Integrale schuldhulpverlening:

Een ketenaanpak van preventie tot nazorg

Beleidsnota 2017-2021

Schuldhulpverlening Teylingen

Datum: 1 juli 2017

Opsteller: Annika Meekel

Voorwoord

Een nieuwe benadering van de problematiek vraagt om een andere aanpak, waarbij iedereen geholpen kan worden. Een ketenaanpak van preventie tot nazorg.

Steeds meer huishoudens hebben of krijgen te maken met financiële problemen. Uit onderzoek (NIBUD, 2016) blijkt dat 45% van de huishoudens moeite heeft met rondkomen en dat 40% van de huishoudens achter loopt met zijn betalingen. Eén op de vijf huishoudens heeft dusdanig ernstige betalingsachterstanden dat er sprake is van betalingsproblemen. De vraag is hoe deze problemen ontstaan en wat hieraan gedaan kan worden. In hoeverre zijn deze problemen verwijtbaar en wat kan er gedaan worden om deze grote groep te helpen?

Schuldhulpverlening wordt steeds vaker benaderd vanuit de gedragswetenschap. Uit onderzoek (WRR, 2016) blijkt dat mensen met een vermijdend karakter en mensen met weinig zelfcontrole een grotere kans hebben op financiële problemen. Stress en armoede hebben volgens dit onderzoek een negatief effect op zelfcontrole, wat weer het nemen van verkeerde beslissingen tot gevolg kan hebben. Mensen die leven in armoede, verliezen daarnaast nog eens 13 IQ-punten en leven in een tunnelvisie, zo stellen onderzoekers Eldar Shafir en Sendhil Mullainathan in hun boek **"**Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen**".** Steeds meer gemeenten komen terug op het uitgangspunt dat de burger vanuit eigen kracht geholpen moet worden. Ook gemeente Teylingen wil een andere benadering, waarbij rekening wordt gehouden met het ontbreken van zelfredzaamheid bij haar inwoners. De Nationale Ombudsman doet in het rapport Burgerperspectief op Schuldhulpverlening (2016) een aantal aanbevelingen die aansluiten op het uitgangspunt dat niet iedereen zelfredzaam is en er zijn nieuwe methodieken gebaseerd op de gedragswetenschap die worden toegepast binnen de schuldhulpverlening. Een nieuwe ontwikkeling op het gebied van schuldhulpverlening is Mobility Mentoring (Jungman & Wesdorp, 2017). Deze methode is gebaseerd op de hersenwetenschap en richt zich op het wegnemen van stress bij mensen met schulden. Door deze methodiek toe te gaan passen, vindt er aansluiting plaats op de wens om de bevindingen uit het rapport van de WRR mee te nemen in het nieuwe beleid.

Proces

Om te komen tot een nieuw beleidsplan, is een proces gevolgd volgens het BOB-model[1]. In de beeldvormende fase zijn netwerkparters en ervaringsdeskundige inwoners van de gemeente geraadpleegd over de ervaringen met de huidige schulddienstverlening en zijn de wensen van deze partijen geïnventariseerd. In de oordeelsvormende fase zijn deze wensen verder uitgewerkt in verschillende scenario's en preventieve activiteiten, die aan verschillende netwerkpartners[2] zijn voorgelegd. Ook is in de fase van oordeelsvorming vastgesteld welke elementen nodig zijn om te komen tot de gewenste aanpak van schuldhulpverlening. De bevindingen van de oordeelsvormingsfase zijn in een nota en een presentatie voorgelegd aan het college en de raad.

---

[1] Beeldvorming, Oordeelsvorming, Besluitvorming

[2] De scenario's en preventieve activiteiten zijn voorgelegd aan de netwerkpartners die in de beeldvormende fase hebben aangegeven mee te willen denken in de oordeelsvormende fase. Hierop hebben tien netwerkpartners van vijf verschillende organisaties een reactie gegeven.

Na een reactie hierop is de richting bepaald voor het uiteindelijke beleidsplan. Bij de opstelling van het beleidsplan in de besluitvormingsfase is advies gevraagd aan het adviesplatform WMO en Jeugd en zijn er overleggen gevoerd met netwerkpartners[3] die een belangrijke rol gaan spelen in het nieuwe schuldhulpverleningsbeleid.

Samenvatting

Deze beleidsnota is een kadernota waarin is omschreven hoe er in de periode juli 2017 tot juli 2021 gewerkt zal worden aan een laagdrempelige en integrale aanpak vanuit de gehele keten, waarbij de inwoner centraal staat. Om dit te realiseren wordt de huidige werkwijze doorontwikkeld en aangevuld met instrumenten. Daarnaast worden er elementen toegevoegd waarbij er een grote rol wordt vervuld door netwerkpartners en vrijwilligers. De sociale teams krijgen een expliciete rol en de toegang voor inwoners zal via de sociale teams worden geregeld. Er worden activiteiten ingezet in het kader van preventie en vroegsignalering en er wordt meer vorm gegeven aan nazorg om herhaling te voorkomen. De samenwerking tussen netwerkpartners zal worden versterkt en er wordt geïnvesteerd in nieuwe methoden om een integrale aanpak mogelijk te maken. Voor alle inwoners is een plan van aanpak op maat mogelijk, dus niemand wordt op voorhand uitgesloten van hulp. De communicatie zal worden verbeterd en de resultaten gemeten en geëvalueerd. In 2018 willen we 50 huishoudens in een vroeg stadium bereiken, waarbij de helft geholpen wordt door snel herstel van de reguliere betalingen en 50% door de inzet van integrale schuldhulpverlening. Ook willen we de instroom met 20% verhogen door betere bekendheid en laagdrempelige schuldhulpverlening. Uitval en herhaling willen we zoveel mogelijk beperken en om inzicht te krijgen in deze resultaten, zal er en goede registratie plaatsvinden. De maatregelen die nodig zijn om de kwaliteit van de integrale schuldhulpverlening te borgen worden genomen vanuit het Sociaal Team. De kwartiermaker zal toezien op de kwaliteit.

Leeswijzer

In deze beleidsnota schuldhulpverlening leest u eerst wat de aanleiding is geweest om deze nota op te stellen en wie hierbij betrokken zijn geweest. Er is vastgesteld wat we met het nieuwe beleid voor ogen hebben en dit wordt uitgewerkt in een missie en visie. Om een beeld te schetsen van de huidige situatie rondom schuldhulpverlening, worden enkele landelijke en lokale cijfers en resultaten gepresenteerd, wat de resultaten zijn van de huidige aanpak in Teylingen en wat het rendement is. Vervolgens worden de juridische kaders gegeven waarbinnen schuldhulpverlening wordt uitgevoerd. In de doelstellingen leest u wat onze ambitie is, wat de gewenste situatie is en voor wie we het doen. Hoe we dit uiteindelijk willen realiseren, leest u in het hoofdstuk "Plan van aanpak". Bij een integrale aanpak is het noodzakelijk dat men van elkaar weet wat men doet en ook wat er van de eigen organisatie verwacht wordt. De rol van de netwerkpartners wordt daarom

[3] Humanitas, ISD Bollenstreek, MEE, Kwadraad en Welzijn Teylingen

nader toegelicht. Tot slot worden de financiële gevolgen kort toegelicht en worden de randvoorwaarden geschetst.

