaar; 7% > 65 jaar	3,7% < 26 jaar; 22,2% 26-45 jaar; 55,6% 46-65 jaar; 18,5% > 65 jaar	5,3% < 26 jaar; 42,1% 26-45 jaar; 42,1% 46-65 jaar; 10,5% > 65 jaar
Wat was de percentuele verdeling tussen mannen en vrouwen ten aanzien van alle aanmeldingen in 20xx?	33% m 67% v	43% m 57% v	78% m 22% v	42,1% m 57,9% v
Wat was de percentuele verdeling tussen de huishoudens naar samenstelling van het gezin ten aanzien van alle aanmeldingen in 20xx, uitgesplitst per gezinsvorm?	0% alleenstaand; 50% alleenst. ouder; 0% gezin z kind; 50% gezin met kind	63% alleenstaand; 27% alleenst. ouder; 10% gezin z kind; 0% gezin met kind	74,1% alleenstaand; 7,4% alleenst. ouder; 11,1% gezin z kind; 7,4% gezin met kind	57,9% alleenstaand; 10,5% alleenst. ouder; 26,3% gezin z kind; 5,3% gezin met kind
Wat was de percentuele verdeling tussen de huishoudens naar inkomstenbron ten aanzien van alle aanmeldingen in 20xx, uitgesplitst per soort inkomen?	33% inkomen uit werk; 67% uitkering	63% inkomen uit werk; 30% uitkering 7% geen inkomen	28% inkomen uit werk; 72% uitkering	28,3% inkomen uit werk; 71,7% uitkering

Wat was de percentuele verdeling tussen de huishoudens naar hoogte van hun inkomen die in 20xx een aanvraag indienden, uitgesplitst per inkomenscategorie?	83% wml of lager; 11% modaal; 6% bovenmodaal	63% wml of lager; 27% modaal; 10% bovenmodaal	84,6% wml of lager; 7,7% modaal; 7,7% bovenmodaal	66,7% wml of lager; 27,8% modaal; 5,6% bovenmodaal
Hoeveel huishoudens die bij jouw organisatie in 20xx in behandeling waren, kregen op initiatief van jouw organisatie ondersteuning om grotere budgetvaardigheden aan te leren?	9	11	21	14
Hoeveel huishoudens maakten op de peildatum 31 december 20xx gebruik van een budgetbeheerrekening?	42	36	27	18
Hoeveel aanvragen voor schuldhulpverlening heeft jouw organisatie in 20xx ontvangen?	24	38	36	36
Hoeveel aanvragen voor schuldhulpverlening zijn door jouw organisatie in 20xx toegekend?	18	30	31	19
Hoeveel huishoudens dienden in 20xx een aanvraag voor schuldhulpverlening in die eerder (binnen een periode van 5 jaar voorafgaand aan de aanvraag) een minnelijk of wettelijk traject hebben doorlopen?	0	2	0	0
Wat is de gemiddelde doorlooptijd in 2019 van de schuldregeling in dagen? Het gaat bij deze vraag om alle dossiers waarbij een schuldregeling is opgezet in 2019 en de doorlooptijd tussen het moment van tekenen van de schuldregelingsovereenkomst en akkoord schuldeisers (richtlijn 120 dagen).	126			
Hoeveel huishoudens hebben in 20xx een stabilisatieovereenkomst getekend?	14	24	25	18
Kun je aangeven hoeveel mensen in 20xx in een Stabilisatietraject verbleven dat langer dan 8 maanden duurde oftewel Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD) ontvingen oftewel een andere vorm van langere termijn financiële begeleiding werd geboden?	4	1	4	0

Uit hoeveel schuldeisers bestond het schuldenpakket gemiddeld in de dossiers waarvoor jouw organisatie probeerde om de schulden op te lossen (te weten een schuldsanering SK, schuldbemiddeling SB, herfinanciering HF of betalingsregeling BR)?	11	11	9	15
Hoe hoog was gemiddeld het totale bedrag dat de schuldenaar als schuld had uitstaan in de dossiers waarvoor jouw organisatie probeerde om de schulden op te lossen (te weten een schuldsanering SK, schuldbemiddeling SB, herfinanciering HF of betalingsregeling BR)?	€ 44.966,00	€ 40.487,00	€ 47.649,00	€ 69.094,00
Hoeveel regelingen om schulden op te lossen werden in totaal door jouw organisatie in 20xx gevoerd?	82	85	73	79
Hoeveel huishoudens zijn in de loop van 20xx met finale kwijting/schuldenvrij uit een regeling gestroomd?	15	14	26	23
Hoeveel Wsnp–verklaringen zijn er door jouw organisatie in 20xx afgegeven in het verzorgingsgebied waarin jouw organisatie werkzaam is?	1	6	12	7

