ISD BOLLENSTREEK

Gezamenlijk naar een financieel gezonde toekomst

Beleidsplan schuldhulpverlening
2022-2025



Inhoudsopgave

Voorwoord
Aanleiding

Hoofdstuk 1 **Inleiding**
1.1 Wettelijk kader……blz. 6
1.2 Proces beleidsvorming……blz. 7

Hoofdstuk 2 **Missie, visie, ambitie en uitgangspunten**
2.1 Missie en visie……blz. 8
2.2 Ambitie……blz. 8
2.3 Beleid uitgangspunten……blz. 9
2.4 Achtergrond schuldenproblematiek……blz. 10
2.5 Ontwikkelingen ……blz. 12

Hoofdstuk 3 **Schuldhulpverlening**
3.1 Preventie……blz. 14
3.2 Vroegsignalering……blz. 17
3.3 Doelgroepen schuldhulpverlening……blz. 19
3.4 Toelating tot de schuldhulpverlening……blz. 21
3.5 Schuldhulpverlening……blz. 22
3.6 Budgetbeheer……blz. 25

Hoofdstuk 4 **Weigerings- en beëindigingsgronden, bezwaar en beroep en klachten**
4.1 Weigerings- en beëindigingsgronden……blz. 26
4.2 Bezwaar en beroep……blz. 27
4.3 Klachten……blz. 27

Hoofdstuk 5 **Samenwerking ketenpartners en vrijwilligers**
5.1 Samenwerking ketenpartners……blz. 28
5.2 Samenwerking vrijwilligers……blz. 28

Hoofdstuk 6 **Resultaten van de schuldhulpverlening en privacy**

6.1 Beslistermijn en wachttijden……blz. 30
6.2 Doorlooptijden……blz. 31
6.3 Kwaliteit……blz. 32
6.4 Privacy……blz. 32

Hoofdstuk 7 **Financiën en verantwoording**
7.1 Financiën……blz. 33
7.2 Verantwoording en evaluatiecriteria……blz. 34

Bijlagen:
1: Samenvatting evaluatie schuldhulpverlening
2: Lokale activiteiten HLT Samen
3: Lokale activiteiten Noordwijk



Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het nieuwe beleidsplan Schuldhulpverlening van de ISD Bollenstreek.

De titel *'Gezamenlijk naar een financieel gezonde toekomst'* zegt waar de ISD Bollenstreek en de deelnemende gemeenten voor staan.

Uit onderzoek blijkt dat mensen met schulden lang wachten voor ze om hulp vragen. Schaamte, taboe en het zelf willen oplossen van de schuld, zijn daar enkele oorzaken van. Het risico bestaat dat de betalingsachterstanden verder oplopen en stress en piekeren het dagelijks leven gaat beïnvloeden. Het blijven tobben over hoog oplopende schulden is niet nodig. Er hoeft geen schaamte te zijn om hulp in te roepen als het gaat om het bestrijden van de financiële problemen.

Met dit beleidsplan beogen we inwoners met financiële problematiek en/of (problematische) schulden in zo'n vroeg mogelijk stadium te signaleren en passende ondersteuning/hulp te bieden. Deze hulp kan bestaan uit het geven van informatie/advies, het opstellen van een budgetplan maar ook tot een volledig traject schuldhulpverlening. Een ieder die financiële hulp nodig heeft, kan bij de ISD Bollenstreek een aanvraag doen. Wij vinden het van groot belang dat de inwoners zich vrij moeten voelen om hulp te vragen en dat het hulpaanbod laagdrempelig en toegankelijk is. In het beleidsplan wordt ingegaan op wat de gemeenten gaan doen, hoe mensen geholpen kunnen worden. Ook wordt in het beleidsplan benoemd in welke gevallen inwoners niet direct geholpen kunnen worden.

Om vroegtijdig de juiste hulp te kunnen bieden, is het van belang om signalen over schulden snel op te pakken. Voor Ieder 1 biedt de inwoner een laagdrempelige toegang tot de juiste hulp. Ondersteuning wordt geboden tot de (financiële) hulpvraag is beantwoord. Daarnaast ontvangt Vroeg Eropaf signalen over betalingsachterstanden en wordt er persoonlijk met de inwoner in gesprek gegaan voor het geven van informatie en advies. Door middel van stress-sensitieve dienstverlening helpen wij de inwoner bij het aanpakken van de betalingsachterstanden en/of schulden.

Het terrein van schuldpreventie is dynamisch en voortdurend in ontwikkeling. Deze ontwikkelingen staan niet stil en door aan te sluiten bij nieuwe initiatieven wordt beoogd de inwoners nog beter van dienst te zijn. In 2022 wordt onder andere de mogelijkheid onderzocht voor het invoeren van een saneringskrediet en het uitvoeren van adviesrecht. Daarnaast zullen de deelnemende gemeenten een netwerkbijeenkomst organiseren. Tijdens deze netwerkbijeenkomst wordt onderzocht welke andere manieren er zijn om inwoners met (dreigende) schulden nog eerder te bereiken dan nu al het geval is. De uitkomsten van deze bijeenkomsten worden in een later stadium voorgelegd aan de gemeenteraad.

Wij hebben er vertrouwen in dat dit beleidsplan bijdraagt aan het vroegtijdig signaleren en oplossen van schulden, met als doel: een financieel gezonde toekomst voor alle inwoners.

D.T.C. Salman
Wethouder gemeente Noordwijk
Voorzitter dagelijks bestuur ISD Bollenstreek



A.L. van Kempen
Wethouder gemeente Teylingen



J. van Rijn
Wethouder gemeente Hillegom



R.J. 't Jong
Directeur ISD Bollenstreek



J.A.C. Langeveld
Wethouder gemeente Lisse



Aanleiding

De gemeenteraden van de gemeenten Hillegom, Lisse, Teylingen en Noordwijk vinden het belangrijk om richting te geven aan het beleidsplan schuldhulpverlening voor haar inwoners. Een inwoner mag er namelijk op vertrouwen dat hij of zij snel en slagvaardig geholpen wordt met (financiële) problemen. De uitvoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is door de gemeenten gedelegeerd aan de ISD Bollenstreek. De gemeenten en de ISD Bollenstreek hebben persoonlijke aandacht voor de inwoner, passen maatwerk toe en werken volgens de stress sensitieve dienstverlening. Hierdoor willen we bereiken dat men in staat wordt gesteld weer sterk en veerkrachtig aan de maatschappij deel te nemen. De gemeenten en de ISD Bollenstreek hebben een sleutelrol in het voorkomen, aanpakken en oplossen van financiële problemen[1].

In eerste instantie wordt ingezet op preventie. Het voorkomen van financiële problemen is beter dan genezen. Als tijdig wordt ingegrepen, door de inwoner zelf of met hulp van de gemeente/ISD Bollenstreek, kan voorkomen worden dat de schulden onbeheersbaar worden en de kans vergroot om schulden tijdig op te lossen. Om deze reden is het essentieel dat de inwoners zich vrij voelen om hulp te vragen bij (beginnende) schuldenproblematiek.

Mensen die in armoede leven of te maken hebben met schulden raken overbelast door zorgen en stress. Dit kan ervoor zorgen dat mensen niet in staat zijn voor zichzelf de beste keuzes te maken en een positieve invulling aan hun leven te geven. De gevolgen kunnen hardnekkig en langdurig van invloed zijn op de maatschappelijke positie en algemene gezondheid van de inwoners.

De coronapandemie speelt (in ieder geval op dit moment) een belangrijke rol. In deze bijzondere tijden waar mensen onzeker zijn over hun gezondheid, hun baan, het kunnen betalen van de vaste lasten en de zorg voor hun naasten, is het de taak van de overheid om hen te ondersteunen en zo nodig te beschermen. De Nationale Ombudsman verwacht dat door de corona crisis nog veel meer inwoners in problematische schulden terecht komen[2]. Hierdoor zal er een (nog onbekende) grote, zeer diverse groep nieuwe kwetsbaren met financiële problemen ontstaan. Daarnaast verwachten wij vanwege de oplopende tekorten aan gas een (grote) stijging van de verwarmingskosten in het jaar 2022. Dit zal met name de inwoners treffen die nu net de eindjes aan elkaar kunnen knopen, maar geen marge hebben om de aangekondigde onverwachte kostenstijging voor energie op te vangen. Dit kan een toename van betalingsproblemen en schulden betekenen.

Vanuit de gedeelde urgentie die de gemeenten en ISD Bollenstreek nu zien, werken we naar een integraal systeem van schuldhulpverlening waarbij stress sensitieve dienstverlening en maatwerk voorop staan. In dit beleidsplan willen we de kaders hiervan aan u voorleggen.

[1] Dit past bij de in 2018 geïntroduceerde Brede Schuldenaanpak waarbij alle betrokken partijen, vanuit een gedeeld beeld schuldenbeleid invullen en uitvoeren. De belangrijkste doelstellingen zijn: inzetten op preventie en vroegsignalering, effectieve schuldhulpverlening en een zorgvuldige maatschappelijke incasso.
[2] Nationale Ombudsman, 11 juni 2020, Hindernisbaan zonder finish

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Wettelijk kader

De gemeenteraden Hillegom, Lisse, Teylingen en Noordwijk leggen de kaders waarbinnen schuldhulpverlening de komende jaren door het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek wordt uitgeoefend vast in dit beleidsplan. Het Beleidsplan Schuldhulpverlening **"Gezamenlijk naar een financieel gezonde toekomst"** 2022 – 2025 wordt breed gedragen en is integraal tot stand gekomen. Hierbij is gebruik gemaakt van informatie die is opgehaald bij alle vier de gemeenteraden, ambtenaren, adviesraden, ketenpartners en de inwoners. Daarnaast is een brede evaluatie schuldhulpverlening uitgevoerd[3]. Het wettelijk kader voor het beleidsplan schuldhulpverlening wordt gevormd door de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (hierna Wgs), die sinds 1 juli 2012 van kracht is. Dit beleidsplan is voorgeschreven op grond van artikel 2 Wgs. Het betreft hier een richtinggevend beleidsplan. De uitvoeringsregels geven op een praktische, uitvoerende wijze de regels rondom schuldhulpverlening weer. De uitvoeringsregels passen binnen de kaders zoals die zijn vastgelegd in dit beleidsplan.

De Wgs is per 1 januari 2021 op een aantal onderdelen gewijzigd en aangevuld. De gemeenteraden hebben hier in een eerder stadium invulling aan gegeven door middel van vaststelling van de Verordening beslistermijn schuldhulpverlening ISD Bollenstreek 2021, een addendum op het Beleidsplan ISD Bollenstreek 2016-2020 en het beleidsplan Schuldhulpverlening ISD Bollenstreek 2017-2021 gemeente Teylingen.

Dit beleidsplan is de opvolger van het Beleidsplan ISD Bollenstreek 2016-2020 "Op weg naar financiële zelfredzaamheid" van de gemeenten Hillegom, Lisse, Noordwijk (oud) en Noordwijkerhout (oud) en het in 2020 vastgestelde addendum en het beleidsplan Schuldhulpverlening ISD Bollenstreek 2017 - 2021 "Een ketenaanpak van preventie tot nazorg" van de gemeente Teylingen en het in 2020 vastgestelde addendum. Het beleidsplan vormt niet het enige kader waarbinnen de schuldhulpverlening zich afspeelt. Hiernaast is nog aanwezig:

- **Verordening beslistermijn schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2021**
  Vanaf 1 januari 2021 is het verplicht geworden en hebben de gemeenteraden de verordening vastgesteld voor wat betreft de beslistermijn bij aanvragen schuldhulpverlening.

- **Uitvoeringsregels schuldhulpverlening 2022**
  Via de (gepubliceerde) uitvoeringsregels kan de inwoner op een eenvoudige wijze kennis nemen van de toelatings-en uitsluitingsgronden voor de schuldhulpverlening, het aanbod, de werkwijze en wat de aanvrager mag verwachten. De uitvoeringsregels zijn afgeleid van het beleidsplan en worden vastgesteld door het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek.

- **Handboek schuldhulpverlening**
  Naslagwerk c.q. werkinstructie schuldhulpverlening speciaal bestemd voor de uitvoerders van de schuldhulpverlening van de ISD Bollenstreek. Het handboek is een 'levend' document dat steeds wordt aangepast en geactualiseerd naar aanleiding van wetswijzigingen, systeemwijzigingen of wijzigingen in het proces.

[3] Bijlage 1: Samenvatting evaluatie schuldhulpverlening

1.2 Proces beleidsvorming

Dit beleidsplan is opgesteld door de ISD Bollenstreek in samenwerking met ambtelijk HLTSamen en ambtelijk Noordwijk. Voorafgaande aan de totstandkoming van dit beleidsplan is input gevraagd vaan de gemeenteraden van Hillegom, Lisse, Teylingen en Noordwijk. Ook is vooraf de afdeling schuldhulpverlening van de ISD Bollenstreek betrokken door middel van een ‘praatpapier’.

Hiernaast is er een brede evaluatie schuldhulpverlening ISD Bollenstreek uitgevoerd. De aanbevelingen vanuit de evaluatie zijn meegenomen bij de totstandkoming van dit beleidsplan[4]. Binnen de evaluatie is ook uitvraag gedaan bij de ketenpartners en inwoners, zodat ook zij zijn vertegenwoordigd bij de totstandkoming van het nieuwe beleid. De Adviesraden Sociaal Domein hebben wij vooraf in de gelegenheid gesteld input te geven. Uiteraard is het concept beleidsplan ter advisering aan hen voorgelegd.