In deze nota worden de termen schuldhulpverlening en schulddienstverlening door elkaar gebruikt. Lokaal wordt de term schulddienstverlening gehanteerd en landelijk is de term schuldhulpverlening meer gebruikelijk. In de nieuwe aanpak is schulddienstverlening door ISD Bollenstreek een onderdeel van de integrale aanpak. Voor deze algehele integrale aanpak is de term schuldhulpverlening gekozen, wat alle onderdelen van preventie en vroegsignalering tot nazorg omvat. Schulddienstverlening is dan ook één van de onderdelen, een instrument, van de Teylingse schuldhulpverlening.

Inhoudsopgave

Voorwoord **2**

Samenvatting **3**

Leeswijzer **3**

1. Inleiding **7**

2. Huidige situatie **8**
2.1 Wet- en regelgeving 8
2.2 Landelijke cijfers 8
2.3 Doelgroepen 9
2.4 Teylingse cijfers 12
2.5 Resultaten 13
2.6 Duurzaamheid 13

3. Gewenste situatie **13**
3.1 Missie 14
3.2 Visie 14

4. Doelstellingen **14**
4.1 Ambitie 14
4.1.1 Wat willen we bereiken? *14*
4.1.2 Hoe willen we dit bereiken? *15*
4.2 Beleidsuitgangspunten 16
4.2.1 Preventie en vroegsignalering *16*
4.2.2 Laagdrempelige aanpak *16*
4.2.3 Proces versimpelen en minder bureaucratisch *16*
4.2.4 Integrale aanpak voor de inwoner *17*
4.2.5 Verder vormgeven curatieve schulddienstverlening *17*
4.2.6 Inzetten op nazorg en voorkomen van herhaling *17*

5. Plan van aanpak **18**
5.1 Preventie en vroegsignalering 18
5.2 Laagdrempelige aanpak 19
5.3 Proces versimpelen en minder bureaucratisch 19
5.4 Integrale aanpak voor de inwoner 20
5.5 Verder vormgeven curatieve schulddienstverlening 20
5.6 Inzetten op nazorg en voorkomen van herhaling 21

6. Wie doet wat? **21**

6.1 Sociaal team 21
6.2 ISD Bollenstreek 22
6.3 Kwadraad 23
6.4 MEE 23
6.5 Humanitas 23
6.6 Welzijn Teylingen 23
6.7 Ketenaanpak 24

7. Financiële context 26

8. Verantwoording 27
8.1 Doorlooptijden 28
8.2 Kwaliteitsborging 28
8.3 Monitoring 28
8.4 Implementatie, evaluatie en vervolg 29
Bijlage 1 Uitleg begrippen processchema 30
Bijlage 2 Bronvermelding 33

1. Inleiding

Deze beleidsnota heeft een laagdrempelige, integrale aanpak voor ogen waarbij de inwoner centraal staat.

Met de inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in 2012, is het bieden van schuldhulpverlening door gemeenten wettelijk ingebed. Op grond van artikel 2 van de Wgs, moet er telkens voor de periode van 4 jaar een beleidsplan worden opgesteld die kaders stelt ten aanzien van de schuldhulpverlening aan inwoners van de gemeente. Op dit moment geldt het verlengde beleidsplan schulddienstverlening tot 1 juli 2017.

De wens van het college en de raad is een meer integrale aanpak van schuldhulpverlening, waarbij aansluiting plaatsvindt op de rapporten Burgerperspectief op Schuldhulpverlening van de Nationale Ombudsman (2016) en het rapport Eigen Schuld? van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR)(2016). Deze rapporten concluderen dat er niet zondermeer uitgegaan mag worden van de zelfredzaamheid van de inwoners en er laagdrempelige schuldhulpverlening aangeboden moet worden. Daarnaast willen het college en de raad meer koppeling naar de overige beleidsdomeinen en dat inwoners weten waar zij met hun financiële hulpvragen terecht kunnen.

De Nationale Ombudsman doet in haar rapport de volgende aanbevelingen aan gemeenten:

- Ondersteun en begeleid minder zelfredzame burgers tijdens en na het schuldhulptraject;
- Stel de (hulpvraag van de) schuldenaar centraal: kijk naar maatwerkoplossingen als een reguliere aanpak niet volstaat;
- Zorg voor persoonlijke aandacht, regelmatig contact en duidelijkheid zodat iemand weet waar hij voor wat moet zijn;
- Zet direct stappen na toelating tot de schuldhulpverlening: korte doorlooptijden verhogen de kans op succesvolle schuldhulp;
- Bied (voorlopige) hulp bij een dringende situatie ook als de schuldenaar nog niet is toegelaten tot de schuldhulpverlening;
- Geef iemand bij afwijzing/beëindiging van de schuldhulpverlening een besluit zodat hij gebruik kan maken van rechtsmiddelen.

Op grond van de Wgs moet in de beleidsnota specifiek worden aangeven hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen vorm wordt gegeven. Met de integrale aanpak die in deze beleidsnota wordt omschreven, wordt de gezinscontext bezien en worden andere problematieken bij de persoon en het gezin onderzocht. Door het bieden van maatwerk wordt gewerkt aan een passende oplossing voor de problematiek binnen gezinnen met inwonende minderjarige kinderen.

Schuldhulpverlening is een belangrijk onderdeel van het armoedebeleid. Deze beleidsnota schuldhulpverlening kan gezien worden als een verdere uitwerking van spoor 2 uit de armoedenota. Het bieden van goede en duurzame schuldhulpverlening, voorkomt dat mensen verder in armoede terechtkomen.

2. Huidige situatie

2.1 Wet- en regelgeving

Op 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) ingevoerd. Deze wet geeft gemeenten een wettelijke regierol op het gebied van schuldhulpverlening. Met de invoering van de Wgs is de Algemene wet bestuursrecht van toepassing op de schuldhulpverlening. Dit betekent dat er bij aanvraag en beëindiging een beschikking moet worden afgegeven. Tegen de besluiten staat de mogelijkheid voor bezwaar en beroep open. De ISD Bollenstreek geeft de beschikkingen af binnen de wettelijke termijnen en zal dat blijven doen binnen de nieuwe aanpak door hun vertegenwoordiging in de sociale teams. De ISD Bollenstreek is lid van de NVVK, de brancheverenigingvoor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. De ISD Bollenstreek heeft daardoor te maken met de richtlijnen van de NVVK, die in openbare Gedragscodes en modules zijn omschreven[4]. Op de curatieve uitvoering zijn de Beleidsregels schulddienstverlening ISD Bollenstreek van toepassing. Deze worden vastgesteld door het dagelijks bestuur.