NVVK jaaruitvraag cijfers SDV	**Lisse**	**Lisse**	**Lisse**	**Lisse**
	2019	**2018**	**2017**	**2016**
Hoeveel huishoudens hebben zich in 20xx tot jouw organisatie gericht met een verzoek om informatie, advies of een hulpvraag met betrekking tot hun schuldsituatie?	45	56	56	49
Kun je een inschatting geven van het percentage huishoudens dat in 20xx om hulp vroeg en op het moment van de aanmelding in het bezit was van een eigen huis?	5%	4%	7,70%	0%

Wat was de percentuele verdeling tussen de verschillende leeftijdscategorieën ten aanzien van alle aanmeldingen in 20xx, uitgesplitst per leeftijdskolom?	11% < 26 jaar; 37% 26-45 jaar; 42% 46-65 jaar; 11% > 65 jaar	21% < 26 jaar; 33% 26-45 jaar; 38% 46-65 jaar; 8% > 65 jaar	7,7% < 26 jaar; 46,2% 26-45 jaar; 30,8% 46-65 jaar; 15,4% > 65 jaar	23,1% < 26 jaar; 30,8% 26-45 jaar; 30,8% 46-65 jaar; 15,4% > 65 jaar
Wat was de percentuele verdeling tussen mannen en vrouwen ten aanzien van alle aanmeldingen in 20xx?	79% m 21% v	63% m 37% v	61,5% m 38,5% v	53,8% m 46,2% v
Wat was de percentuele verdeling tussen de huishoudens naar samenstelling van het gezin ten aanzien van alle aanmeldingen in 20xx, uitgesplitst per gezinsvorm?	43% alleenstaand; 14% alleenst. ouder; 29% gezin z kind; 14% gezin met kind	63% alleenstaand; 21% alleenst. ouder; 13% gezin z kind; 4% gezin met kind	38,5% alleenstaand; 23,1% alleenst. ouder; 38,5% gezin z kind; 0% gezin met kind	53,8% alleenstaand; 15,4% alleenst. ouder; 15,4% gezin z kind; 15,4% gezin met kind
Wat was de percentuele verdeling tussen de huishoudens naar inkomstenbron ten aanzien van alle aanmeldingen in 20xx, uitgesplitst per soort inkomen?	47% inkomen uit werk; 53% uitkering	54% inkomen uit werk; 29% uitkering 17% geen inkomen	30,8% inkomen uit werk; 69,2% uitkering	75% inkomen uit werk; 25% uitkering
Wat was de percentuele verdeling tussen de huishoudens naar hoogte van hun inkomen die in 20xx een aanvraag indienden, uitgesplitst per inkomenscategorie?	85% wml of lager; 13% modaal; 0% bovenmodaal	79% wml of lager; 13% modaal; 8% bovenmodaal	64,7% wml of lager; 8,8% modaal; 26,5% bovenmodaal	84,6% wml of lager; 15,4% modaal; 0% bovenmodaal
Hoeveel huishoudens die bij jouw organisatie in 20xx in behandeling waren, kregen op initiatief van jouw organisatie ondersteuning om grotere budgetvaardigheden aan te leren?	12	17	8	5
Hoeveel huishoudens maakten op de peildatum 31 december 20xx gebruik van een budgetbeheerrekening?	40	36	24	16
Hoeveel aanvragen voor schuldhulpverlening heeft jouw organisatie in 20xx ontvangen?	23	31	23	30