Leeswijzer

Dit beleidsplan kent de volgende (hoofdstuk) opbouw:



[4] Bijlage 1: Samenvatting evaluatie schuldhulpverlening

Hoofdstuk 2 Missie, visie, ambitie en uitgangspunten

2.1 Missie en visie

De ISD Bollenstreek stelt de inwoner centraal binnen de schuldhulpverlening. De schuldhulpverlening richt zich in eerste instantie op het voorkomen van financiële problemen. De komende beleidsperiode willen we (nog) meer inzetten op preventie en het verder professionaliseren hiervan. Hierin wordt samengewerkt tussen de ISD Bollenstreek, de beleidsambtenaren van de gemeenten, Voor Ieder1 en de ketenpartners[5].

Aansluitend moeten de inwoners zich vrij voelen om hulp te vragen en ervaart men een oplossingsgerichte, duidelijke, betrouwbare en integrale dienstverlening. Gezamenlijk met de gemeenten, Voor Ieder1 en ketenpartners willen we ervoor zorgen dat inwoners zich daadwerkelijk vrij voelen om tijdig hulp te vragen en zich welkom voelen. De professionals van de ISD Bollenstreek werken samen met de inwoners aan een passende oplossing zodat zij ook eigen regie houden in het oplossen van hun (financiële) problemen.

Het hebben van (financiële)problemen zorgt voor stress en belemmert het perspectief en welzijn van de inwoners. Schuldhulpverlening is meer dan het ondersteunen bij het oplossen van (problematische) schulden met als doel een financiële stabiliteit te creëren. De ISD Bollenstreek levert maatwerk en stress-sensitieve dienstverlening[6], waardoor stress wordt verminderd en met de inwoner op een rustige wijze gewerkt wordt aan financiële stabiliteit en toekomstperspectief. Dit heeft ook een positief effect op inwoners om weer effectief deel te nemen aan de maatschappij. Dit blijven wij de komende beleidsperiode toepassen en doorontwikkelen door voortdurende (bij)scholing en het nauwlettend volgen van (landelijke) ontwikkelingen en indien gewenst c.q. noodzakelijk door tijdig aan te sluiten.

2.2 Ambitie

In voorgaande beleidsperiode stond meer de ‘gekantelde werkwijze’ en ‘eigen verantwoording’ centraal. Gedurende de looptijd van het voorgaande beleidsplan is de werkwijze ontwikkeld naar een stress sensitieve dienstverlening waarbij gezamenlijk met de inwoner wordt gewerkt aan een duurzame oplossing. Maatwerk wordt toegepast, de werkwijze sluit aan bij de behoefte en situatie van de inwoner. Deze trend willen wij doorzetten. Onze ambitie is daarom als volgt:

“ De inwoner wordt snel en slagvaardig geholpen door gezamenlijk met de schulddienstverlener en ketenpartners door middel van een stress sensitieve dienstverlening te werken aan een duurzame oplossing voor zijn of haar (financiële) problemen ”

Door schulden vroegtijdig aan te pakken, proberen wij te voorkomen dat schulden problematisch groot worden en indirect willen wij hiermee het aantal aanmeldingen voor specialistische schuldhulpverlening laten dalen. Onder vroegtijdig verstaan wij in het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met betalingsproblemen. Een goede samenwerking tussen gemeenten, de ISD Bollenstreek, Voor Ieder1 en de ketenpartners is van belang bij het sneller signaleren van (problematische) schulden en tot het komen tot een duurzame oplossing.

---

[5] De verschillende ketenpartners: gemeenten, professionele organisaties en vrijwilligersorganisaties, hoofdstuk 5.

[6] Stress sensitieve dienstverlening houdt in dat de schulddienstverlener begrijpt en rekening houdt met wat stress met de inwoner doet. Stress sensitieve dienstverlening voorziet in verschillende instrumenten. Het uiteindelijk doel van stress sensitieve dienstverlening is om mensen te begeleiden naar economische zelfredzaamheid.

2.3 Beleid uitgangspunten

Aansluitend op de missie, visie en de ambitie volgt er een aantal beleidsuitgangspunten:



- **Voorkomen is beter dan genezen**

Er wordt ingezet op verschillende preventiemogelijkheden. Dit doen we door het geven van passende voorlichting, het inzetten op vroegsignalering en het bieden van goede nazorg. Hiernaast wordt aangesloten bij het minimabeleid van de gemeenten Hillegom, Lisse, Teylingen en Noordwijk[7]. Zie voor concrete activiteiten bijlage 3 voor Hillegom, Lisse en Teylingen en bijlage 4 voor Noordwijk.

- **Toegankelijke schuldhulpverlening**

De inwoners uit de gemeenten Hillegom, Lisse, Teylingen en Noordwijk moeten zich vrij voelen om hulp te vragen als dit nodig is. Het hulpaanbod is toegankelijk. De toegang tot schuldhulpverlening staat in principe open voor iedere inwoner vanaf 18 jaar met (dreigende) financiële problemen. We wegen de mogelijkheden en onmogelijkheden van schuldhulpverlening zorgvuldig af aan de hand van de feiten en individuele omstandigheden.

- **Het bieden van maatwerk en stress sensitieve dienstverlening**

Het hulpaanbod sluit aan op de behoefte en situatie van de inwoner. Hierbij wordt persoonlijke aandacht, maatwerk en stress sensitieve dienstverlening toegepast. De hulpvraag van de inwoner staat centraal bij het zoeken naar een oplossing voor zijn (financiële) problemen. Financiële rust en stabiliteit van het huishouden staat voorop.

- **Perspectief op toekomst bieden**

Iedere inwoner heeft recht op een toekomst met perspectief. Wij vinden het van belang dat de inwoner in staat wordt gesteld weer sterk en veerkrachtig aan de maatschappij deel te nemen**.** Voor een structurele oplossing van de financiële problemen spelen naast financiële stabiliteit, de regelbaarheid van de schulden, de houding en het gedrag van de inwoner, de mate van zelfredzaamheid en de (financiële) vaardigheden van de inwoner een grote rol.

- **Integraal samenwerken met de ketenpartners**

De ISD Bollenstreek en de gemeenten versterken de komende jaren de samenwerking met de verschillende ketenpartners en vrijwilligers. Er wordt integraal samengewerkt (binnen de kaders van

[7] Minimabeleid gemeenten: Noordwijk: Volwaardig deelnemen 2021-2024. Hillegom: Een stevig fundament 2019 – 2022. Lisse: Armoedebeleid Lisse; schuldhulpmaatje Lisse. Teylingen: Investeren in de basis 2018-2021.

de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG))[8]. Het is belangrijk dat er korte lijnen zijn tussen de tussen de samenwerkende organisaties en dat wij elkaar weten te vinden. Inwoners met financiële problematiek hebben over het algemeen problemen op meerdere leefgebieden. De gemeenten willen daarom meer inzetten op gebeurtenissen rondom “life events” zoals een scheiding, verlies van werk, faillissement, ziekte of overlijden. Een integrale aanpak is hierbij noodzakelijk.

Integraal karakter schuldhulpverlening

De uitgangspunten van schuldhulpverlening hebben een integraal karakter. Schuldhulpverlening is breder dan alleen het financieel technische aspect. Er ligt een rol (gezamenlijke rol) bij de gemeenten, bij de ISD Bollenstreek en de ketenpartners. Schuldhulpverlening bestaat dus uit een aantal onderdelen. Die staan in de 3 onderstaande kolommen:

1. Preventie
Het voorkomen van (financiele) problemen. Het gaat niet alleen om preventie, maar ook de fase vóór preventie. Namelijk vroegtijdige educatie en het doorbreken van schaamte en taboe rondom financiële redzaamheid. Een belangrijke rol ligt hier voor de gemeenten om (een deel van) het minimabeleid te laten aansluiten bij schuldhulpverlening. Ook zet de ISD Bollenstreek in op preventie. Dit staat verder uitgewerkt in de hoofdstukken 2 en 3.

2. Vroegsignalering
Het vroegtijdig signaleren van betalingsachtertanden. De ISD Bollenstreek signaleert vroegtijdig betaalproblemen en biedt proactief vrijwillige hulp aan. Dit staat beschreven in hoofdstuk 3.2.

3. Stabilisatie, curatie en nazorg
Het stabiliseren en oplossen van problematische schulden. De ISD Bollenstreek helpt op twee manieren de inwoner (curatie): via een minnelijke regeling[9] of toelating tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Beide wegen kunnen leiden tot een schone lei en daarmee een schuldenvrije toekomst. Met goede nazorg willen we voorkomen dat inwoners terugvallen in de schulden. Dit staat beschreven in hoofdstuk 3 en 4.

Deze kolommen worden ondersteund en uitgevoerd door middel van een stress sensitieve dienstverlening, maatwerk en een goede samenwerking in de keten.

2.4 Achtergrond schuldenproblematiek

Oorzaken en gevolgen schuldenproblematiek

In zijn algemeenheid melden mensen zich niet meteen bij de gemeente als ze financiële problemen hebben. Dit komt door schaamte, stress, of inwoners weten niet dat ze hulp kunnen krijgen. Maar ook omdat inwoners bang zijn dat de gemeente het niet kan oplossen of dat zij de controle over hun eigen leven zullen verliezen. Gemiddeld duurt het 5 jaar voordat mensen hulp zoeken. De gemiddelde schuld is dan al opgelopen tot zo’n € 40.000,- bij 14 schuldeisers[10].

Maatschappelijke bewustwording rondom de risicovolle en problematische schulden is erg belangrijk. Het taboe en schaamte rondom schulden moet worden doorbroken. Ook moet het voor de inwoner duidelijk zijn hoe en waar zij (tijdig) hulp kunnen vragen. Het aanpakken en voorkomen van armoede en schuldenproblematiek zijn de algemene uitgangspunten van het schuldhulpverleningsbeleid van de ISD Bollenstreek. Dit sluit direct aan bij de door toenmalig staatssecretaris van Ark in 2018 geïntroduceerde actieplan ‘Brede Schuldenaanpak’. Dit actieplan omvat een aantal punten waarin 3 hoofdlijnen worden onderscheiden:

[8] Hoofdstuk 6.4.
[9] Tijdens het minnelijk traject probeert de schuldhulpverlener met de schuldeisers tot een schuldregeling te komen. Voor meer uitleg zie hoofdstuk 3.5 van dit beleidsplan.
[10] NVVK: Jaarverslag 2020

1. *Problematische schulden voorkomen: preventie en vroegsignalering*
De rijksoverheid wil nieuw beleid beter laten aansluiten op het ‘doenvermogen’ van de burger, bijvoorbeeld de mentale belastbaarheid van burgers. Vroegsignalering is inmiddels ingebed in de Wgs.

2. *Ontzorgen en ondersteunen*
Vrijwilligers vervullen een belangrijke rol bij het bereiken en ondersteunen van mensen met (dreigende) schulden. Bijvoorbeeld een landelijk dekkend netwerk van vrijwilligersprojecten gericht op schuldhulp en financiële begeleiding.

3. *Zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso*
Voor deze hoofdlijn werd gekeken naar het uitbreiden van betalingsregelingen en bescherming van het bestaansminimum. Realisaties zijn bijvoorbeeld de inwerkingtreding van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet en de aanpassing op onderdelen van het Wetboek voor burgerlijke rechtsvordering.

Corona effecten
Het is de verwachting dat de effecten van de Covid-19 crisis zich de komende jaren zullen laten voelen. Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) meldt in 2020 een toename van het werkloosheidspercentage[11]. Dat betekent een teruggang in inkomen waardoor mensen op afzienbare termijn in financiële problemen kunnen komen. En waar de uitgangspositie van de Nederlandse economie voor de coronacrisis goed te noemen was, geldt dat niet voor onze uitgangspositie op het gebied van schuldenproblematiek: al voor de coronacrisis had 1 op de 5 Nederlanders betalingsachterstanden[12]. Deze cijfers lijken niet representatief te zijn voor de Bollenstreek aangezien in deze cijfers ook de grote steden zijn meegenomen waar de schuldenproblematiek hoger is dan in dorpen. Het blijft een inschatting, echter houden we rekening met een stijging als gevolg van de corona crisis en de maatregelen.

Stijging energieprijzen
De verwachting is dat miljoenen huishouden te maken krijgen met energieprijzen die hard omhoog gaan. Wereldwijd zijn de gasprijzen omhoog gegaan en deze lopen nog steeds op. Door deze stijging gaan ook de elektriciteitsprijzen omhoog. Voor huishoudens zijn de energiekosten een van de grootste maandelijkse kostenposten, die naar verwachting flink gaan toenemen. Met name mensen met weinig financiële ruimte kan deze ontwikkeling betekenen dat achterstanden in de betaling gaan ontstaan.

Landelijke en lokale cijfers
Het aantal aanmeldingen is gedaald ten opzichte van voorgaande jaren. Divosa en de NVVK geven aan dat er een causaal verband is met de coronacrisis en de sociale beperkingen[13]. Deze trend is ook waar te nemen binnen de ISD Bollenstreek. Het gaat hier wel om een minimale daling. Hier tegenover staat wel de verwachting van de Nationale Ombudsman dat het aantal aanmeldingen vermoedelijk gaat stijgen[14]. Landelijk gezien is de gemiddelde schuldenlast in 2020 nagenoeg gelijk ten opzichte van de ISD Bollenstreek[15].

[11] Juni 2020 is 4,3%. Inmiddels de er wel weer een daling van het werkloosheidspercentage ingezet naar 3.2% in juni 2021 (Bron: CBS)
[12] Nibud: factsheet geldproblemen Nederland 2018
[13] NVVK: jaarverslag 2020, aantallen jaar 2019: 86.201 jaar 2020: 78.013. Het gaat om het aantal aanmeldingen, verzoeken tot informatie, advies, of een hulpvraag gericht aan een NVVK-lid. De hulpvraag betreft de eigen financiële situatie.
[14] Nationale Ombudsman verwacht dat door de corona crisis nog veel meer inwoners in problematische schulden terecht komen. Hierdoor zal er een (nog onbekende) grote, zeer diverse groep nieuwe kwetsbaren met financiële problemen ontstaan.
[15] Dit is gemiddelde schuldenlast van mensen die zich bij de schuldhulpverlening hebben gemeld. Landelijk: € 41.985 (NVVK jaarverslag 2020), ISD Bollenstreek: € 41.538.