Vooral bij vroegsignalering speelt het borgen van privacy een grote rol. Als er geen specifieke wettelijke basis aanwezig is, moet het verwerken van persoonsgegevens plaatsvinden in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). De Wgs beschouwt vroegsignalering als een onderdeel van integrale schuldhulpverlening, waarmee een wettelijke basis wordt gelegd. Ook de Regeling afsluitbeleid voor kleingebruikers van elektriciteit en gas en de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater voorzien in een wettelijke grondslag. De Regeling van de Minister van VWS van 9 november 2015 verplicht zorgverzekeraar en gemeente om persoonsgegevens uit te wisselen indien dit nodig is om betalingsachterstand van premies te voorkomen of te verminderen. Belangrijk is dat er een geoorloofd en expliciet doel is voor handelen in het kader van vroegsignalering. Om binnen de privacyrichtlijnen te blijven handelen, zal er gebruik gemaakt worden van bestaande voorbeelden, zoals in Almere of Amsterdam en ondersteuning worden gevraagd aan een door het Rijk gesubsidieerde projectgroep die vroegsignalering, waaronder Vroeg Eropaf, landelijk uitrolt.

In deze beleidsnota wordt vermeld dat er een schuldeisersbijdrage ingevoerd zal worden. Artikel 48 lid 2 Wet op het consumentenkrediet biedt hiertoe de mogelijkheid.

2.2 Landelijke cijfers

Zoals eerder genoemd heeft volgens NIBUD 45% van de huishoudens moeite met rondkomen en loopt 40% van de huishoudens achter met zijn betalingen. Eén op de vijf huishoudens heeft dusdanig ernstige betalingsachterstanden dat er sprake is van betalingsproblemen. Volgens de cijfers van de NVVK[5] (2017) klopten in 2016 ruim 89.000 mensen aan bij een NVVK-lid voor hulp bij schulden. Hierbij zijn niet de personen meegerekend die zich in sociale teams of wijkteams hebben gemeld voor hulp. Het aantal aanmeldingen is in vergelijking met voorgaande jaren niet gestegen en de gemiddelde hoogte van de schuld is stabiel gebleven met

€ 40.3000 verdeeld over gemiddeld 15 schuldeisers. Het aantal tot stand gebrachte regelingen in

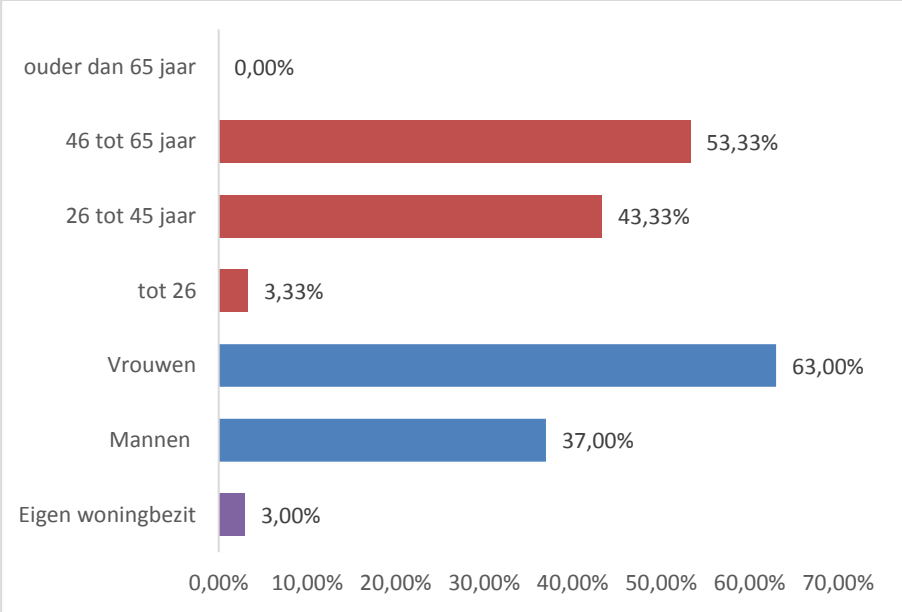
[4] https://www.nvvk.eu/gedragscodes-en-modules
[5] De brancheverenigingvoor schuldhulpverlening en sociaal bankieren

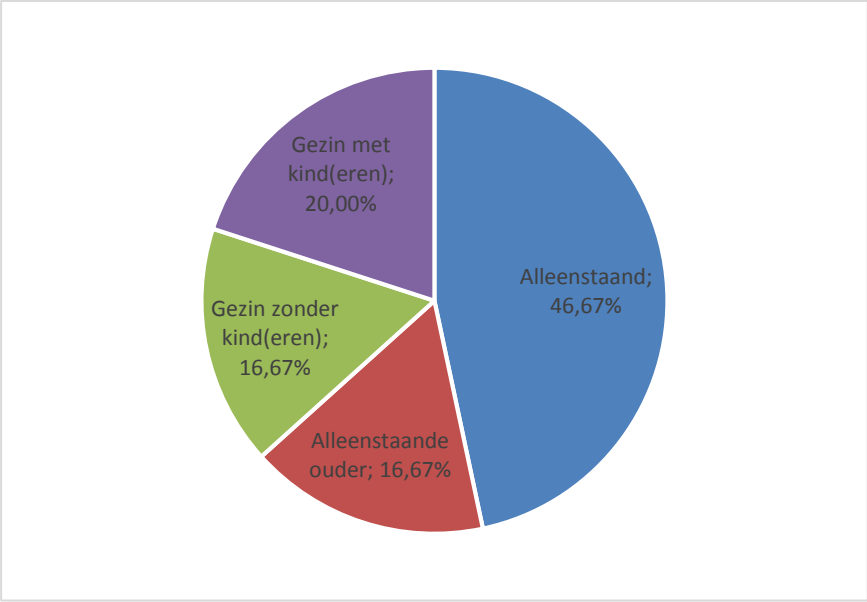
2016 was bij de NVVK-leden gemiddeld 41%.