Hoeveel aanvragen voor schuldhulpverlening zijn door jouw organisatie in 20xx toegekend?	19	24	16	13
Hoeveel huishoudens dienden in 20xx een aanvraag voor schuldhulpverlening in die eerder (binnen een periode van 5 jaar voorafgaand aan de aanvraag) een minnelijk of wettelijk traject hebben doorlopen?	2	1	0	2
Wat is de gemiddelde doorlooptijd in 2019 van de schuldregeling in dagen? Het gaat bij deze vraag om alle dossiers waarbij een schuldregeling is opgezet in 2019 en de doorlooptijd tussen het moment van tekenen van de schuldregelingsovereenkomst en akkoord schuldeisers (richtlijn 120 dagen).	93			
Hoeveel huishoudens hebben in 20xx een stabilisatieovereenkomst getekend?	18	23	14	17
Kun je aangeven hoeveel mensen in 20xx in een Stabilisatietraject verbleven dat langer dan 8 maanden duurde oftewel Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD) ontvingen oftewel een andere vorm van langere termijn financiële begeleiding werd geboden?	0	1	1	2
Uit hoeveel schuldeisers bestond het schuldenpakket gemiddeld in de dossiers waarvoor jouw organisatie probeerde om de schulden op te lossen (te weten een schuldsanering SK, schuldbemiddeling SB, herfinanciering HF of betalingsregeling BR)?	12	14	13	9
Hoe hoog was gemiddeld het totale bedrag dat de schuldenaar als schuld had uitstaan in de dossiers waarvoor jouw organisatie probeerde om de schulden op te lossen (te weten een schuldsanering SK, schuldbemiddeling SB, herfinanciering HF of betalingsregeling BR)?	€ 41.932,00	€ 28.391,00	€ 31.689,00	€ 25.210,00
Hoeveel regelingen om schulden op te lossen werden in totaal door jouw organisatie in 20xx gevoerd?	62	63	45	54

Hoeveel huishoudens zijn in de loop van 20xx met finale kwijting/schuldenvrij uit een regeling gestroomd?	12	9	11	18
Hoeveel Wsnp−verklaringen zijn er door jouw organisatie in 20xx afgegeven in het verzorgingsgebied waarin jouw organisatie werkzaam is?	3	3	1	6

NVVK jaaruitvraag cijfers SDV	**Noordwijk**	**Noordwijk**	**Noordwijk**	**Noordwijk**
	2019	**2018**	**2017**	**2016**
Hoeveel huishoudens hebben zich in 20xx tot jouw organisatie gericht met een verzoek om informatie, advies of een hulpvraag met betrekking tot hun schuldsituatie?	87	95	72	63
Kun je een inschatting geven van het percentage huishoudens dat in 20xx om hulp vroeg en op het moment van de aanmelding in het bezit was van een eigen huis?	0%	0%	0%	5%
Wat was de percentuele verdeling tussen de verschillende leeftijdscategorieën ten aanzien van alle aanmeldingen in 20xx, uitgesplitst per leeftijdskolom?	6% < 26 jaar; 50% 26-45 jaar; 44% 46-65 jaar; 0% > 65 jaar	4% < 26 jaar; 39% 26-45 jaar; 46% 46-65 jaar; 11% > 65 jaar	0% < 26 jaar; 55,6% 26-45 jaar; 22,2% 46-65 jaar; 22,2% > 65 jaar	0% < 26 jaar; 42,1% 26-45 jaar; 52,6% 46-65 jaar; 5,3% > 65 jaar
Wat was de percentuele verdeling tussen mannen en vrouwen ten aanzien van alle aanmeldingen in 20xx?	72% m 28% v	75% m 25% v	61% m 39% v	42,1 % m 57,9% v
Wat was de percentuele verdeling tussen de huishoudens naar samenstelling van het gezin ten aanzien van alle aanmeldingen in 20xx, uitgesplitst per gezinsvorm?	33% alleenstaand; 22% alleenst. ouder; 22% gezin z kind; 22% gezin met kind	64% alleenstaand; 32% alleenst. ouder; 4% gezin z kind; 0% gezin met kind	83,3% alleenstaand; 16,7% alleenst. ouder; 0% gezin z kind; 0% gezin met kind	57,9% alleenstaand; 10,5% alleenst. ouder; 15,8% gezin z kind; 15,8% gezin met kind