2.5 Ontwikkelingen

Wij vinden het belangrijk om de nieuwe ontwikkelingen nauwlettend te volgen en hierbij aan te sluiten als het een meerwaarde heeft voor de dienstverlening. Hierbij staat centraal dat de nieuwe ontwikkeling moet aansluiten bij de (hulp)behoefte van de inwoner. Wij willen in ieder geval aankomende beleidsperiode onderstaande ontwikkelingen verder uitwerken.

- **Saneringskredieten**

ISD Bollenstreek gaat de mogelijkheden onderzoeken om te komen tot een aanbod via een saneringskrediet. Bij saneringskredieten krijgen schuldeisers eenzelfde deel van de vordering als bij schuldbemiddeling vooraf wordt geprognotiseerd, alleen krijgen ze dit vooraf en niet achteraf. Het restant wordt - net zoals bij schuldbemiddeling - kwijtgescholden en de vordering op de klant komt daarmee te vervallen. De klant heeft vanaf dat moment nog maar één schuld. Een groot deel is immers al kwijtgescholden. Vanaf dat moment lost de klant drie jaar lang maandelijks af op deze ene schuld.

Door de “schuldenrust” die ontstaat bij een saneringskrediet is er meer ruimte bij de klant om aan andere zaken te werken. Er is nog maar één resterende schuldeiser. Hierdoor ontstaan betere kansen op het volgen van een opleiding, het vinden van werk en/of het anders omgaan met geld. Ook voor de dienstverlening zal een saneringskrediet een tijdsbesparing opleveren. Zo ontstaat er ruimte voor de consulent om de klant extra persoonlijke begeleiding te bieden. Het saneringskrediet draagt op deze manier bij aan een duurzame oplossing. De ISD Bollenstreek wil de komende beleidsperiode in samenwerking met de NVVK en Kredietbank Nederland de mogelijkheden, de kosten en de risico’s onderzoeken voor wat betreft saneringskredieten. De verwachting is dat in 2022 een voorstel wordt aangeboden aan de gemeenteraden.

- **Digitale ontwikkelingen**

De gemeenten en de ISD Bollenstreek houden nauwlettend de nieuwe digitale ontwikkelingen bij. Er zijn technologische ontwikkelingen ter ondersteuning van de inwoner, maar ook ter ondersteuning van de dienstverlening. Een breed instrumentarium kan een meerwaarde zijn voor de dienstverlening van de ISD Bollenstreek, maar het kan ook een meerwaarde zijn voor de inwoner. Te denken valt aan onder meer aansluiting bij Schuldenknooppunt, Geldfit en Collectief Schuldregelen. De ISD Bollenstreek zal kritisch kijken naar de fase waarin de nieuwe technologische ontwikkeling zit en of dit strookt met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) voordat wordt aangesloten. De aansluiting moet een meerwaarde zijn voor de dienstverlening. De gemeenteraden wordt om akkoord gevraagd om aan te sluiten bij een onderzocht en uitgewerkt initiatief.

- **Adviesrecht bij schuldenbewind**

De ISD Bollenstreek gaat in samenwerking met de gemeenten onderzoeken wat de meerwaarde vanuit het adviesrecht met schuldenbewind[16] is voor de inwoners van de gemeenten. De nieuwe wet regelt per 1 januari 2021 dat gemeenten drie maanden nadat schuldenbewind is ingesteld de rechter mogen adviseren of een inwoner het beste kan worden geholpen door voortzetting van het bewind, of door een andere vorm van gemeentelijke ondersteuning. Gemeenten kunnen zo hun regierol bij schuldhulpverlening beter vervullen en bewerkstelligen dat er ook een aanvraag voor een schuldregeling binnenkomt. Dit draagt bij aan de samenwerking tussen rechtbanken, gemeenten en bewindvoerders. Ook zal aansluitend worden onderzocht of het wenselijk is een vorm van bewindvoering intern aan te bieden en zal de gemeenteraden worden gevraagd hier een besluit over te nemen.

[16] Schuldenbewind is een beschermingsmaatregel die de rechtbank op verzoek kan opleggen als iemand te maken heeft met problematische schulden. Het doel is om de financiële situatie van de betrokkene te stabiliseren en te zorgen dat basisvoorzieningen, zoals huur, gas, water, licht en leefgeld worden betaald

- **Ondernemers**

Ondernemers kunnen bij de ISD Bollenstreek terecht voor hulp bij financiële problemen. Met ingang van 1 januari 2021 is onder de Wgs de toegang tot schuldhulpverlening voor ondernemers verduidelijkt. Voorheen werd het schuldhulpverleningstraject van ondernemers uitbesteed. Sinds kort voert de ISD dit zelf uit. Consulenten zijn geschoold volgens NVVK richtlijnen en ook is het werkproces hier op aangepast. Dit betekent winst voor een integrale aanpak van eventuele multi-problemen en een bredere dienstverlening die efficiënter kan worden uitgevoerd doordat we zelf de regie voeren. De samenwerking tussen afdelingen Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz) en schuldhulpverlening wordt geïntensiveerd. Op deze manier kunnen we de ondernemer zo breed mogelijk van dienst zijn. Hiernaast wordt komende beleidsperiode verder ontwikkeld op het gebied van preventie voor ondernemers.

- **Versterken samenwerking ketenpartners**

Wij vinden het een meerwaarde om de samenwerking met de verschillende ketenpartners te versterken. Dit willen we bereiken door het onderhouden en versterken van de verbindingen tussen de verschillende ketenpartners. Dit geldt voor alle ketenpartners en vrijwilligersorganisaties. Maar ook voor stichting voor Voor Ieder1[17], die per 1 juli 2021 formeel is gestart binnen de 4 gemeenten en actief is binnen de 6 kernen. Ook sluit Voor Ieder1 zich aan bij het streven naar een integrale aanpak waarbij de inwoner erop kan vertrouwen dat hij snel en slagvaardig geholpen wordt met (financiële)problemen.

[17] Voor Ieder1: een stichting opgericht voor de gemeenten Hillegom, Lisse, Teylingen en Noordwijk waarbij iedere inwoner terecht kan voor ondersteuning en advies. Er is één contactpersoon die samenwerkt met andere professionals en hulpverleners.

Er wordt breed ingezet op alle onderdelen binnen de schuldhulpverlening binnen de ISD Bollenstreek. Voor een passend aanbod wordt ook gekeken naar de persoonlijke omstandigheden van de inwoner. Het leveren van maatwerk en stress-sensitief werken staan hierbij voorop.

Op lokaal niveau zijn er eerder al initiatieven ontwikkeld in het kader van vroegsignalering en preventie. Er worden in snel tempo legio instrumenten ontwikkeld waarmee mensen in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht kunnen krijgen in hun financiële situatie en gewezen worden op potentiele risico's. In 2022 wordt door de gemeenten een netwerkbijeenkomst georganiseerd specifiek rond het thema vroegsignalering en preventie. Opbrengsten uit deze netwerkbijeenkomst worden aangeboden aan de raad. Deze dienen als aanvulling op het beleidsplan.

3.1 Preventie

Wij zien het liefst dat schulden voorkomen worden of in een vroeg stadium worden opgelost. We zetten met schuldhulpverlening zo veel mogelijk in op het voorkomen van schulden zodat inwoners zelfredzaam zijn en regie over hun eigen leven houden. Dit doen wij door middel van het geven van voorlichting, het geven van informatie en advies en inwoners pro actief benaderen (vroegsignalering). Inwoners kloppen niet snel aan bij gemeenten bij (beginnende) schuldenproblematiek. Ook hierom is het belangrijk dat het aanbod toegankelijk is zodat de inwoners eerder hulp zoeken. Voor Ieder1 en de verschillende ketenpartners kunnen verschillende vormen van preventie uitvoeren. Het hebben van schulden belemmert een toekomst met perspectief. Het is daarom van groot belang de preventie zo goed mogelijk vorm te geven. De NVVK onderschrijft een goed preventiebeleid.

Hierbij wordt ook aansluiting gezocht bij het minimabeleid van de gemeenten Noordwijk, Hillegom, Lisse en Teylingen. Voortdurend wordt bekeken of de preventiemiddelen aansluiten bij de verschillende doelgroepen en het bedoelde effect hebben. Dit doen wij aan de hand van kwaliteitscontroles, maar ook volgen wij de landelijke ontwikkelingen en nemen we signalen van de uitvoering en/of partners hier in mee. Door deze verschillende vormen van preventie is het nodig om met de ketenpartners het preventie-aanbod af te stemmen waarbij elke organisatie gebruik kan maken van haar kracht en specialisme.



"Schulden voorkomen is beter dan genezen"

ISD

Indirecte preventie activiteiten

- het geven van budgetcursussen;
- budgetinformatiepunt (BIP) voor vragen over geldzaken;
- startpunt geldzaken (Nibud);
- de uitvoering van het convenant met de Woningstichtingen en de GGD ter voorkoming van huisontruimingen;
- vroegsignalering (voor de wetswijziging 1 januari 2021 in de vorm van project Vroeg Eropaf);

Algemene preventie activiteiten

- artikelen in de krant over hoe je kunt rondkomen;
- op verschillende social media (Facebook, Twitter, online bijeenkomsten) informatie omtrent de mogelijke hulp bij schuldenproblematiek;
- links op de website van de ISD naar andere in schuldhulpverlening gespecialiseerde websites zoals zelfjeschuldregelen.nl en het Nibud;
- schuldhulpmaatje;
- papierwinkel (Teylingen);
- bij de doorontwikkeling Voor Ieder1 wordt ook aandacht besteed aan preventie.

Preventieactiviteiten

De preventieactiviteiten richten zich op alle inwoners. Een effectief schuldpreventieprogramma voorziet in alle vormen van preventie activiteiten. Het aanbrengen van structuur is nodig. Deze structuur komt hierop neer dat het preventiebeleid wordt ingedeeld naar de omvang van het bereik van de doelgroepen en deels ook naar risico. We versterken de communicatie op dit punt. Er worden 4 categorieën van doelgroepen onderscheiden:

1. Algemeen (iedere inwoner)
2. Mensen met een verhoogd risico op financiële problemen
3. Mensen met lichte financiële problemen of enige schulden
4. Mensen in een problematische schuldensituatie

Samenwerking met ketenpartners

Een belangrijk uitgangspunt van de schuldhulpverlening is dat deze integraal is. Er moet niet alleen aandacht zijn voor het oplossen van de financiële problemen, maar ook voor eventuele omstandigheden die in verband kunnen worden gebracht met (financiële) problemen. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om psychosociale problemen, verslavingen of ander soort (persoonlijke) problemen. Ook kan het doorbreken van schaamte en taboe rondom schulden preventief werken en maken dat inwoners eerder financiële hulp zoeken.

Samenwerking met de ketenpartners, zoals GGD HM, Kwadraad, Humanitas, Schuldhulpmaatje, Voor Ieder1, Stichting Leergeld, Jeugdfonds Sport & Cultuur, spelen hierbij een grote rol. De gemeenten organiseren in 2022 een bijeenkomst gericht op schulden en armoede voor alle ketenpartners. Dit kan ertoe bijdragen dat er nadere inzichten ontstaan en dat men nog meer op de hoogte is van de initiatieven en de mogelijkheden binnen de gemeente. Ook werkt de ISD Bollenstreek samen met de verschillende zorgnetwerken. Op deze manier kan op een gecoördineerde manier worden samengewerkt zodat goed wordt aangesloten bij de verschillende hulpvragen van de inwoner. Daarbij wordt preventief aandacht gegeven bij (beginnende) schuldenproblematiek. De zorgnetwerken zetten op deze manier ook in op preventie. Deze werkwijze wordt ook beoogd in de doorontwikkelingen van Voor Ieder1. Om de kwaliteit en de privacy te borgen, wordt alleen samengewerkt met gekwalificeerde partijen. De samenwerking is gericht op financiële voorlichting, vroegsignalering, convenanten, budgetcursussen en nazorg.

Ondernemers

Preventie voor ondernemers vraagt om een andere aanpak die momenteel in ontwikkeling is; de ISD Bollenstreek benadert actief signaalpartijen zoals banken, accountants, woonstichtingen en de ondernemersvereniging. De boodschap is ‘benader ons bij signalen van (dreigende) financiële problemen’. Hiernaast wil de ISD Bollenstreek de drempel zo laag mogelijk houden voor de ondernemer om hulp te zoeken. Zo wordt samengewerkt met onafhankelijke adviseurs van het Ondernemingsklankbord (OKB)[18]. De ondernemers kunnen vrijblijvend met gelijkgestemden met (financiële kennis en ervaring) in gesprek gaan.

Jongeren en kinderen

Het is van belang dat op scholen al financiële voorlichting wordt gegeven. Landelijk zijn er allerlei lespakketten beschikbaar die financiële voorlichting op scholen ondersteunen. Een eenmalige les budgetteren is veel minder effectief dan een structureel programma met meerdere leermomenten. Ambtelijk HLT Samen en ambtelijk Noordwijk zullen in samenspraak met de schoolbesturen bepalen wat er mogelijk is en of een aanvulling op het huidige curriculum wenselijk is of dat het huidige aanbod volstaat. Kinderen die al jong zelf leren kiezen waar zij hun geld uitgeven, blijken minder vaak in financiële problemen te komen.

[18] Vanaf 2017 werken wij samen met het Ondernemersklankbord (OKB). Het OKB is een stichting van vrijwilligers (oud-ondernemers of financieel adviseurs) die hun kennis en ervaring graag inzetten voor het ondersteunen van ondernemers.