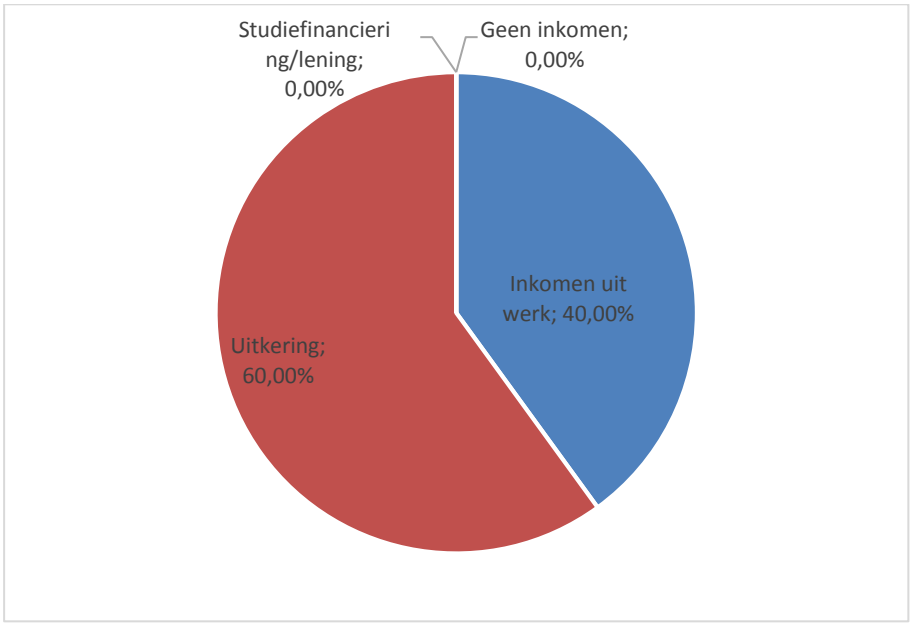
Het is landelijk een tendens dat steeds meer mensen met financiële problemen zich aanmelden bij een wijkteam. Bij 80% van deze meldingen in wijkteams, spelen financiële problemen een rol.

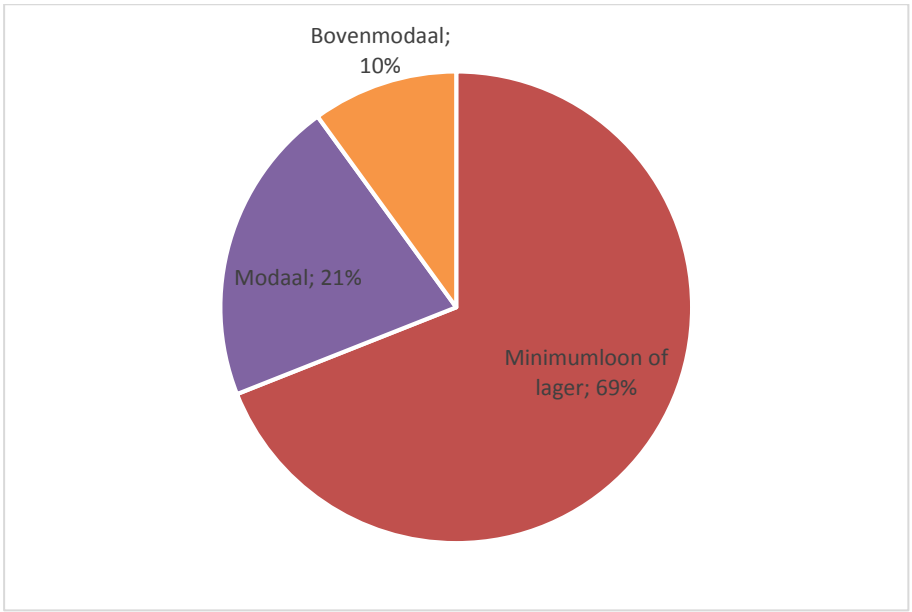
2.3 Doelgroepen

Om uitvoering te geven aan het beleidsplan, is het goed om een beeld te hebben voor wie we het doen. Volgens de cijfers over 2016 van de ISD Bollenstreek, zijn de volgende doelgroepen in beeld.



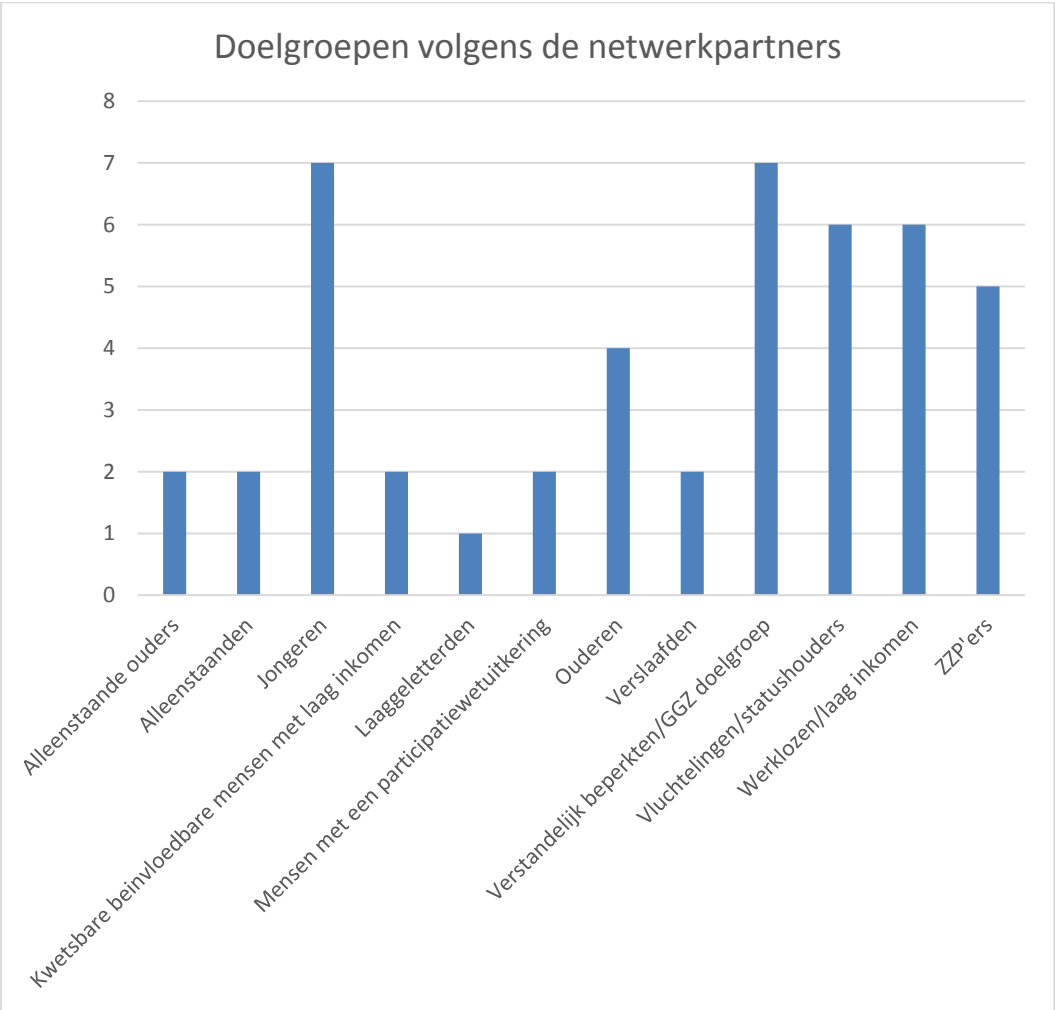






De ISD Bollenstreek geeft aan dat het onbekend is of er specifieke groepen in 2016 vaker om hulp vroegen dan voorheen.