Wat was de percentuele verdeling tussen de huishoudens naar inkomstenbron ten aanzien van alle aanmeldingen in 20xx, uitgesplitst per soort inkomen?	37% inkomen uit werk; 63% uitkering	38% inkomen uit werk; 48% uitkering 14% geen inkomen	33,3% inkomen uit werk; 66,7% uitkering	52,9% inkomen uit werk; 47,1% uitkering
Wat was de percentuele verdeling tussen de huishoudens naar hoogte van hun inkomen die in 20xx een aanvraag indienden, uitgesplitst per inkomenscategorie?	85% wml of lager; 15% modaal; 0% bovenmodaal	72% wml of lager; 21% modaal; 7% bovenmodaal	77,8% wml of lager; 16,7% modaal; 5,6% bovenmodaal	5,6% wml of lager; 77,8% modaal; 16,7% bovenmodaal
Hoeveel huishoudens die bij jouw organisatie in 20xx in behandeling waren, kregen op initiatief van jouw organisatie ondersteuning om grotere budgetvaardigheden aan te leren?	12	19	16	12
Hoeveel huishoudens maakten op de peildatum 31 december 20xx gebruik van een budgetbeheerrekening?	59	40	20	14
Hoeveel aanvragen voor schuldhulpverlening heeft jouw organisatie in 20xx ontvangen?	38	45	43	27
Hoeveel aanvragen voor schuldhulpverlening zijn door jouw organisatie in 20xx toegekend?	32	29	20	21
Hoeveel huishoudens dienden in 20xx een aanvraag voor schuldhulpverlening in die eerder (binnen een periode van 5 jaar voorafgaand aan de aanvraag) een minnelijk of wettelijk traject hebben doorlopen?	0	0	0	0
Wat is de gemiddelde doorlooptijd in 2019 van de schuldregeling in dagen? Het gaat bij deze vraag om alle dossiers waarbij een schuldregeling is opgezet in 2019 en de doorlooptijd tussen het moment van tekenen van de schuldregelingsovereenkomst en akkoord schuldeisers (richtlijn 120 dagen).	147			
Hoeveel huishoudens hebben in 20xx een stabilisatieovereenkomst getekend?	27	22	21	15

Kun je aangeven hoeveel mensen in 20xx in een Stabilisatietraject verbleven dat langer dan 8 maanden duurde oftewel Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD) ontvingen oftewel een andere vorm van langere termijn financiële begeleiding werd geboden?	2		2	1
Uit hoeveel schuldeisers bestond het schuldenpakket gemiddeld in de dossiers waarvoor jouw organisatie probeerde om de schulden op te lossen (te weten een schuldsanering SK, schuldbemiddeling SB, herfinanciering HF of betalingsregeling BR)?	10	10	9	11
Hoe hoog was gemiddeld het totale bedrag dat de schuldenaar als schuld had uitstaan in de dossiers waarvoor jouw organisatie probeerde om de schulden op te lossen (te weten een schuldsanering SK, schuldbemiddeling SB, herfinanciering HF of betalingsregeling BR)?	€ 31.823,00	€ 27.608,00	€ 36.738,23	€ 63.478,45
Hoeveel regelingen om schulden op te lossen werden in totaal door jouw organisatie in 20xx gevoerd?	107	123	57	62
Hoeveel huishoudens zijn in de loop van 20xx met finale kwijting/schuldenvrij uit een regeling gestroomd?	18	28	12	17
Hoeveel Wsnp–verklaringen zijn er door jouw organisatie in 20xx afgegeven in het verzorgingsgebied waarin jouw organisatie werkzaam is?	5	5	3	7

NVVK jaaruitvraag cijfers SDV	Noordwijkerhout	Noordwijkerhout
	2017	**2016**
Hoeveel huishoudens hebben zich in 20xx tot jouw organisatie gericht met een verzoek om informatie, advies of een hulpvraag met betrekking tot hun schuldsituatie?	37	39
Kun je een inschatting geven van het percentage huishoudens dat in 20xx om hulp vroeg en op het moment van de aanmelding in het bezit was van een eigen huis?	7,10%	7,70%
Wat was de percentuele verdeling tussen de verschillende leeftijdscategorieën ten aanzien van alle aanmeldingen in 20xx, uitgesplitst per leeftijdskolom?	7,1% < 26 jaar; 42,9% 26-45 jaar; 50,0% 46-65 jaar;	0% < 26 jaar; 61,5% 26-45 jaar; 38,5% 46-65 jaar; 0% > 65 jaar
Wat was de percentuele verdeling tussen mannen en vrouwen ten aanzien van alle aanmeldingen in 20xx?	57% m 43% v	53,8 % m 46,2% v
Wat was de percentuele verdeling tussen de huishoudens naar samenstelling van het gezin ten aanzien van alle aanmeldingen in 20xx, uitgesplitst per gezinsvorm?	92,9% alleenstaand; 7,1% alleenst. ouder; 0% gezin z kind; 0% gezin met kind	69,2% alleenstaand; 23,1% alleenst. ouder; 0% gezin z kind; 7,7% gezin met kind
Wat was de percentuele verdeling tussen de huishoudens naar inkomstenbron ten aanzien van alle aanmeldingen in 20xx, uitgesplitst per soort inkomen?	61,5% inkomen uit werk; 38,5% uitkering	45,5% inkomen uit werk; 54,5% uitkering