Gemeentepolis

Voor onze inwoners wordt de collectieve aanvullende zorgverzekering Zorg & Zekerheid (Z&Z) aangeboden. We vinden het belangrijk dat de inwoners zich goed kunnen verzekeren tegen een betaalbare premie. Ook werkt de ISD Bollenstreek samen met Z&Z in het kader van de vroegsignalering. De gemeentepolis richt zich de komende jaren meer op de financiële problemen in relatie tot de gezondheid van de inwoner[19]. Zorgmijding kan een gevolg zijn van financiële problemen met alle gevolgen van dien. Om gezondheidswinst te behalen is het belangrijk om de financiële situatie te verbeteren en andersom. Zowel de gemeenten als de ISD Bollenstreek plaatsen informatie over de collectieve aanvullende zorgverzekering op hun websites. Hiernaast wordt het klantenbestand van de ISD Bollenstreek informatie over de collectieve aanvullende verzekering opgestuurd.

Nazorg

Nazorg is een belangrijk onderdeel van de schuldhulpverlening. We willen namelijk voorkomen dat de inwoner opnieuw in de (financiële) problemen komt. We willen bereiken dat hij of zij sterk en veerkrachtig aan de samenleving deelneemt. De ISD Bollenstreek biedt conform de NVVK richtlijnen nazorg aan na afsluiting van het minnelijke traject. Na beëindiging van de schuldhulpverlening wordt binnen 3 tot 6 maanden een gesprek ingepland met de inwoner. In de nazorggesprekken kan de inwoner vragen stellen en informatie en advies krijgen. Het is de bedoeling om te vragen hoe het gaat met de inwoner(s), of er zich problemen voordoen in de administratie en/of in het beheer van de financiën. Zijn er schulden gemaakt en zo ja, hoe lossen ze dit op? De inwoner kan uit zichzelf tijdens het gesprek hierover gegevens laten zien zoals bankafschriften of betalingsherinneringen. Het laten zien van bankafschriften gebeurt vrijwillig en wordt niet als een verplichting opgelegd. In deze fase bepaalt de consulent of een tweede dan wel derde gesprek noodzakelijk is om de inwoner te ondersteunen en op een juiste manier door te verwijzen.

Binnen de nazorggesprekken wordt er breder gekeken dan alleen schuldenproblematiek. De ISD Bollenstreek kijkt hierbij naar de persoonlijke omstandigheden van de inwoner. Afhankelijk van de situatie waar zich de inwoner zich bevindt, wordt passende hulp aangeboden, of wordt doorverwezen naar een ketenpartner/vrijwilliger. Binnen de nazorg is contact met de verschillende ketenpartners essentieel.

De ISD Bollenstreek biedt onder andere aan:

- In ieder geval één gesprek, tot meerdere gesprekken;
- Informatie en advies;
- Budgetbeheer;
- Intern doorverwijzen naar afdelingen PW of Wmo.

Externe doorverwijzing kan onder andere naar:

- Budgetcursus (extern of intern in samenwerking met de ISD Bollenstreek);
- Maatschappelijk werk;
- Bewindvoerder;
- Ketenpartners en vrijwilligersorganisaties.

[19] Document: Fact finding gemeentelijke collectiviteiten d.d. 28 september 2020 en kamerbrief Onderzoeken gemeentepolis en maatregelen om ongewenste zorgmijding tegen te gaan d.d. 12 oktober 2020 Onder meer wordt in dit verband de Gemeentepolis genoemd.

3.2 Vroegsignalering

Wij hebben het belang en meerwaarde van de vroegsignalering al eerder ingezien. Vanaf 2019 is de vroegsignalering via een project uitgevoerd[20]. Per 1 januari 2021 is de vroegsignalering een wettelijke taak geworden. De implementatie van deze wetswijziging heeft door uitvoering van het project een goede basis gehad. De ISD Bollenstreek wil de vroegsignalering verder professionaliseren. Dit doen we door aangesloten te zijn bij het Landelijk Convenant Vroegsignalering. Maar ook wordt naar aanleiding van de ervaringen en resultaten de werkwijze voor de vroegsignalering doorontwikkeld.

De gemeenten en ISD Bollenstreek streven ernaar zoveel mogelijk inwoners proactief te benaderen en hen in een vroeg stadium passende (financiële) hulp aan te bieden. Er wordt zo veel mogelijk gepaste persoonlijke aandacht gegeven in samenwerking met de ketenpartners.

Signalen

Nu vroegsignalering is verankerd in de wet, is de spanning met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) weggenomen. Er is nu een wettelijke grondslag voor het verzamelen en verwerken van de persoonsgegevens voor dit doel. In het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Besluit) zijn er zes signalen aangewezen die door schuldeisers aan gemeenten verzonden mogen worden[21] . De signalen komen van de schuldeisers die achterstanden zien in: huur, drinkwater, zorgverzekering, elektra, gas en warmte.

De ISD Bollenstreek is aangesloten bij het Landelijk Convenant Vroegsignalering[22], ondertekend door alle brancheorganisaties van vaste crediteuren, de NVVK en de VNG. In dit convenant worden centraal afspraken gemaakt over de vroegsignalering. Hierdoor hoeven er geen aparte afspraken meer te worden gemaakt over de levering van vroegsignalen. De ISD Bollenstreek hoopt dat meer schuldeisers zich aansluiten bij het Landelijk Convenant Vroegsignalering zodat meer inwoners tijdig bereikt kunnen worden.

Als een schuldeiser zich niet kan aansluiten bij het Landelijk Convenant Vroegsignalering, dan gaat ISD Bollenstreek na of er een convenant kan worden afgesloten met de schuldeiser. Ook wil de ISD Bollenstreek met de gemeenten afspraken maken omtrent de achterstanden in de gemeentelijke belastingen[23]. Dit maakt het bereik groter en ook wordt de samenwerking tussen de verschillende afdelingen van de gemeentelijke organisaties versterkt.

Conform het besluit moeten de vroegsignalen in ieder geval voldoen aan de voorwaarden van sociale incasso:

- schuldeisers sturen ten minste één schriftelijke betalingsherinnering[24];
- schuldeisers spannen zich in om in persoonlijk contact te reden met de klant (telefonisch, aan de deur of aan de balie); en
- schuldeisers wijzen klanten met betalingsachterstanden de weg naar gemeentelijke schuldhulpverlening.

[20] Project Vroeg Eropaf (HLT Samen uitgevoerd door ISD Bollenstreek). De gemeente Noordwijk heeft zelf de vroegsignalering in projectvorm uitgevoerd.

[21] Het ministerie heeft aangegeven ruimte te behouden om extra vroegsignalen bij ministeriele regeling aan te wijzen.

[22] Op 10 november 2020 is het Landelijk convenant ondertekent en gepubliceerd. De ISD Bollenstreek is in december 2020 aangesloten.

[23] Dit signaal kan momenteel niet worden doorgezet omdat dit problemen oplevert met de Belastingwet.

[24] Er is geen minimum aantal contactpogingen opgenomen in de wet omdat dit de vrijheid van een effectieve aanpak onnodig zou beperken. Aanvullende afspraken kunnen lokaal worden gemaakt in overeenkomsten.

Actie naar aanleiding van een signaal

Als een signaal is ontvangen, is het verplicht om de inwoner een aanbod te doen tot een eerste gesprek[25]. De ISD Bollenstreek zoekt actief contact met de inwoner. Dit gebeurt schriftelijk, telefonisch of via een huisbezoek. De voorkeur gaat uit naar zoveel mogelijk persoonlijk contact. Dit moet wel in verhouding staan met de hoeveelheid betalingsachterstanden, de hoogte van de achterstand(en) en combinaties van signalen[26]. De ISD Bollenstreek streeft ernaar zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 28 dagen, met de inwoner in contact te komen. Als een inwoner het aanbod tot hulp aanvaard, wordt binnen 4 weken een gesprek ingepland. Bij bedreigende situaties (crisis) is de maximale termijn drie werkdagen.

In het (Landelijk) convenant moet worden vastgelegd welke bewaartermijnen gehanteerd worden voor de verschillende gegevens die worden vastgelegd. Vanuit privacy mogen persoonsgegevens niet langer bewaard worden dan strikt noodzakelijk[27]. Als er binnen 4 weken geen contact kan worden gemaakt met de inwoner, wordt de interventie afgesloten. In het Landelijk Convenant is afgesproken dat de schuldeiser enkel een terugkoppeling ontvangen als een inwoner hulp heeft aanvaard.

[25] Eerste aanbod gesprek conform art. 3b Wgs.

[26] De werkwijze is vastgelegd in een werkinstructie. Er wordt een knip gemaakt wanneer een inwoner een brief krijgt, of wordt opgebeld of op huisbezoek wordt gegaan.

[27] De bijbehorende persoonsgegevens bij de vroegsignalen moeten binnen een redelijke termijn worden verwijderd. De ISD Bollenstreek heeft met Inforing (RIS Matching) de werkafspraak dat de persoonsgegevens van de vroegsignalen 6 maanden na binnenkomst worden verwijderd. De VNG geeft aan de dat de huidige praktijk leert dat 6 maanden tot een jaar een redelijke termijn is.

3.3 Doelgroepen schuldhulpverlening

Binnen de schuldhulpverlening zijn er verschillende doelgroepen te onderscheiden. In dit beleidsplan worden deze doelgroepen nader omschreven. De in dit beleidsplan benoemde doelgroepen zijn niet limitatief. Ook hier wordt gekeken naar de persoonlijke omstandigheden van de inwoner. Maatwerk wordt toegepast.

Volwassenen

Alle inwoners van de ISD gemeenten van 18 jaar en ouder kunnen zich melden bij de ISD Bollenstreek voor schuldhulpverlening. Als de inwoner ondersteuning nodig heeft bij (schulden)problematiek, wordt door middel van maatwerk en aan de hand van het screeningsinstrument klantprofielen besproken welke dienst aansluit bij de hulpvraag van de inwoner. In ieder geval wordt informatie en advies aangeboden. Als een inwoner een aanvraag tot schuldhulpverlening heeft gedaan, volgt hier op een formeel besluit. Voor ingezeten onder 18 jaar worden preventieactiviteiten ingezet.

Crisissituatie en huisuitzetting

Personen in crisissituaties waarbij sprake is van dreigende afsluiting van nutsvoorzieningen en/of huisuitzetting, worden met voorrang ondersteund[28].

Ondernemers

De toegang bij de ISD Bollenstreek is voor de ondernemer laagdrempelig. De ondernemer kan via de website van de ISD Bollenstreek informatie vinden over onze diensten, waaronder het ondernemersloket. Het ondernemersloket is ons inloopspreekuur, waarbij wij met de klant in gesprek gaan over zijn hulpvraag. Ons streven is om online goed vindbaar te zijn.

Het gesprek in het ondernemersloket wordt gevoerd door een consulent van de afdeling Bbz samen met een adviseur van het OKB. In dit gesprek wordt een verkenning gemaakt van de situatie van de ondernemer, en de problemen waar hij tegenaan loopt. Vervolgens wordt beoordeeld waar de ondernemer het beste mee geholpen kan worden. In het gesprek wordt de dienstverlening besproken. Hoe het traject verder verloopt, is per situatie verschillend[29]. De ISD Bollenstreek biedt inmiddels gespecialiseerde schuldhulpverlening voor ondernemers zelf aan. Het grootste deel van de ondernemers wil de ISD Bollenstreek zelf schuldhulpverlening gaan aanbieden. Vanaf 2022 biedt de ISD Bollenstreek aan:

- *Aanvraag Bbz (Besluit bijstandverlening zelfstandigen)*
- *Traject OKB*
- *Budgetcoaching*
- *Intern schuldhulpverlening voor ondernemers*

Het streven is om zo veel mogelijk ondernemers intern bij de ISD Bollenstreek te helpen. In uitzonderingsgevallen zullen zaken extern worden uitbesteed.

[28] Geregeld in het zogenaamde crisisprotocol en de diverse convenanten (Convenant voorkomen huisuitzetting, Noodfonds voorkomen huisuitzetting en eventueel het Noodfonds bij de betreffende gemeente)

[29] Hiernaast wordt ook voor ondernemers contact gezocht met verschillende ketenpartners. Hier in is vrijwilligersorganisatie Over Rood gespecialiseerd in hulp aan ondernemers.

Gezinnen met minderjarige kinderen

Als een gezin schulden of geldproblemen heeft, heeft dit ook een grote weerslag op de kinderen. Het zorgt ervoor dat niet alleen de ouders, maar ook de kinderen stress ervaren. Dit kan zijn uitwerking hebben op de emoties en het geheugen van kinderen. Omdat het belangrijk is om deze effecten te verzachten, hebben de gemeenten verschillende voorzieningen getroffen voor de kinderen[30]. In het kader van het minimabeleid zijn kindregelingen tot 18 jaar beschikbaar.

Gezinnen met minderjarige kinderen spelen een rol in het convenant ter voorkoming van huisontruimingen; gezinnen met minderjarige kinderen zijn per definitie kwetsbare huurders. Ook zal verder worden uitgewerkt hoe gezinnen met inwonende minderjarige kinderen vanuit de verschillende aandachtsgebieden kunnen worden geholpen. Gedacht moet worden aan een integraal plan van aanpak, het streven is één gezin, één plan.[31]

Dak- en thuislozen

De gemeente, die bijstand verstrekt aan een adresloze, is ook verantwoordelijk voor de schuldhulpverlening aan die persoon, aldus artikel 3 lid 4 Wgs. Vooralsnog zal dit de gemeente Leiden zijn die als zodanig als centrumgemeente is aangewezen. Zie in dit verband ook artikel 40 Participatiewet. Als een persoon een briefadres binnen een ISD gemeente heeft, kan het zijn dat deze persoon geholpen wordt door de ISD Bollenstreek. Dit is echter afhankelijk van het feitelijk verblijf, maatwerk staat voorop.