In de beeldvormende fase is gebleken dat netwerkpartners de volgende doelgroepen in beeld hebben.



De gemeente Teylingen wil zich richten op alle inwoners met (kans op) financiële problemen en inwoners die financiële problemen ervaren of problematische schulden hebben. De schuldhulpverlening is breed toegankelijk voor iedereen en iedereen wordt geholpen met een plan van aanpak op maat. Hiermee sluiten we aan op het uitgangspunt dat op voorhand geen groepen mogen worden uitgesloten van schuldhulpverlening. Er wordt dan ook geen inkomensgrens gehanteerd of bepaalde voorwaarden gesteld. Door samen te werken in de keten, is er een passende aanpak mogelijk voor elke doelgroep.

Het komt voor dat inwoners die een traject schulddienstverlening hebben doorlopen, zich opnieuw aanmelden. Hoe omgegaan wordt met inwoners die in herhaling vallen is omschreven in de beleidsregels van ISD Bollenstreek. Dit heeft betrekking op toegang tot de curatieve schulddienstverlening. In de nieuwe ketenaanpak, zijn er meer mogelijkheden. Door bijvoorbeeld Duurzame Financiële Dienstverlening aan te bieden, wordt iemand niet de deur gewezen en blijft de persoon in beeld. Aan iedereen wordt een mogelijkheid geboden, maar dat betekent niet

automatisch dat iedereen geholpen *wil* worden. Als de keten er alles aan heeft gedaan en er gezamenlijk niet uit kan komen, kan er (gemotiveerd) besloten worden iemand niet verder te helpen.

2.4 Teylingse cijfers

In 2016 hebben 98 inwoners van gemeente Teylingen zich gemeld bij ISD Bollenstreek voor hulp bij financiële problemen. De hoogte van de schulden bedraagt bij de Teylingse inwoners gemiddeld € 74.000 met een gemiddeld schuldenpakket van 13 schuldeisers. Voor de gehele ISD is de gemiddelde schuld van deze schuldregelingen € 58,463, dat ligt in lijn met het landelijke gemiddelde. Dat het gemiddelde voor de gemeente Teylingen hier flink bovenuit boven uit springt, komt vooral door één schuldenaar met zakelijke schulden met een totale hoogte van € 414.095. Als we dit dossier weglaten, dan zakt de gemiddelde schuld naar € 66.923, wat in lijn ligt met Hillegom en Noordwijk, maar aanzienlijk hoger is dan in Noordwijkerhout en Lisse. Deze verschillen hebben vooral te maken met het wel of niet hebben van een hypotheekschuld.

De door de ISD Bollenstreek tot stand gebrachte regelingen voor Teylingse inwoners was in 2016 70%.

Voor gemeente Teylingen heeft de ISD Bollenstreek de volgende informatie geregistreerd met betrekking tot schulddienstverlening (SDV) in 2016:

SDV	2016
Informatie en advies	58
Aanvragen schulddienstverlening (SDV)	40
Aanvragen SDV toegekend	30
Aanvragen met niet-regelbare schuld(en)	10%
Gemiddeld aantal schuldeisers	13
Gemiddeld totale schuldbedrag per persoon	€ 73.969,62
Aanleren budgetvaardigheden	21
Stabilisatie-overeenkomsten	23
Afgifte Wsnp-verklaring	4
Budgetbeheer op 31-12-2016	16
Budgetbeheer gestart	12
Schuldbemiddelingen gestart	28
Schuldbemiddelingen getroffen	26
Betalingsregelingen getroffen	2
Maatwerktrajecten	13

Uit cijfers van de ISD Bollenstreek blijkt dat in 2016 aan 58 huishoudens informatie en advies is verstrekt en dat er 40 aanvragen voor schulddienstverlening zijn ingediend. In totaal zijn er in 2016 30 aanvragen schulddienstverlening toegekend door ISD Bollenstreek aan inwoners van gemeente Teylingen. Bij 10% van de aanvragen is er sprake van één of meerdere niet-regelbare schulden. Dit kunnen bijvoorbeeld niet-saneerbare boetes van het Centraal Justitieel Incassobureau zijn. Een grote groep die risico loopt om problematische schulden te krijgen, is niet bekend bij de ISD Bollenstreek en wordt op dit moment niet geholpen in het kader van de integrale schulddienstverlening. Inwoners komen over het algemeen pas bij de ISD Bollenstreek als er al sprake is van problematische schulden.

Over aantallen bij netwerkpartners met betrekking tot schulddienstverlening, weten we het volgende.

In 2015 was 6,2% van de verwijzingen door Kwadraad een verwijzing naar schulddienstverlening. De cliënten die zijn verwezen naar Kwadraad, zijn in geen van de gevallen verwezen door ISD Bollenstreek.

In Voorhout en Warmond zijn begin mei 2016 de pilots Sociaal team gestart en in de periode tot oktober 2016 was 21% van de aanmeldingen binnen deze teams wegens financiële problemen. In totaal hebben 9 personen zich in deze periode gemeld voor hulp bij financiële problemen.

Bij het zorgloket in Teylingen, kwamen in 2015 164 mensen met vragen over schulddienstverlening en in 2016 waren dit er 108. Het is niet bekend of deze inwoners terecht zijn gekomen bij de ISD Bollenstreek en zijn geholpen bij hun hulpvraag.

2.5 Resultaten

Het slagingspercentage van ISD Bollenstreek van 70% is hoog in vergelijking met de landelijke cijfers. De ISD Bollenstreek schat dat het aantal succesvol afgeronde trajecten na 3 jaar rond 90% ligt. Een exact percentage is door wisseling van softwaresysteem op dit moment niet te genereren. Landelijk is dit percentage 55%. Inwoners die eenmaal in een traject zitten bij ISD Bollenstreek, worden effectief geholpen.