Wat was de percentuele verdeling tussen de huishoudens naar hoogte van hun inkomen die in 20xx een aanvraag indienden, uitgesplitst per inkomenscategorie?	78,6% wml of lager; 21,4% modaal; 0% bovenmodaal	76,9% wml of lager; 23,1% modaal; 0% bovenmodaal
Hoeveel huishoudens die bij jouw organisatie in 20xx in behandeling waren, kregen op initiatief van jouw organisatie ondersteuning om grotere budgetvaardigheden aan te leren?	9	8
Hoeveel huishoudens maakten op de peildatum 31 december 20xx gebruik van een budgetbeheerrekening?	10	11
Hoeveel aanvragen voor schuldhulpverlening heeft jouw organisatie in 20xx ontvangen?	20	23
Hoeveel aanvragen voor schuldhulpverlening zijn door jouw organisatie in 20xx toegekend?	14	13
Hoeveel huishoudens dienden in 20xx een aanvraag voor schuldhulpverlening in die eerder (binnen een periode van 5 jaar voorafgaand aan de aanvraag) een minnelijk of wettelijk traject hebben doorlopen?	1	0
Wat is de gemiddelde doorlooptijd in 2019 van de schuldregeling in dagen? Het gaat bij deze vraag om alle dossiers waarbij een schuldregeling is opgezet in 2019 en de doorlooptijd tussen het moment van tekenen van de schuldregelingsovereenkomst en akkoord schuldeisers (richtlijn 120 dagen).		
Hoeveel huishoudens hebben in 20xx een stabilisatieovereenkomst getekend?	12	14
Kun je aangeven hoeveel mensen in 20xx in een Stabilisatietraject verbleven dat langer dan 8 maanden duurde oftewel Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD) ontvingen oftewel een andere vorm van langere termijn financiële begeleiding werd geboden?	2	2

Uit hoeveel schuldeisers bestond het schuldenpakket gemiddeld in de dossiers waarvoor jouw organisatie probeerde om de schulden op te lossen (te weten een schuldsanering SK, schuldbemiddeling SB, herfinanciering HF of betalingsregeling BR)?	12	7
Hoe hoog was gemiddeld het totale bedrag dat de schuldenaar als schuld had uitstaan in de dossiers waarvoor jouw organisatie probeerde om de schulden op te lossen (te weten een schuldsanering SK, schuldbemiddeling SB, herfinanciering HF of betalingsregeling BR)?	€ 24.702,00	€ 23.027,16
Hoeveel regelingen om schulden op te lossen werden in totaal door jouw organisatie in 20xx gevoerd?	43	44
Hoeveel huishoudens zijn in de loop van 20xx met finale kwijting/schuldenvrij uit een regeling gestroomd?	11	12
Hoeveel Wsnp–verklaringen zijn er door jouw organisatie in 20xx afgegeven in het verzorgingsgebied waarin jouw organisatie werkzaam is?	2	3

NVVK jaaruitvraag cijfers SDV	**Teylingen**	**Teylingen**	**Teylingen**	**Teylingen**
	2019	**2018**	**2017**	**2016**
Hoeveel huishoudens hebben zich in 20xx tot jouw organisatie gericht met een verzoek om informatie, advies of een hulpvraag met betrekking tot hun schuldsituatie?	48	63	64	54
Kun je een inschatting geven van het percentage huishoudens dat in 20xx om hulp vroeg en op het moment van de aanmelding in het bezit was van een eigen huis?	5%	4%	0%	6,70%