Vreemdelingen

Schuldhulpverlening staat in beginsel open voor alle inwoners van de 4 ISD gemeenten van 18 jaar en ouder die in Nederland verblijven. Net zoals in de Participatiewet worden hiermee gelijkgesteld de hier te lande verblijvende vreemdelingen.

Artikel 5 van de Wgs stelt dat vreemdelingen die ingezetenen zijn in aanmerking kunnen komen voor schuldhulpverlening als ze rechtmatig in Nederland verblijf houden. Het gaat er om dat er hier een persoonlijke band van duurzame aard bestaat. Factoren die bij de beoordeling hiervan een rol spelen:

- een permanente woning hebben in Nederland;
- een woning buiten Nederland waar gezinsleden wonen;
- het doel van verblijf hier, naar zijn aard al dan niet tijdelijk is.

Voor EU-onderdanen geldt dat er in principe een permanent verblijfsrecht is als zij langer dan vijf jaar rechtmatig in Nederland hebben verbleven. Zij kunnen dan gebruik maken van de Sociale zekerheid zoals bijstand. Het is logisch om dat ook voor de schuldhulpverlening te laten gelden.

Statushouders

Een onderdeel van de Wet Inburgering (WI), die per 1 januari 2022 in werking treedt, is ontzorgen. Dit is een andere vorm van ontzorgen dan in het kader van de Wgs. Het ontzorgen vanuit de WI bestaat uit tijdelijke doorbetaling van vaste lasten (6 maanden). Door middel van persoonlijke ondersteuning wordt iemand in staat gesteld om na deze periode zelf de financiën te gaan beheren. In het kader van ontzorgen vanuit de WI wordt ook gewerkt aan de financiële zelfredzaamheid van deze doelgroep. Het ontzorgen vanuit de WI geldt wel alleen voor statushouders die een Participatiewet uitkering ontvangen. Momenteel wordt onderzocht hoe het best invulling kan worden gegeven aan (onder andere) het ontzorgen. De verwachting is dat de afdeling schuldhulpverlening hier ook een rol in gaat spelen. Wij onderzoeken bijvoorbeeld de mogelijkheden van inzet van een budgetcoach, inzet van (vrijwillig) budgetbeheer en het inzetten van training in combinatie met begeleiding.

---

[30] Zie hiervoor bijlagen 2 en 3.

[31] Voor wat betreft de gegevensuitwisseling met de Jeugdwet geldt dat dit momenteel alleen voor de Jeugd PGB kan, aangezien die door de ISD wordt uitgevoerd. Er zal nader worden onderzocht om dit AVG technisch ook mogelijk te maken voor uitwisseling met Holland Rijnland voor wat betreft Jeugd ZIN.

3.4 Toelating tot de schuldhulpverlening

Wij vinden het belangrijk dat elke inwoner zich vrij voelt om (financiële) hulp te vragen. Een inwoner kan geholpen zijn met een advies, maar het kan ook nodig zijn om een aanvraag tot schuldhulpverlening te doen. Inwoners kunnen zich melden bij de ISD Bollenstreek. Maar ook Voor Ieder1 en de ketenpartners kunnen inwoners doorverwijzen naar de ISD Bollenstreek. Bij een aanvraag tot schuldhulpverlening hoort ook een formeel besluit van het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek. Naast dat dit verplicht is[32], creëert het ook duidelijkheid voor de inwoner. Ook is tegen deze beslissing bezwaar en beroep mogelijk. Om deze reden is het nodig om voor de toelating tot de schuldhulpverlening kaders te formuleren[33].

Een inwoner kan ook geholpen zijn met informatie en advies of het aanvragen van budgetbeheer. Daarom kijkt de ISD Bollenstreek eerst of en in hoeverre de inwoner zelf in staat is om zijn schulden op te lossen. Hierbij wordt gekeken of de inwoner ondersteund kan worden vanuit persoonlijke (familie en vrienden) en informele netwerken (o.a. vrijwilligers). Het gaat om maatwerk, de inzet van producten kan per situatie verschillen. De factoren die hierbij een rol spelen zijn: zwaarte c.q. omvang van de schulden, psychosociale situatie, houding, gedrag, vaardigheden van aanvrager.

Vaak zijn schulden een gevolg van onderliggende problemen. Om die reden is in de aanpak veel aandacht voor de motivatie, de (te ontwikkelen) vaardigheden, het gedrag, de te vergaren kennis en de belemmeringen waaraan gewerkt moet worden door inwoner zelf. Het is belangrijk dat gekeken wordt naar wat (maximaal) haalbaar is.

Ontzorgen

De ISD Bollenstreek ontzorgt de inwoner[34] . Per 1 januari 2021 is er de verplichting om (intern) gegevens uit te wisselen ten behoeve van de toegang en voor het opstellen van een plan van aanpak tot schuldhulpverlening. Intern en extern kan informatie worden opgevraagd over de inwoner.

Voor wat betreft de Jeugdwet geldt dat dit momenteel alleen voor de Jeugd PGB's telt, aangezien die door de ISD worden uitgevoerd. Er zal nader worden onderzocht om dit AVG technisch ook mogelijk te maken voor uitwisseling met Holland Rijnland voor wat betreft Jeugd ZIN. Deze ontwikkeling is ook in het kader van Voor Ieder1 wenselijk.

Stress-sensitieve dienstverlening

De ISD Bollenstreek en de gemeenten werken volgens de methode van stress-sensitieve dienstverlening. Deze methode combineert het onderwerp armoede met de laatste inzichten vanuit de hersenwetenschap over de effecten van schaarste en armoede en de ontwikkelbaarheid van de hersenfuncties. Die laatste inzichten verklaren waarom klanten afspraken vaak vergeten of om andere redenen niet nakomen, waarom inwoners soms snel opgeven, weinig flexibel zijn en vaak snel boos worden.

Alle consulenten binnen de ISD Bollenstreek zijn getraind in stress sensitief werken[35]. De consulenten kiezen daarbij nadrukkelijk een positie naast de inwoner. De consulent is erop gericht om de klanten na te laten denken welke doelen zij op de lange termijn willen bereiken en welke (tussen)stappen zij daarvoor willen zetten. De dienstverlening wordt daarbij zo georganiseerd dat de klant zo min mogelijk stress ervaart en zich welkom voelt. Stress sensitief staat voorop. Hiermee wordt bedoeld dat de schulddienstverlener begrijpt en rekening houdt met wat stress met de inwoner doet.

---

[32] Conform art. 4:13 Algemene Wet Bestuursrecht, art. 4 Wgs, en art. 1 Verordening beslistermijn schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2021.

[33] Uitvoeringsregels schuldhulpverlening ISD Bollenstreek 2022

[34] Artikelen 8a t/m 8d Wgs en artikelen 12 t/m 16 Bgs

[35] Cursus stress-sensitieve dienstverlening door Nadja Jungmann

Stress-sensitieve dienstverlening voorziet in verschillende instrumenten. Die instrumenten zijn hulpmiddelen om deelnemers die van dag tot dag leven te prikkelen lange termijn doelen (uitgevoerd in kleine stappen) te stellen en hen te ondersteunen in het bereiken van deze doelen. Uiteindelijk doel van stress sensitieve dienstverlening is om mensen te begeleiden naar economische zelfredzaamheid.

3.5 Schuldhulpverlening

De ISD Bollenstreek wil dat de schuldhulpverlening breed toegankelijk is. Gedurende dit beleidsplan wil de ISD Bollenstreek conform deze werkwijze blijven werken, maar hiernaast ook investeren in het verbeteren van deze werkwijze of het ontwikkelen van nieuwe initiatieven. Het inzetten van saneringskredieten is landelijk in opkomst bij schuldregelen. De mogelijkheden rondom saneringskredieten voor de ISD Bollenstreek worden verder onderzocht[36]. Momenteel is het traject als volgt in beeld te brengen:



De aanvraag

Binnen 4 weken nadat de cliënt zich heeft gemeld moet er een vraagverhelderingsgesprek hebben plaatsgevonden. Dit kan leiden tot een aanvraag tot schuldhulpverlening of tot informatie of een advies. Als tijdens dit gesprek de cliënt een aanvraag wil indienen start op dat moment de beschikkingstermijn.

Beschikking

Inwoners met een hulpvraag moeten binnen een termijn van maximaal 8 weken na het eerste gesprek een besluit ontvangen of zij wel of niet in aanmerking komen voor een schuldenregeling. De wijziging in de Wgs[37] benadrukt deze termijn en bepaalt ook dat de termijn bij verordening moet worden vastgesteld. Hiervoor is de Verordening beslistermijn schuldhulpverlening ISD Bollenstreek 2021 vastgesteld. De beschikking bevat in ieder geval een plan van aanpak[38] en de toepasselijke beslagvrije voet[39].

[36] Zie hoofdstuk 2.5
[37] art. 4a lid 3 Wgs
[38] art. 4a lid1 sub a Wgs
[39] art. 4a lid 5 Wgs

Plan van aanpak

Op basis van de ontvangen gegevens, het Mesis klantprofiel[40] en andere informatie uit het intakegesprek wordt in overleg met de inwoner een plan van aanpak opgesteld. Vanaf 1 januari 2021 moet in het plan van aanpak ook de berekening van de toegepaste beslagvrije voet worden opgenomen (als bijlage bij het plan van aanpak)[41]. Indien het plan van aanpak (en/of bijlagen) in de loop van de tijd wijzigt, moet dit steeds opnieuw met een beschikking kenbaar worden gemaakt aan de inwoner.

Beslagvrije voet

Per 1 januari 2021 moet de berekening van de beslagvrije voet ook worden opgenomen in het plan van aanpak. De wetswijziging binnen de Wvbvv heeft dus ook invloed op de uitvoering van schuldhulpverlening binnen de ISD Bollenstreek. Bij het vaststellen van de beslagvrije voet wordt gebruik gemaakt van een landelijk voorgeschreven rekentool zodat deze berekening op een uniforme wijze wordt uitgevoerd[42].

De wetswijziging binnen de Wvbvv bepaalt dat er altijd een afloscapaciteit is van 5%[43]. Er is dus altijd een minimale afloscapaciteit, wat belangrijk is voor een te treffen schuldregeling. Hiernaast heeft de berekening van de beslagvrije voet als doel om een bestaansminimum te garanderen voor de inwoner.

Als er meerdere beslagen zijn gelegd op één inkomstenbron, kan een coördinerend deurwaarder een rol gaan spelen in de contacten van de schulddienstverlener. De coördinerend deurwaarder stelt o.a. de beslagvrije voet vast.

De rol van de inwoner verandert hierbij ook van een informerende rol naar een controlerende rol. De gegevens voor de berekening van de beslagvrije voet worden immers uit bestaande administraties gehaald. Een onjuist of te laag vastgestelde beslagvrije voet kan grote gevolgen hebben voor de inwoner. Het is daarom van belang dat de inwoner zich hiervan bewust is en dit goed controleert. Gedurende het proces heeft de inwoner de mogelijkheid om een verzoek te doen om een herberekening te maken in verband met veranderde omstandigheden. Dit verzoek wordt dan beoordeeld door de ISD Bollenstreek.

De ISD Bollenstreek is aangesloten bij het systeem VISH[44]. Zodra een BSN wordt ingevoerd in VISH, weten de aangesloten deurwaarderskantoren dat de ISD Bollenstreek een aanvraag voor schuldhulpverlening heeft ontvangen. Het aangesloten deurwaarderskantoor start dan geen nieuwe incasso maatregelen op. Gerechtsdeurwaarders en schuldhulpverleners weten elkaar te vinden. Ook kunnen inwoners tijdig in beeld worden gebracht en schuldhulpverlening worden aangeboden.

Wijzigingen

Bij wijzigingen in de persoonlijke of financiële omstandigheden van aanvrager stelt de consulent het plan van aanpak direct bij. Worden er aan aanvrager nadere en nieuwe verplichtingen opgelegd, dan worden deze in een beschikking vastgelegd.

[40] Een klantprofiel is een verzamelnaam voor situaties waarin klanten de vragenlijst hebben ingevuld op zo'n manier dat de uitkomsten in hoge mate op elkaar lijken. Een klantprofiel is een te herkennen groep binnen de totale groep van klanten, naar score ingedeeld in 4 concepten: gedrag en vaardigheden, bereidheid, overtuiging, zelfregie.

[41] art. 4a Wgs

[42] Voor deze berekening is een uniforme landelijke rekentool beschikbaar.

[43] Zie hiervoor ook hoofdstuk 3 van NVVK Gedragscode.

[44] Verwijsindex Schuldhulpverlening (VISH). Een informatiesysteem van de Koninklijke Beroepsvereniging van Gerechtsdeurwaarders (KBvG en de NVVK. Conform art. 4 lid 3 sub b Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening.

Meldplicht Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI)[45]

Op het moment dat de inwoner een beschikking heeft ontvangen met toegang tot de schuldhulpverlening, dient deze beschikking vanaf 1 januari 2021 ook te worden geregistreerd in het CKI[46]. Als consequentie heeft dit dat al vroeg in het proces bekend is dat de inwoner schuldhulp ontvangt. Deze registratie is volgens de wetgever nodig om te voorkomen dat een inwoner met problematische schulden een nieuwe lening aangaat die niet bij het budget past. Een registratie blijft tot vijf jaar na afloop in het CKI staan. Alle vormen van gemeentelijke ondersteuning van inwoners zonder problematische schulden, hoeven niet te worden geregistreerd. Voor het product “informatie en advies’ of budgetbeheer (zonder problematische schulden) hoeft geen melding bij het CKI worden gemaakt[47].

Stabilisatie

Het doel van stabilisatie is het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van de aanvrager en het voorkomen dat er nieuwe schulden ontstaan en het creëren van rust bij schuldenaar voor gedragsverandering.