2.6 Duurzaamheid

Hoewel de resultaten van de ISD Bollenstreek goed zijn, is er een groep inwoners die niet geholpen wordt of kan worden. In 30% wordt geen regeling tot stand gebracht en 10% valt uit tijdens een traject. Daarnaast is er een groep van inwoners die niet in beeld is. Zij weten de weg niet of komen niet uit schaamte. Door in te zetten op communicatie, preventie, vroegsignalering en nazorg richten we ons op deze groep en kunnen we ervoor zorgen dat problemen in een zo vroeg mogelijk stadium worden aangepakt en duurzaam worden opgelost.

3. Gewenste situatie

De huidige situatie richt zich voornamelijk op curatie. In de nieuwe werkwijze werken we meer samen in de keten om gezamenlijk de schuldhulpverlening te organiseren. Zo maken we een laagdrempelige en integrale aanpak mogelijk en kan er meer maatwerk worden geboden.

3.1 Missie

De gemeente Teylingen wil laagdrempelige schuldhulpverlening voor alle inwoners met een financiële hulpvraag en een passende oplossing voor inwoners met financiële problemen of problematische schulden. Hierbij is aandacht voor preventie, vroegsignalering en nazorg. Bij de vernieuwde aanpak staan niet de regels, maar de inwoner centraal. Door oog te hebben voor speciale doelgroepen en het bieden van maatwerk, kan iedereen geholpen worden.

3.2 Visie

Alle inwoners met een financiële hulpvraag, hebben recht op hulp en begeleiding om betalingsproblemen te voorkomen en schulden op te lossen of beheersbaar te maken. Vanwege schaamte en onbekendheid, melden inwoners zich soms niet of te laat voor hulp waardoor schulden onnodig zijn opgelopen. Ook zijn niet alle inwoners zelfredzaam genoeg om een aanvraag voor schuldhulpverlening te kunnen doen, of om zich aan de voorwaarden voor schuldhulpverlening te kunnen houden. Door in te zetten op vroegsignalering, preventie en laagdrempelige schuldhulpverlening kunnen inwoners in een zo vroeg mogelijk stadium worden geholpen en wordt erger voorkomen. Door samen te werken in de keten, kan elk type klant optimaal worden begeleid. Als een inwoner onvoldoende zelfredzaam is, kan deze belemmering door de juiste begeleiding worden weggenomen. Nazorg voorkomt herhaling en waarborgt een duurzame oplossing.

4. Doelstellingen

De gemeente Teylingen streeft naar een laagdrempelige en integrale aanpak en een duurzame oplossing voor haar inwoners met financiële problemen, waarbij de inwoner centraal staat.

4.1 Ambitie

Inwoners van de gemeente Teylingen weten waar zij terecht kunnen met een financiële hulpvraag en worden daarbij in een zo vroeg mogelijk stadium geholpen. Elke situatie is anders, dus elke aanpak is anders. Een inwoner die onvoldoende zelfredzaam is, wordt ondersteund om toch aan voorwaarden te kunnen voldoen. Door intensieve samenwerking in de keten, komt een inwoner altijd op de juiste plek met zijn hulpvraag. Financiële problemen worden duurzaam opgelost door de juiste begeleiding en nazorg. Begeleiding is gericht op het wegnemen van stress, gedragsverandering en bevorderen van zelfredzaamheid.

4.1.1 Wat willen we bereiken?

We willen bereiken dat meer mensen de weg vinden naar schuldhulpverlening. Omdat we niet weten of mensen zich dubbel hebben gemeld in de sociale teams, het Zorgloket en bij de ISD Bollenstreek, is het aantal hulpvragers niet bekend. Wel weten we dat 98 mensen zich voor schulddienstverlening hebben aangemeld. Dit aantal willen we minimaal met 20% verhogen.

De groep van inwoners die om hulp vraagt bij financiële problemen is vele malen kleiner dan de groep die daadwerkelijk problemen heeft. Eén van de doelstellingen is om de groep die (nog) niet aanklopt voor hulp in een vroeg stadium te bereiken. Door de inzet van Vroeg Eropaf in Amsterdam, wordt 67% van de huishoudens die nog niet in beeld was, bereikt en leidde 40% tot een snel herstel van de reguliere betalingen. De helft van de overige bezochte huishoudens werd

doorgeleid naar schuldhulpverlening (Panteia 2014). De problematiek in Amsterdam is niet één op één te vertalen naar de problematiek in Teylingen, waar de schuldenproblematiek naar verwachting minder groot is. In 2018 willen we daarom 50 huishoudens in een vroeg stadium bereiken, waarbij de helft geholpen wordt door snel herstel van de reguliere betalingen en 50% door de inzet van integrale schuldhulpverlening. Het behalen van deze doelstelling en welk effect dit heeft op de reguliere instroom, zal na een jaar na invoering worden geëvalueerd en zo nodig worden bijgesteld.

Door de preventieve aanpak, willen we uiteindelijk bereiken dat minder inwoners een curatief traject nodig hebben. In de huidige situatie krijgt misschien niet iedereen die dat nodig heeft curatieve hulp. In het begin kunnen we daarom juist meer curatieve trajecten verwachten. Hierboven hebben we de schatting gemaakt van 25 extra curatieve trajecten in 2018.

Het uitvalspercentage bij de ISD Bollenstreek is naar schatting 10%. De doelstelling is om dit terug te brengen naar maximaal 5%. Daarnaast is het doel om uitval goed te registreren, zodat er inzicht komt in de redenen van uitval en hierop een plan van aanpak gemaakt kan worden. Omdat schuldregelingen 3 jaar duren, wordt dit geëvalueerd na afloop van deze beleidsperiode.

Cijfers van mensen die in herhaling vallen, zijn niet bekend en de duurzaamheid van trajecten die nu worden ingezet, kan niet op korte termijn gemeten worden. Met de nieuwe aanpak streven we ernaar om herhaling te voorkomen. Er zal een goede registratie plaatsvinden van inwoners die zich voor een tweede keer aanmelden, zodat hier een goed beeld van ontstaat.

4.1.2 Hoe willen we dit bereiken?

Door het inzetten van Vroeg Eropaf in Teylingen, willen we de groep die we nu niet in beeld hebben, bereiken. Met het verbeteren en uitbreiden van de communicatie en door gebruik te maken van promotiemateriaal, bereiken we dat inwoners de weg weten te vinden naar schuldhulpverlening. Door het versterken van samenwerking, organiseren van warme overdrachtmomenten en inzet van de Papierwinkel, gaan we ervoor zorgen dat inwoners ook effectief geholpen worden. Inwoners kunnen bij de Papierwinkel terecht met brieven die zij niet begrijpen en voor vragen over geld, regelingen en schulden. Ook helpt de Papierwinkel met het op orde brengen van de administratie. In Kaag en Braassem wordt al twee jaar met dit concept gewerkt en Gouda is er dit jaar mee van start gegaan. De ervaringen van deze gemeenten kunnen we gebruiken om de Papierwinkel in Teylingen op te zetten. Een effectieve samenwerking en de Papierwinkel helpen de inwoners tijdens een traject, maar het kan ook preventief werken. Als iemand eerder geholpen kan worden met een lastige brief van de Belastingdienst, kunnen naheffingen bijvoorbeeld worden voorkomen.