Wat was de percentuele verdeling tussen de verschillende leeftijdscategorieën ten aanzien van alle aanmeldingen in 20xx, uitgesplitst per leeftijdskolom?	5% < 26 jaar; 60% 26-45 jaar; 35% 46-65 jaar; 0% > 65 jaar	4% < 26 jaar; 41% 26-45 jaar; 52% 46-65 jaar; 4% > 65 jaar	10,0% < 26 jaar; 45,0% 26-45 jaar; 45,0% 46-65 jaar; 0% > 65 jaar	3,3% < 26 jaar; 43,3% 26-45 jaar; 53,3% 46-65 jaar; 0% > 65 jaar
Wat was de percentuele verdeling tussen mannen en vrouwen ten aanzien van alle aanmeldingen in 20xx?	70% m 30% v	74% m 26% v	50% m 50% v	63,3% m 36,7% v
Wat was de percentuele verdeling tussen de huishoudens naar samenstelling van het gezin ten aanzien van alle aanmeldingen in 20xx, uitgesplitst per gezinsvorm?	17% alleenstaand; 33% alleenst. ouder; 0% gezin z kind; 50% gezin met kind	78% alleenstaand; 15% alleenst. ouder; 7% gezin z kind; 0% gezin met kind	60% alleenstaand; 30% alleenst. ouder; 10% gezin z kind; 0% gezin met kind	46,7% alleenstaand; 16,7% alleenst. ouder; 13,3% gezin z kind; 23,3% gezin met kind
Wat was de percentuele verdeling tussen de huishoudens naar inkomstenbron ten aanzien van alle aanmeldingen in 20xx, uitgesplitst per soort inkomen?	56% inkomen uit werk; 44% uitkering	47% inkomen uit werk; 41% uitkering 12% geen inkomen	45% inkomen uit werk; 55% uitkering	42,9% inkomen uit werk; 57,1% uitkering
Wat was de percentuele verdeling tussen de huishoudens naar hoogte van hun inkomen die in 20xx een aanvraag indienden, uitgesplitst per inkomenscategorie?	94% wml of lager; 6% modaal; 0% bovenmodaal	81% wml of lager; 7% modaal; 11% bovenmodaal	73,7% wml of lager; 15,8% modaal; 10,5% bovenmodaal	10,0% wml of lager; 66,7% modaal; 23,3% bovenmodaal
Hoeveel huishoudens die bij jouw organisatie in 20xx in behandeling waren, kregen op initiatief van jouw organisatie ondersteuning om grotere budgetvaardigheden aan te leren?	14	12	20	21
Hoeveel huishoudens maakten op de peildatum 31 december 20xx gebruik van een budgetbeheerrekening?	42	35	24	14
Hoeveel aanvragen voor schuldhulpverlening heeft jouw organisatie in 20xx ontvangen?	22	37	43	42
Hoeveel aanvragen voor schuldhulpverlening zijn door jouw organisatie in 20xx toegekend?	20	27	23	30

Hoeveel huishoudens dienden in 20xx een aanvraag voor schuldhulpverlening in die eerder (binnen een periode van 5 jaar voorafgaand aan de aanvraag) een minnelijk of wettelijk traject hebben doorlopen?	1	0	1	2
Wat is de gemiddelde doorlooptijd in 2019 van de schuldregeling in dagen? Het gaat bij deze vraag om alle dossiers waarbij een schuldregeling is opgezet in 2019 en de doorlooptijd tussen het moment van tekenen van de schuldregelingsovereenkomst en akkoord schuldeisers (richtlijn 120 dagen).	166			
Hoeveel huishoudens hebben in 20xx een stabilisatieovereenkomst getekend?	16	17	20	23
Kun je aangeven hoeveel mensen in 20xx in een Stabilisatietraject verbleven dat langer dan 8 maanden duurde oftewel Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD) ontvingen oftewel een andere vorm van langere termijn financiële begeleiding werd geboden?	4	3	2	3
Uit hoeveel schuldeisers bestond het schuldenpakket gemiddeld in de dossiers waarvoor jouw organisatie probeerde om de schulden op te lossen (te weten een schuldsanering SK, schuldbemiddeling SB, herfinanciering HF of betalingsregeling BR)?	11	12	10	14
Hoe hoog was gemiddeld het totale bedrag dat de schuldenaar als schuld had uitstaan in de dossiers waarvoor jouw organisatie probeerde om de schulden op te lossen (te weten een schuldsanering SK, schuldbemiddeling SB, herfinanciering HF of betalingsregeling BR)?	€ 65.340,00	€ 70.995,00	€ 60.573,00	€ 79.956,55
Hoeveel regelingen om schulden op te lossen werden in totaal door jouw organisatie in 20xx gevoerd?	81	82	64	75
Hoeveel huishoudens zijn in de loop van 20xx met finale kwijting/schuldenvrij uit een regeling gestroomd?	21	9	16	22

Hoeveel Wsnp–verklaringen zijn er door jouw organisatie in 20xx afgegeven in het verzorgingsgebied waarin jouw organisatie werkzaam is?	1	7	4	5