De situatie kan per persoon verschillen. Het standaard inzetten van instrumenten uit het stabilisatietraject sluit niet aan bij de wens om maatwerk te leveren. Per persoon zal daarom bekeken moeten worden of stabilisatie noodzakelijk is en op welke manier deze vorm gegeven kan worden. Daarbij staan de uitgangspunten van de schuldhulpverlening centraal. Het draait dus om de vraag welke ondersteuning is er in welke situatie nodig.

Dit wordt bereikt door het inzetten van één of meerdere van de volgende instrumenten:

- budgetbeheer en/of
- budget coaching en/of
- betalingsregeling en/of
- beschermingsbewind en/of
- curatele en/of
- flankerende hulp

Het stabilisatietraject bij de ISD kent in principe een termijn van 4 maanden. Een stabilisatieovereenkomst kan ondertekend worden tijdens de intake of wordt nagestuurd. De stabilisatieovereenkomst wordt bij concrete start gedateerd. Instrumenten uit het stabilisatietraject worden ingezet om tijdelijk financiële rust te krijgen of om hulpverleningsvragen helder te krijgen en/of om eventuele crisissituaties op te lossen. Wanneer er een schuld is bij een zorgverzekeraar en de inwoner bij het Zorginstituut Nederland is aangemeld als wanbetaler, dan kent de fase stabilisatie een maximale periode van 8 maanden[48].

Minnelijk traject

De consulent schuldhulpverlening bemiddelt tussen schuldenaar en schuldeisers en brengt tussen partijen een minnelijke regeling tot stand voor de totale schuldenlast.

Verhuizing

Als er sprake is van een verhuizing buiten de ISD regio terwijl het minnelijk traject al is opgestart, dan blijft de ISD Bollenstreek verantwoordelijk voor het traject en niet de gemeente waar de schuldenaar naar toe verhuisd is. Dit betekent dat er ook (uitvoerings)kosten worden gemaakt voor cliënten die zijn verhuisd naar een andere gemeente. De schuldenaar kan overigens wel zelf de keuze maken om over te stappen naar schuldhulpverlening via de nieuwe gemeente.

---

[45] Het CKI is onderdeel van BKR (Bureau Krediet Registratie).

[46] Artikel 17 Wgs

[47] Gemeentenieuws Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid 30 april 2021

[48] Vanaf 1 januari 2020 zijn signalen vanuit het project Vroegsignalering over betalingsachterstand in de zorgpremie een reden om ook op huisbezoek te gaan.

Dwangakkoord

Als een of meerdere schuldeisers niet akkoord gaan met het betalingsvoorstel dan bestaat de mogelijkheid tot het aanvragen van een dwangakkoord bij de rechtbank[49]. De rechtbank oordeelt bij een dergelijke aanvraag of het onredelijk is dat deze schuldeiser weigert akkoord te gaan, ten koste van de andere schuldeisers. Als de rechter het dwangakkoord uitspreekt, worden de weigerende schuldeiser(s) gedwongen om alsnog mee te werken aan het minnelijk traject. Een dwangakkoord is zowel in het belang van de schuldenaar als in het belang van de schuldeisers die al akkoord gingen met de minnelijke regeling. Bij een minnelijke regeling is de opbrengst voor de schuldeisers meestal hoger dan bij een Wsnp omdat een deel van de boedel op gaat aan o.a. de kosten voor de bewindvoerder hetgeen de andere schuldeisers onevenredig schaadt.

Het verzoek voor een dwangakkoord wordt altijd samen met een verzoek om toelating tot de WSNP ingediend. Als de rechter besluit dat het dwangakkoord niet wordt toegekend, dan wordt schuldenaar gevraagd of hij in dat geval een beroep wil doen op de WSNP. Dat verzoek wordt dan direct na de behandeling van het dwangakkoord behandeld

WSNP (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen)

Als het minnelijk traject niet slaagt, kan een verzoek bij de rechter worden ingediend in het kader van de WSNP. Als aanvullende voorwaarde wordt gesteld dat de schulden te goeder trouw zijn ontstaan en dat een vrijwillig akkoord over afbetaling niet meer mogelijk is.

3.6 Budgetbeheer

De ISD Bollenstreek biedt twee vormen van budgetbeheer aan: budgetbeheer tijdens de schuldregeling of budgetbeheer zonder schuldregeling (budgetbeheer in natura). Tijdens beide vormen van budgetbeheer moet de consulent/medewerker de volgende stappen uitvoeren:

- Overeenkomst voor budgetbeheer sluiten met aanvrager;
- Geaccordeerde machtigingen verzorgen en verwerken;
- Een begroting(budgetplan) opstellen;
- Een budgetplan uitvoeren.

Budgetbeheer tijdens de schuldregeling

Inwoners krijgen tijdens de schuldregeling budgetbeheer. Het budgetbeheer valt binnen het traject en loopt gedurende 3 jaar aansluitend door, maar dit kan ook korter als dit wenselijk is ten aanzien van de mogelijkheden, kennis en het niveau van de inwoner. Maatwerk wordt toegepast en er wordt gewerkt naar zelfredzaamheid en eigen regie.

Budgetbeheer in natura

Budgetbeheer zonder schuldregeling houdt in dat de ISD Bollenstreek de financiën bijhoudt en zorgt dat de rekeningen op tijd worden betaald. De inwoner moet hiervoor een aanvraag tot budgetbeheer indienen[50]. Het gaat hier om kleine schulden, waarvoor een betalingsregeling moet worden getroffen, of waarvoor al een betalingsregeling loopt[51]. Als er sprake is van grote schulden, zal een aanvraag schuldhulpverlening gedaan moeten worden zodat de klant verder kan worden geholpen. De ISD Bollenstreek streeft ernaar dat de inwoner binnen een jaar weer zelf de financiën kan beheren. Er wordt in eerste instantie voor een jaar budgetbeheer in natura toegekend. De consulent gaat tijdig met de inwoner in gesprek om na te gaan of een verlenging nodig is, of dat ander soort hulp meer passend blijkt te zijn[52].

[49] Art. 287 Faillissementswet (FW)

[50] Het betreft een vorm van bijzondere bijstand (in natura). Het is kosteloos voor de inwoner en is alleen mogelijk bij het ontbreken van draagkracht uit inkomen of vermogen.

[51] Het budgetbeheer vindt plaats conform artikel 3:5 Wet financieel toezicht.

[52] De inwoner moet zelf een verlenging van budgetbeheer aanvragen. De consulent ondersteunt hier in wel de inwoner. Ook kan blijken dat een ander soort ondersteuning meer passend is. Te denken valt aan ondersteuning door een ketenpartner of vrijwilliger of het aanvragen van bewindvoering.

Hoofdstuk 4 Weigerings- en beëindigingsgronden, bezwaar en beroep en klachten

Alle inwoners van de gemeenten Hillegom, Lisse, Teylingen en Noordwijk van 18 jaar en ouder kunnen zich melden voor schuldhulpverlening. Wij willen zoveel mogelijk inwoners met een hulpvraag ten aanzien van financiële problemen of schulden helpen. Maatwerk staat hierbij voorop. Hiernaast wordt ook ingezet op het perspectief op de toekomst van de inwoner. De eigen verantwoording en inzet van de inwoner is hierbij belangrijk.

Als een inwoner zich meermaals niet gehouden heeft aan afspraken of er zijn fraudevorderingen aanwezig, dan kan de ISD Bollenstreek gebruik maken van de bevoegdheid om een inwoner uit te sluiten voor schuldhulpverlening. Wij kijken in die specifieke gevallen uiteraard naar de persoonlijke en maatschappelijke omstandigheden. Maatwerk en stress sensitieve dienstverlening wordt hierbij toegepast. Informatie, advies en doorverwijzing blijft altijd beschikbaar voor de inwoner.

4.1 Weigerings- en beëindigingsgronden

Binnen de schuldhulpverlening bepaalt de wet één absolute weigeringsgrond, namelijk: indien de inwoner geen verblijfsstatus heeft[53]. Hiernaast is de schuldhulpverlening toegankelijk voor inwoners boven de 18 jaar. Voor het overige heeft de gemeente (ISD Bollenstreek) hier beleidsvrijheid. De ISD Bollenstreek maakt gebruik van deze beleidsvrijheid omtrent recidive en fraude en heeft de formele uitgangspunten neergelegd in de Uitvoeringsregels schuldhulpverlening ISD Bollenstreek 2022. Bij de beoordeling ten aanzien van recidive en fraude wordt maatwerk toegepast. Concreet betekent dit dat mensen in principe uitgesloten zijn als er sprake is van recidive en/of fraude. Bij de beoordeling wordt maatwerk toegepast en worden de persoonlijke situatie en (dringende) omstandigheden meegewogen. Hieronder wordt het kader nader uitgewerkt die in het voortraject, met onder andere de raden, is besproken.

Hardheidsclausule

Voorop staat dat de ISD Bollenstreek als uitvoerder van de Wgs de verplichting heeft om, daar waar een onevenredige situatie ontstaat, ten gunste van de schuldenaar af te wijken van de hoofdregel. De mate van verwijtbaarheid, naast de ernst van het feit en de omstandigheden van de schuldenaar zijn factoren die moeten worden meegewogen of de uitsluiting van schuldhulpverlening voor een zekere duur niet disproportioneel moet worden geacht. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij een dreigende huisuitzetting van een gezin met jonge kinderen (crisisprotocol). Ook de maatschappelijke kosten spelen bij de afwegingen een rol. Deze beoordeling wordt overgelaten aan de schulddienstverlener.

Recidive

De recidivetermijn wordt ten opzichte van het vorige beleid verkort naar 12 maanden[54].
Er is sprake van recidive als een inwoner binnen 12 maanden nadat een traject verwijtbaar (tussentijds) is beëindigd of binnen 12 maanden nadat een traject succesvol is doorlopen, opnieuw een beroep doet op schuldhulpverlening. Een hernieuwde aanvraag kan in deze gevallen worden afgewezen[55]. Gekeken wordt naar de achtergrond van de vraag en de omstandigheden die hebben geleid tot een hernieuwde aanvraag. Maatwerk blijft mogelijk op grond van de voornoemde hardheidsclausule.

[53] art. 3 lid 4 Wgs
[54] Termijnen voorgaand beleid: 24 maanden bij verwijtbare beëindiging en 36 maanden bij een succesvol doorlopen traject. Er is geen sprake van recidive als een klant eerder een aanvraag heeft ingediend en deze heeft ingetrokken.
[55] Conform art. 3 lid 2 Wgs en de Uitvoeringsregels schuldhulpverlening ISD Bollenstreek

Fraude

Ten opzichte van het voorgaande beleid wordt de fraude termijn van 60 maanden verkort naar 36 maanden. Er wordt hier aangesloten bij de termijn die wordt toegepast bij de “goede trouw-toets[56]” door de rechtbank voor een toelating Wsnp. Er is sprake van fraude als een aanvrager binnen 36 maanden voorafgaande aan de aanvraag schuldhulpverlening een fraude schuld heeft en daarvoor strafrechtelijk is veroordeeld of een bestuurlijke boete opgelegd heeft gekregen die onherroepelijk is (de termijn van bezwaar is verlopen en daardoor staat de boete formeel vast)[57]. In deze gevallen wordt de aanvraag in principe afgewezen, tenzij iedere vorm van verwijtbaarheid ontbreekt. Maatwerk blijft mogelijk op grond van de voornoemde hardheidsclausule.

Medewerkingsplicht en inlichtingenplicht

Naast rechten heeft de schuldenaar ook plichten. Zo dient de schuldenaar zich te houden aan de hem bij schuld-of betalingsregeling opgelegde voorwaarden en moet hij of zij aan de ISD Bollenstreek op verzoek of onverwijld uit eigen beweging mededeling te doen van alle feiten en omstandigheden waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn op schuldhulpverlening. Uitgangspunt van de Wgs en de ISD Bollenstreek is dat de inwoner gemotiveerd en bereid is om de noodzakelijke keuzen te maken c.q. concessies te doen. De dienstverlening is namelijk niet vrijblijvend, maar resultaatgericht, voorwaardelijk en eindig[58].

Als onvoldoende informatie beschikbaar is om een besluit te nemen, kan de aanvraag buiten behandeling worden gesteld (artikel 4:5 Algemene wet bestuursrecht). Dit gaat om informatie die je nodig hebt om te kunnen beschikken en die naar redelijkheid door de inwoner moet worden ingeleverd. De consulent zal in ieder geval een hersteltermijn sturen om alsnog de benodigde gegevens in bezit te krijgen.

4.2 Bezwaar en beroep

Het moet voor de inwoner duidelijk zijn waar hij of zij kan aankloppen als hij of zij het niet eens is met een beslissing genomen door het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek in het kader van de Wgs. Tegen deze beslissing is bezwaar en beroep mogelijk. Ook zijn om deze reden voor de toelating, voortzetting en beëindiging van schuldhulpverlening uitvoeringsregels geformuleerd. Tegen de beschikking en de bijbehorende bijlages kan bezwaar worden aangetekend. Een bezwaarclausule zal bij de beschikking worden toegevoegd zodat het voor de inwoner duidelijk is waar en hoe een eventueel bezwaar kan worden ingediend[59].

4.3 Klachten

De ISD Bollenstreek neemt klachten heel serieus. Wij streven naar zo min mogelijk klachten, maar als er wel een klacht is, moet de inwoner zich vrij voelen om dit bespreekbaar te maken. Een inwoner kan daarom een klacht indienen bij de ISD Bollenstreek[60]. Een klacht kan naast een bezwaar of beroep worden ingediend, maar dit hoeft niet met elkaar samen te hangen. Een inwoner kan ook een klacht indienen zonder bezwaar te maken. Bijvoorbeeld als hij of zij het wel eens is met het besluit, maar een klacht heeft over hoe hij of zij is behandeld. Is de inwoner niet tevreden over de afhandeling van de klacht dan kan hij of zij aankloppen bij de Nationale Ombudsman.
Als een schuldeiser een klacht heeft over de ISD Bollenstreek, kan de schuldeiser deze klacht bij de ISD Bollenstreek kenbaar maken en/of zich wenden tot de brancheverenigingNVVK.