Uitval gaan we terugdringen door ook tijdens een traject meer begeleiding op maat te bieden. Als instrument hiervoor gaan we Mobility Mentoring inzetten. Deze Amerikaanse methode is gebaseerd op de hersenwetenschap en richt zich op het wegnemen van stress bij mensen met schulden. Door deze methodiek toe te gaan passen, vindt er aansluiting plaats op de wens om de bevindingen uit het rapport van de WRR mee te nemen in het nieuwe beleid. Door inwoners te coachen en te kijken naar verschillende leefgebieden, zal de inwoner beter geholpen zijn. De inwoner staat bij deze aanpak centraal en er is een integrale aanpak mogelijk voor iedereen die zich aanmeldt voor schuldhulpverlening. Om herhaling te voorkomen, zal er meer aandacht zijn voor nazorg en kunnen vrijwilligers of trainingen worden ingezet om het nazorgtraject in te vullen.

4.2 Beleidsuitgangspunten

Om een integrale en laagdrempelige aanpak te realiseren, richt het beleid zich op de volgende uitgangspunten:

4.2.1 Preventie en vroegsignalering

Preventie en vroegsignalering dragen bij aan het voorkomen van schulden en het proactief ingrijpen in een vroeg stadium, wat erger kan voorkomen. Bij preventie en vroegsignalering kan een mix van activiteiten als instrument worden ingezet, om de schuldhulpverlening vorm te geven. Dit gaan we doen door middel van betere informatievoorziening, professionals en vrijwilligers te trainen op het gebied van preventie en vroegsignalering en door in een eerder stadium meer begeleiding te bieden.

Het eerste spoor uit de armoedenota van gemeente Teylingen richt zich op preventie en vroegsignalering, waarin de verbinding wordt gelegd met andere beleidsterreinen en organisaties worden aangemerkt als vindplaatsen. In het kader van schuldhulpverlening, zullen er acties worden genomen om preventie en vroegsignalering in te zetten die vooral gericht zijn op het voorkomen en oplossen van schulden. Er zal samen worden opgetrokken binnen het netwerk en met andere beleidsdomeinen, om preventie en vroegsignalering integraal vorm te geven. Dit zal gedaan worden door integrale overlegvormen te benutten, netwerkpartners te betrekken bij de uitvoering en de uitvoering van het beleid continu af te stemmen op de actualiteit.

4.2.2 Laagdrempelige aanpak

Bij de nieuwe aanpak, zal de inwoner nog meer centraal worden gesteld. Vanuit het oogpunt van de inwoner zal gekeken worden naar de beste aanpak en zal er maatwerk geboden worden. Regels vormen daarbij geen belemmering, omdat er voor elke hulpvraag een sluitende aanpak mogelijk is. Dit sluit aan op de omgekeerde toets. Hierbij wordt niet gekeken naar de letter van de wet, maar naar het doel die de wet voor ogen heeft. Bij de vraagstelling wordt bezien welke (wettelijke) instrumenten er nodig zijn om een bepaald doel te bereiken. Deze situatie bereiken we door elementen toe te voegen aan de huidige dienstverlening. Onder andere ZZP'ers, huiseigenaren, mensen in echtscheiding die nu niet direct geholpen kunnen worden, kunnen voortaan wel worden opgenomen in een traject. Om inwoners te bereiken die nu wegens schaamte, eenzaamheid of onbekendheid niet aankloppen voor hulp, kan de communicatie worden aangepast en kunnen ervaringsdeskundigen een rol vervullen. Hierdoor wordt schaamte zoveel mogelijk bestreden.

4.2.3 Proces versimpelen en minder bureaucratisch

Voor inwoners is het door de hoeveelheid aan instanties en regels vaak onoverzichtelijk waar zij terecht kunnen voor hulp en waar zij precies recht op hebben. Bij de nieuwe aanpak zal versnippering worden tegengegaan, door juist verbindingen aan te gaan. Dit sluit aan op verschillende beleidsterreinen waar ontschotting hoog op de agenda staat, zoals bij de aanbevelingen 18- 18+ van Holland Rijnland[6]. Inwoners weten waar zij terecht kunnen voor hulp en vragen over financiën en worden begeleid tijdens het gehele proces. Hiervoor zal promotie worden gemaakt om de bekendheid te vergroten. De communicatie wordt afgestemd op het niveau van de hulpvrager. Zowel de digitale communicatie als de brieven vanuit de ISD Bollenstreek aan

[6] https://hollandrijnland.nl/wp-content/uploads/2016/10/06a-Bijlage-1-Aanbevelingen-voor-gemeentelijk-beleid-16-27-jarigendef.pdf

de inwoners worden op de betreffende doelgroepen aangepast.

4.2.4 Integrale aanpak voor de inwoner

Door integrale samenwerking, wordt de inwoner niet meer van het kastje naar de muur gestuurd en is het voor de inwoner altijd duidelijk waar hij terecht kan bij vragen. Door samenwerking kunnen alle middelen worden ingezet die nodig zijn om de gestelde doelen te bereiken. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan fondsen en omklapwoningen[7]. Fondsen kunnen worden ingezet om belemmeringen op te heffen, zodat er sneller schuldhulpverlening kan worden ingezet. Zoals het verstrekken van een fonds aan een ZZP'er om de boekhouding in orde te maken of het voorkomen van een huisuitzetting. Als er huisuitzetting dreigt, worden mensen ondersteund in hun eigen huis, de zogenaamde omklapwoning, totdat zij het zelf weer kunnen. Kortom, voor verschillende doelgroepen kan de juiste begeleiding en aanpak worden ingezet vanuit de keten.

Door het toepassen van Mobility Mentoring, zal de stress van de inwoner worden verminderd waardoor hij beter in staat is om mee te werken aan een oplossing. Er wordt een integraal plan van aanpak opgesteld, waarbij de hulpvraag leidend is en de juiste begeleiding op verschillende leefgebieden wordt ingezet. Doelen en doorlooptijden worden in het plan van aanpak vermeld, zodat voor iedereen duidelijk is wie wat doet en ook wanneer er bepaalde acties genomen moeten worden. Er wordt gekeken naar de persoon in de context van zijn gezin en in de context van andere eventueel aanwezige problemen. Integraliteit vanuit de inwoner wordt hiermee op twee manieren ingevuld.