---

[56] Deze termijn is verkort van 5 naar 3 jaar omdat de termijn te streng bleek. Memorie van toelichting wetsvoorstel wijzigingen faillissementswet (Tweede Kamer, vergaderjaar 2021–2022, 35 915, nr. 2)

[57] Conform art. 3 lid 3 Wgs en de Uitvoeringsregels schuldhulpverlening ISD Bollenstreek

[58] art. 6 en 7 Wgs

[59] Hierbij is ook de Regeling afdoening bezwaarschriften ISD Bollenstreek 2016 en het hierbij behorende Huishoudelijk reglement afdoening bezwaarschriften ISD Bollenstreek 2016 van toepassing.

[60] Conform de GR ISD Bollenstreek is de ISD Bollenstreek bevoegd tot het afhandelen van klachten. Hiernaast is de Regeling afdoening klaagschriften ISD Bollenstreek 2016 en het hierbij behorende Huishoudelijk reglement afdoening klaagschriften ISD Bollenstreek 2016 van toepassing.

Hoofdstuk 5 Samenwerking ketenpartners en vrijwilligers

Een belangrijk uitgangspunt van schuldhulpverlening is dat deze integraal is. Er moet niet alleen aandacht zijn voor het oplossen van de financiële problemen van een inwoner, maar ook voor eventuele omstandigheden die in verband kunnen worden gebracht met zijn financiële problemen. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om psychosociale problemen, verslaving en andersoortige problematiek. Ook kan het doorbreken van schaamte en taboe rondom schulden preventief werken en maken dat inwoners eerder financiële hulp zoeken. Voor Ieder1 en de ketenpartners spelen hierbij een belangrijke rol.

Om de kwaliteit en de privacy te borgen, wordt alleen samengewerkt met gekwalificeerde partijen. De samenwerking is gericht op financiële voorlichting, vroegsignalering, flankerende hulp, budgetcursussen en nazorg.



5.1 Samenwerking ketenpartners

Samenwerking met ketenpartners wordt in de huidige praktijk als zeer waardevol ervaren, zowel door cliënten als door consulenten. De komende jaren zal gestreefd worden naar een zo goed mogelijke samenwerking met de ketenpartners. Dit willen wij doen door het onderhouden en versterken van de verbindingen tussen de verschillende ketenpartners. Daar waar nodig zal de samenwerking verbeterd worden en eventueel in convenanten vastgelegd worden.

Een voorbeeld is de samenwerking in de stichting Voor Ieder1. Dagelijks zijn hier consulenten van de ISD Bollenstreek aanwezig. Zij verrichten hier hun diensten voor de burger, in samenwerking met de andere aanwezige partijen. Ook inwoners met financiële vragen worden hier op dagelijkse basis geholpen. Indien noodzakelijk wordt de dienstverlening opgeschaald naar consulenten van schuldhulpverlening of andere disciplines.

Daarnaast werkt de ISD Bollenstreek samen met Humanitas, bijvoorbeeld in het Budget Informatie Punt ISD Bollenstreek. Ook organisaties als Welzijn, MEE, en andere partners die dezelfde doelen voor ogen hebben voor de klant, zijn voor ons gesprekspartner. Vanuit het maatwerk dat geleverd wordt, met de klant centraal, wordt externe hulp ingeschakeld waar nodig. Zo streven wij naar een integrale dienstverlening en zijn de lijntjes naar ketenpartners kort.

Een ontwikkeling die in de komende tijd verder onderzocht wordt, is de aansluiting bij de Nederlandse Schuldhulproute (NSR). De NSR inventariseert op basis van een korte vragenlijst de hulpvraag en verwijst naar een passend aanbod. Dit is een landelijke samenwerking tussen bedrijven, overheid en schuldhulporganisaties. Voordat daadwerkelijk wordt aangesloten, worden de gemeenteraden om akkoord gevraagd.

5.2 Samenwerking vrijwilligers

Naar de mening van de wetgever, de gemeenten en de ISD Bollenstreek kunnen vrijwilligers bij de uitvoering van het gemeentelijk beleid gericht op preventie en nazorg een belangrijke rol spelen. Met Humanitas en Project Thuisadministratie (voorheen de ANBO) zijn de afgelopen jaren samenwerkingsovereenkomsten afgesloten voor wat betreft het project thuisadministratie. Daarbij zorgt een ingezette vrijwilliger ervoor dat de (financiële) administratie van de (potentiële) klant zoveel mogelijk in orde wordt gebracht en vergezelt deze de klant eventueel bij de intake voor schuldhulpverlening (warme overdracht). De vrijwilliger doet daarbij geen werkzaamheden die liggen op het terrein van de schuldhulpverlening van de ISD.

De samenwerking verloopt de afgelopen jaren naar tevredenheid. Deze samenwerking zal zoveel mogelijk gecontinueerd worden en verbeterd waar mogelijk. De door Humanitas en Project Thuisadministratie ingezette vrijwilligers hebben allemaal een door het Nibud ontwikkelde training gevolgd. Schuldhulpmaatjes volgen een opleiding vanuit Schuldhulpmaatje Nederland.

Hoofdstuk 6 Resultaten van de dienstverlening en privacy

6.1 Beslistermijn en wachttijden

Als een inwoner zich meldt bij de ISD Bollenstreek dan wordt binnen 4 weken een eerste gesprek met de klant gevoerd. In dit eerste gesprek wordt de hulpvraag vastgesteld. In een bedreigende situatie vindt binnen drie werkdagen het eerste gesprek plaats. De beslistermijn is bepaald op 8 weken. Deze termijn is nodig om de kwaliteit en zorgvuldigheid van het besluit te waarborgen[61].

De wet regelt dat inwoners met problematische schulden bij gemeenten terecht kunnen voor onder meer advies en/of schuldbemiddeling. Het uitgangspunt is dat schuldhulpverlening breed toegankelijk is. Daarbij is van belang dat het voor de inwoner duidelijk is binnen welke termijn na het eerste gesprek over de hulpvraag wordt besloten of diegene voor een schuldenregeling in aanmerking komt.

Om deze reden is bij de genoemde wetswijziging in navolging van het advies van het aangenomen amendement van Peters en van Dijk en het advies van de Nationale Ombudsman[62] besloten een wettelijke termijn op te nemen waarbinnen de gemeente na het eerste gesprek over de hulpvraag moet besluiten of iemand voor een schuldenregeling in aanmerking komt. Niet alleen burgers dienen zich aan wettelijke termijnen te houden. Ook van een dienende overheid mag verwacht worden dat zij op een verzoek van een burger binnen een redelijke, door de raad in een gemeentelijke verordening vastgestelde, termijn reageert.

Crisis(protocol)

In situaties waarin sprake is van een crisis, dus waarbij sprake is van een dreigende huisuitzetting[63] of een voorgenomen afsluiting van gas, water en licht etc. voldoet de ISD aan de norm van drie werkdagen. Een en ander is neergelegd in het crisisprotocol van de ISD. Hieruit blijkt dat de ISD een werkwijze hanteert waarbij zelfs binnen 24 uur contact wordt gelegd met de klant. Deze werkwijze wordt gecontinueerd.

[61] Conform art. 4:13 Algemene Wet Bestuursrecht, art. 4 Wgs, en art. 1 Verordening beslistermijn schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2021.

[62] Als gevolg van een door de Tweede Kamer aangenomen amendement van Peters en van Dijk en het advies van de Nationale Ombudsman, is artikel 4a lid 2 Wgs toegevoegd om meer duidelijkheid te scheppen in de termijnen.

[63] De ISD Bollenstreek heeft met de woningstichtingen en de GGD in de ISD regio een convenant afgesloten ter voorkoming van huisontruimingen waardoor nalatige (kwetsbare) huurders al eerder in beeld kunnen komen, nog voordat sprake is van een dreigende ontruiming.

6.2 Doorlooptijden

Onder doorlooptijd wordt verstaan: het aantal weken dat verstrijkt tussen het moment waarop de hulpverlening start en het bereiken van een resultaat (het opstarten van de schuldregeling, betalingsregeling, een adviesgesprek etc.). Voorafgaand is er nog de termijn om binnen 4 weken na hulpvraag een vraagverhelderingsgesprek te hebben gevoerd en om binnen 8 weken na de aanvraag een beschikking af te geven. De exacte looptijd kan per inwoner verschillen. Zo maakt het voor de lengte van de doorlooptijd veel uit of een inwoner uitsluitend een financieel probleem heeft, of dat de financiële problemen direct samenhangen met bijvoorbeeld psycho -sociale problematiek.

De wetgever vindt het wel nodig dat een gemeente aan een schuldenaar vooraf globaal inzicht geeft in de verwachte doorlooptijd[64]. Dit zal ook bijdragen aan de motivatie van de schuldenaar om deel te (blijven) nemen aan het schuldhulp(dienst)verleningstraject. De verwachtte maximale doorlooptijd is een termijn van orde. De NVVK kent voor het proces van de schuldhulpverlening doorlooptijden, het 120 dagen model.

Stappen binnen het minnelijke traject	Doorlooptijd (in dagen)
1 Aan de schuldeisers wordt om een opgave van het openstaande saldo gevraagd met daarin het verzoek om o.a. het beslag op te heffen.	14
2 Herinneringsbrieven worden gezonden. Gelijktijdig wordt bij niet opheffen van het beslag alle schuldeisers geïnformeerd dat door het beslag minder gereserveerd kan worden.	7
3 Schuldeisers worden nagebeld	14
4 Definitieve schuldenlijst wordt voor ondertekening naar de klant gezonden	7
5 Klant krijgt evt. een herinnering / waarschuwingsbrief om alsnog te tekenen	7
6 Betalingsvoorstellen worden door de consulent ter verwerking bij de medewerker neergelegd	7
7 Betalingsvoorstellen worden aan elke Schuldeiser gezonden	14
8 Herinneringen op het voorstel worden gestuurd	7
9 Consulent bereidt voor en maakt heroverweging	14
10 Heroverwegingen worden verzonden door de consulent	14
11 Reacties nabellen	14
12 Minnelijk akkoord wordt schriftelijk bevestigd	1
Totaal	120

Het 120 dagen model blijkt in de praktijk niet altijd haalbaar te zijn[65]. Dit is te verklaren door het leveren van maatwerk en ook is de doorlooptijd afhankelijk van de medewerking van schuldeisers. Dit in combinatie met het streven van de consulent en de schuldenaar om het minnelijk traject te laten slagen maakt dat de consulent soms extra stappen zet. Ook om te voorkomen dat de klant in een WSNP terecht komt. De komende jaren zal er naar gestreefd worden het 120 dagen model zoveel mogelijk toe te passen en de wachttijden te halen[66]. Dit betekent ook dat voortdurend moet worden bekeken of processen hierop aangepast moeten worden[67].

[64] art. 4 lid 3 Wgs

[65] Aansluiten bij nieuwe ontwikkelingen zoals schuldenknooppunt en collectief schuldregelen kunnen de termijn verkorten.

[66] Conform de NVVK richtlijnen.

[67] Dit wordt gemonitord aan de hand van interne kwaliteitscontroles, managementcijfers en signalen vanuit de afdeling/ketenpartners/klanten. Hiernaast wordt ook inzichten vanuit de (NVVK) audits, evaluaties landelijke nieuwsbrieven (zoals: NVVK, VNG), Stimulansz, Schulink, opleidingen, cursussen en bijeenkomsten meegenomen.

6.3 Kwaliteit

De ISD Bollenstreek heeft de afgelopen jaren belangrijke stappen op dit terrein gezet. Het jarenlange lidmaatschap van de NVVK en de driejaarlijkse audits hebben bijgedragen aan een grote kwaliteitsslag. Zo worden de werkprocessen ingericht volgens de standaard methodiek van de NVVK en worden deze verder ontwikkeld richting klantprofielen ondersteund door een gevalideerd screeningsinstrument (Mesis). De ISD Bollenstreek levert binnen deze kaders maatwerk en stemt de dienstverlening (ook conform NVVK richtlijnen) af op de inwoners door middel van stress-sensitieve dienstverlening.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt verder bewaakt door de volgende instrumenten:

- themacontroles (gerichte controles op een bepaald onderwerp/fase van de processen);
- tussentijdse controles (steekproeven);
- onderhoud kennis (NVVK dagen, bijscholing, intervisie etc.);
- naar aanleiding van bezwaar en beroepzaken en afgehandelde klachten;
- de NVVK voert één keer in de drie jaar een audit uit om vast te stellen of het lid (in dit geval dus de ISD) voldoet aan de NVVK normen[68];
- evaluaties;
- het informeren van de gemeenteraden (in ieder geval 4 keer per jaar door middel van de nieuwsbrief, dit kan ook vaker op afroep of bij nieuwe ontwikkelingen);
- maandelijks beleidsoverleg met de gemeenten.

6.4 Privacy

Een goed privacy beleid is belangrijk voor de ISD Bollenstreek, de gemeenten en de inwoners. Het privacy beleid van de ISD Bollenstreek laat zien hoe wordt omgegaan met persoonsgegevens en welke maatregelen er zijn getroffen om te voldoen aan de relevante wet- en regelgeving, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Dit houdt o.a. in dat de werkprocessen die persoonsgegevens bevatten getoetst en ingericht zijn volgens de volgende beginselen: behoorlijkheid, transparantie, doelbinding, dataminimalisatie, opslagbeperking, juistheid, integriteit en vertrouwelijkheid.

Hiernaast wordt de privacy geborgd en bewaakt door middel van:

- het opnemen van het onderdeel privacy binnen de hierboven genoemde kwaliteitsborging;
- uitvoeren Data Protection Impact Assesment (DPIA) - op grond van de AVG moet de verantwoordelijke zorgen voor de bescherming van de persoonlijke gegevens die ze verwerkt. Binnen een DPIA wordt bepaald of er wordt voldaan aan een rechtmatige verwerking en wordt bepaald in welke mate er risico wordt gelopen op waarschijnlijkheid en impact van een datalek;
- de uitvoering wordt jaarlijks getoetst door de Functionaris Gegevensbescherming (FG) die rapporteert aan het hoogste bestuursorgaan.

[68] De ISD Bollenstreek heeft voor het laatst in 2020 een herhalingsaudit ondergaan en heeft hiermee een verlenging van het NVVK lidmaatschap gekregen voor de komende drie jaar.

Hoofdstuk 7 Financiën en verantwoording

7.1 Financiën

De kosten voor Schuldhulpverlening bestaan uit formatie, automatisering en overheadskosten. Deze kosten worden betaald vanuit de algemene uitkering en een gedeelte komt uit het armoedebudget. De formatie en automatisering zijn in de (half)jaarverslagen verwerkt in de doorbelaste exploitatiekosten aan het programma Zorg. Voor de uitvoering van het schuldentraject en budgetbeheer brengt de ISD (als NVVK-lid) 9% van de doorbetaalde bedragen aan de schuldeisers in rekening[69]. Met deze inhouding worden o.a. de kosten voor opleidingen en budgetcursussen bekostigd.

Cijfers jaarrekening Schuldhulpverlening	**2018**	**2019**	**2020**
Hillegom	134.360	136.677	147.980
Lisse	141.659	140.902	149.816
Noordwijk	265.368	261.643	281.433
Teylingen	203.402	201.976	218.937
ISD Totaal	744.788	741.197	798.165

Voor de jaren 2021 en verder wil de ISD Bollenstreek de kosten voor schuldhulpverlening inzichtelijker maken in de (half)jaarrekeningen en begrotingen. Nu staan de kosten onder de noemer Zorg verwerkt. De begroting ziet er als volgt uit[70]:

Begroting Schuldhulpverlening	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
Hillegom	156.294	195.950	199.869	203.867
Lisse	157.390	197.326	201.272	205.298
Noordwijk	296.412	372.962	380.421	388.029
Teylingen	232.461	291.809	297.646	303.599
ISD Totaal	842.557	1.058.047	1.079.208	1.100.792

In de begroting voor 2022 is vanwege het verder professionaliseren van het vroegtijdig signaleren van schulden en de ondersteuning van de schuldenproblematiek bij ondernemers 1 fte voor de vroegsignalering en 1 fte SDV voor ondernemers extra opgenomen.

Gezien de ontwikkeling en uitwerking van nieuwe initiatieven kan om extra budget gevraagd worden door middel van een begrotingswijziging. Op dit moment zijn de kosten nog niet inzichtelijk. De gemeenteraden kunnen door middel van de begrotingswijzigingen aangeven of men middelen wil vrijmaken om specifieke activiteiten te realiseren. Het gaat om de uitwerkingen omtrent: uitvoeren saneringskrediet, uitvoeren adviesrecht bij schuldenbewind of aansluiting bij schuldenknooppunt, collectief schuldregelen en nationale schuldhulproute.

[69] Conform art. 5 Gedragscode Schuldhulpverlening van de NVVK. De schuldeisersbijdrage voor schuldregelingen, vastgesteld DB 8 maart 2017.

[70] De cijfers voor de jaren 2023 en 2024 zijn gebaseerd op het principe van de meerjarenbegroting (+2% per jaar). De begroting voor 2023 en 2024 is nog niet officieel vastgesteld. Hierbij wordt dan ook de kanttekening gemaakt dat dit nog kan wijzigen.

7.2 Verantwoording en evaluatiecriteria

De schuldhulpverlening van de ISD Bollenstreek moet tot de gewenste resultaten leiden. De gewenste resultaten verschillen per onderwerp, maar hebben als algemeen doel om de dienstverlening voor de inwoner te verbeteren of te optimaliseren. Via dit overzicht wordt duidelijk gemaakt wat het doel is, wat het resultaat is en hoe we het willen meten. Dit overzicht geeft ook de evaluatiecriteria aan voor deze beleidsperiode.

Wat is het doel ?	Wat is het resultaat ?	Hoe gaan we dit bereiken ?
Het preventiebeleid verder vorm geven	Het preventiebeleid sluit aan bij behoefte van de inwoners en het minimabeleid van de gemeenten[71].	1.De samenwerking met externe organisaties verbeteren en optimaliseren. 2.Het aanbrengen van meer structuur en route in het aanbod. 3. Vrijblijvend informatie en advies aanbieden. 4. Preventie aanbod ondernemers verbeteren en optimaliseren. 5. Gemeenten organiseren armoede-conferenties n.a.v. het minimabeleid. 6. Nazorg optimaliseren zodat inwoners zelfredzaam blijven na een schuldhulpverleningstraject. 7. Gemeenten ontwikkelen gemeentelijk preventiebeleid.
Inzichtelijk maken hoeveel inwoners zich melden met een hulpvraag	Het bereik van schuldhulpverlening is groot; inwoners weten waar zij hulp kunnen vragen en een vraagverhelderingsgesprek wordt tijdig en juist ingezet	1. De ISD Bollenstreek, gemeenten en Voorleder1 registreren de hulpvraag en de genomen actie. 2. Vraagverhelderingsgesprek wordt binnen 4 weken ingepland na de eerste hulpvraag.
Het bereik vergroten	Inwoners weten waar zij hulp kunnen vragen en vragen daadwerkelijk deze hulp aan	1. Het hulpaanbod is toegankelijk. 2. Bekendheid rondom schuldhulpverlening creëren (communicatie). 3. Het doorbreken van schaamte en taboe.
Vroegsignalering verder vorm geven.	Werkwijze laten aansluiten bij de signalen. Convenantpartners uitbreiden.	1. De werkwijze verbeteren en aanpassen waar nodig. 2. Het bereik naar aanleiding van de signalen wordt vergroot van 50% naar 60%. 3. In 80 % wordt door de bereikte inwoners een vorm van hulp geaccepteerd (dit is momenteel 76 %). 3. Deze beleidsperiode het onderwerp vroegsignalering jaarlijks evalueren.
Stijging slagingspercentages schuldregelingen[72]	Slagingspercentage schuldregelingen verhogen naar 80 % (2015 t/m 2017 = 75 %)	De werkwijze verbeteren en aanpassen waar nodig.
Stijging succesvolle afrondingen schuldregelingen[73]	Percentage succesvolle afrondingen verhogen naar 100 % (2015 t/m 2017 = 96 %)	De werkwijze verbeteren en aanpassen waar nodig.

[71] Ambtelijk Noordwijk en ambtelijk HLT Samen zullen vanuit hun het minimabeleid initiatief nemen.
[72] Aantal pogingen tot een schuldregeling ten opzichte van het aantal akkoorden.
[73] Verhouding aantal opgestarte schuldregelingen en aantal schuldenaren die deze met een schone lei afsluiten.

Verbetering / uitbreiding samenwerking met crediteuren, ketenpartners en vrijwilligers.	Samenwerkingsafspraken worden gedurende de looptijd van dit beleidsplan opgesteld/verbeterd.	1. Samenwerken met externe organisaties, ambtelijk Noordwijk en ambtelijk HLT Samen. 2. Het aanbrengen van structuur en route.
Beslistermijnen worden gehaald	De beslistermijn bedraagt maximaal 8 weken.	Intern bewustwording rondom termijnen creëren.
De werkprocessen zijn zo ingericht dat daarmee de doorlooptijden goed kunnen worden ingeschat	Streven naar een maximale gemiddelde doorlooptijd van 120 dagen (conform het 120 model van de NVVK) in 2020 was de gemiddelde doorlooptijd 126 dagen.	1. Intern bewustwording rondom termijnen creëren. 2. De werkwijze in de praktijk verbeteren en aanpassen waar nodig.
Het aantal ingediende bezwaar-beroeps- en klachtschriften blijft beperkt.	Het aantal ingediende bezwaar- en beroepsschriften blijft beperkt tot maximaal 10 per jaar.	De inwoner zo volledig mogelijk informeren via consulent, maar ook via diverse media *(ook volgens stress sensitieve dienstverlening).*
Geheel voldoen aan de eisen van de audit van de NVVK[74]	Meedoen met de audit die 1x in de drie jaar wordt gehouden door de NVVK.	1. NVVK richtlijnen in acht nemen. 2. Aanbevelingen uit eerdere audit(s) opvolgen.
Mesis evalueren	Mesis sluit aan bij de huidige praktijk	Door een bevoegde partij laten evalueren.
De mogelijkheid van saneringskredieten onderzoeken	De ISD Bollenstreek kan saneringskredieten inzetten. (Na goedkeuring van de gemeenteraden.)	1. Gezamenlijk met de NVVK, Kredietbank Nederland onderzoek doen naar het aanbieden van saneringskredieten. 2. In 2022 hierover een voorstel insturen naar de gemeenteraden.

Hoe gaan we het meten ?

De metingen gebeuren aan de hand van beschikbare managementinformatie, kwaliteitscontroles en audits van de NVVK. In de (half)jaarrekening wordt financieel verantwoording gegeven. Indien nodig zullen hier voorstellen tot beleidsaanpassingen uitkomen.

[74] Eisen NVVK: Toetsingskader Lidmaatschap NVVK, www. nvvk.nl.

Bijlage 1 Samenvatting evaluatie schuldhulpverlening

In 2021 is een evaluatie ISD Bollenstreek breed uitgevoerd; Evaluatie Schulddienstverleningsbeleid ISD Bollenstreek 2016-2020 & Schuldhulpverleningsbeleid Teylingen 2017-2021.

De resultaten uit de evaluatie ISD Bollenstreek breed zijn positief. Het bereik van de dienstverlening is hoger dan gemiddeld in vergelijking met andere gemeenten van dezelfde grootte. Inwoners weten de ISD Bollenstreek te vinden voor (financiële) hulp en dit hulpaanbod is toegankelijk. Ook komt uit de evaluatie dat de dienstverlening van hoge kwaliteit is en dat tijdig wordt aangesloten bij de nieuwe (wettelijke) ontwikkelingen. Wel wordt een aantal aanbevelingen gedaan ter verbetering van de dienstverlening. De ISD Bollenstreek neemt de aanbevelingen over in het beleidsplan. Concreet zijn de aanbevelingen en de hierop genomen acties:

Aanbevelingen vanuit de evaluatie ISD breed	Vindplaats beleidsplan
Aanmeldprocedure (nog) meer laten aansluiten op de gewijzigde Wgs en nog laagdrempeliger maken;	**H. 2.1, 2.3, 2.4, 3.4, 3.5**
Communicatie en samenwerking met ketenpartners en vrijwilligers versterken. Hierbij specifiek aandacht voor: betrokkenheid schulddienstverleners bij de doorontwikkeling Voor Ieder1 en meer betrekken bij het nazorgtraject;	**H. 2.1, 2.3, 2.4, 3.1, 5.1**
Inzetten op het doorbreken van schaamte bij schulden onder de inwoners;	**H. 2.1, 2.3, 2.4, 3.1, 5.1**
Handboek actualiseren	**H. 1.1**
Mesis evalueren	**H. 7.1**

Bijlage 2 Lokale activiteiten HLT Samen

Hillegom

Gericht op kinderen en gezinnen in armoede:

- Jeugdfonds sport en cultuur
- Stichting Leergeld
- Leerlingenvervoer
- Voor- en vroegschoolse educatie (VVE)

Regeling voor volwassenen:

- Volwassenenfonds Sport en Cultuur
- Taalhuis
- Toptaal
- Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)
- Voedselbank
- Stichting Present
- Kwijtschelding gemeentelijke belastingen
- Schuldhulpmaatjes/Humanitas

Lisse

Gericht op kinderen en gezinnen in armoede:

- Jeugdfonds sport en cultuur
- Stichting Leergeld
- Leerlingenvervoer
- Voor- en vroegschoolse educatie (VVE)

Regeling voor volwassenen:

- Taalhuis
- Toptaal
- Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)
- Voedselbank
- Stichting Present
- Kwijtschelding gemeentelijke belastingen
- Schuldhulpmaatjes/Humanitas

Teylingen

Gericht op kinderen en gezinnen in armoede:

- Jeugdfonds sport en cultuur
- Stichting Leergeld
- Leerlingenvervoer
- Voor- en vroegschoolse educatie (VVE)
- Voedselbank
- Kledingbank Teylingen *(ook voor volwassenen)*

Regeling voor volwassenen:

- Taalhuis
- Toptaal
- Papierwinkel Teylingen
- Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)
- Stichting Present
- Kwijtschelding gemeentelijke belastingen
- Humanitas

Bijlage 3 Lokale activiteiten Noordwijk

Gericht op kinderen en gezinnen in armoede:

- Verjaarscadeau op de Noordwijkpas
- Schoolkostenregeling basisonderwijs
- Schoolkostenregeling voortgezet onderwijs
- Fietsregeling 1e jaar voortgezet onderwijs
- Stichting Leergeld
- Jeugdsport en jeugdcultuurfonds
- Voor-en vroegschoolse educatie (VVE)
- Leerlingenvervoer

Regeling voor volwassenen:

- Volwassenenfonds Sport en Cultuur
- Taalhuis
- Voedselbank
- Kwijtschelding gemeentelijke belastingen
- Formulierenbrigade
- Schuldhulpmaatjes/Humanitas
- Koffie en geldzaken

Regeling voor pensioengerechtigden:

- Witgoedregeling
- Computerregeling
- Deelname samenleving
- Volwassenenfonds Sport en Cultuur