4.2.5 Verder vormgeven curatieve schulddienstverlening

Uit de beeldvorming is gebleken dat de curatie, oftewel de technische uitvoering van schulddienstverlening door de ISD Bollenstreek, effectief en succesvol is. Inwoners die bij de ISD Bollenstreek eenmaal in een traject zitten, zijn doorgaans tevreden met de dienstverlening. De ISD Bollenstreek heeft bij het uitvoeren van de schulddienstverlening een onafhankelijke en bemiddelende rol en richt zich hierbij op het oplossen, of als dat niet mogelijk is, het beheersbaar maken van de schuldenproblematiek. De technische uitvoering van schulddienstverlening zal daarom niet worden gewijzigd, maar wel worden aangevuld en doorontwikkeld om aan te sluiten op de nieuwe integrale aanpak in gemeente Teylingen.

4.2.6 Inzetten op nazorg en voorkomen van herhaling

Om te zorgen dat de schuldhulpverlening die geboden wordt, duurzaam is, zal er meer ingezet worden op nazorg. Hiermee wordt herhaling voorkomen. Bij nazorg wordt er in één of meer contactmomenten nagegaan of de financiële huishouding op orde is en of er te verwachten is dat er in de toekomst nieuwe problemen ontstaan. Mocht er aanleiding voor zijn, zal er opnieuw een begeleidingstraject op maat worden ingezet. Een training Omgaan met geld of ondersteuning van een vrijwilliger kunnen tijdens en na een traject uitkomst bieden.

---

[7] https://ibabsonline.eu/LijstDetails.aspx?site=Teylingen&ListId=c0630b5a-4fdd-4a08-bfb3-787b58e2c543&ReportId=f8a9072c-923f-4c5a-ba58-4e0d56641596&EntryId=938f7598-9454-4456-a160-536e97c2802d&searchtext=

5. Plan van aanpak

Om uitvoering te geven aan de in hoofdstuk 4 geformuleerde beleidsuitgangspunten en daarmee de genoemde doelstellingen te bereiken, zullen er nieuwe en bestaande instrumenten worden ingezet. Wat we gaan doen en hoe we dit gaan doen, wordt hieronder weergegeven.

5.1 Preventie en vroegsignalering

A. Betere informatievoorziening:

Door het realiseren van algemene en individuele informatievoorziening, gaan we inwoners gerichter informeren door onder andere verbetering van gemeentelijke websites, folders en leesbare brieven. Er zijn verschillende lespakketten, bijvoorbeeld van het NIBUD, die gebruikt kunnen worden om lessen te verzorgen op middelbare scholen of op het MBO. Vanuit de gemeente kan gesproken worden met basisscholen en middelbare scholen om het onderwerp "omgaan met geld" te integreren in bestaande lespakketten. Ook verenigingen kunnen worden bezocht om voorlichting te geven, waarbij een brede doelgroep bereikt kan worden.

De samenwerking tussen organisaties zal worden verbeterd, waardoor inwoners beter geïnformeerd worden vanuit de keten. Voor het versterken en opzetten van samenwerkingsverbanden kan gebruik worden gemaakt van de expertise van andere organisaties, eventueel gesubsidieerd vanuit het rijk. Het rapport Schuldhulpverlening in de keten van Divosa[8] kan daarnaast ondersteuning bieden.

B. Training preventie en vroegsignalering aan professionals en vrijwilligers:

Netwerkpartners zullen vanuit de gemeente worden getraind in de nieuwe werkwijze van schuldhulpverlening. Hiervoor kan onder andere gebruik worden gemaakt van vernieuwde editie van De eindjes aan elkaar knopen van Platform 31[9]. Deze handreiking geeft duidelijk uitleg over bepaalde onderwerpen en deze informatie kan in trainingen worden overgebracht aan netwerkpartners.

Door het toepassen 9%-regeling ten laste van de schuldeiser, kunnen deze trainingen worden bekostigd.

C. Meer begeleiding in een eerder stadium:

Zorg- en welzijnsorganisaties (waaronder huisartsen, CJG, Sociale teams) wooncorporaties, verenigingen, kerken, enzovoort worden geïnstrueerd om zo vroeg mogelijk signalen op te laten pakken en om vervolgens deze signalen in vroegtijdig stadium met elkaar delen. Waar mogelijk wordt dit bespreekbaar gemaakt met de betreffende inwoners. Door het inzetten van Vroeg Eropaf

[8] https://www.divosa.nl/sites/default/files/onderwerp_bestanden/schuldhulpverlening_in_de_keten.pdf
[9] http://www.platform31.nl/publicaties/vernieuwde-editie-de-eindjes-aan-elkaar-knopen

worden signalen van dataleveranciers, namelijk van de energiebedrijven, zorgverzekeraars, woningcorporaties en gemeentelijke belastingen gebruikt om in een vroeg stadium hulp te kunnen bieden. Hierbij zal gehandeld worden binnen de wet- en regelgeving rondom privacy.

5.2 Laagdrempelige aanpak

A. Meer maatwerk bieden en niet de regels, maar de inwoner centraal:

In gesprekken met mensen wordt bezien hoe ze geholpen zijn en niet welke regels op hen van toepassing zijn. Waar mogelijk, zal deregulering plaatsvinden. Inzet van de Papierwinkel biedt inwoners de mogelijkheid om laagdrempelig aan te kloppen voor hulp bij financiële vragen, invullen van formulieren of brieven waar zij zelf niet uitkomen.

B. Schaamte zoveel mogelijk bestrijden:

Door communicatie te verbeteren willen we inwoners bereiken die nu wegens schaamte, eenzaamheid of onbekendheid niet aankloppen voor hulp. Kredietbank Nederland heeft in 2016 samen met Universiteit Groningen en Syncassso onderzoek gedaan naar barrières die mensen met financiële problemen ervaren bij het zoeken van hulp. Zij hebben gezamenlijk de communicatie-toolbox Afgelost = opgelost[10] ontwikkeld. De gemeente Teylingen kan hier gebruik van maken om mensen beter te bereiken. Ook kunnen ervaringsdeskundigen worden ingezet als maatje of bij het geven van voorlichting, om de drempel te verlagen.

5.3 Proces versimpelen en minder bureaucratisch

A. Intake koppelen aan sociale teams, BIP en zorgloket:

De toegang tot schuldhulpverlening zal worden georganiseerd vanuit de sociale teams, waarbij de teams expliciet de taak krijgen om een integrale intake te doen en een plan van aanpak op te stellen.

B. Verbinden van netwerken:

We laten organisaties beter weten wat ze aan elkaar hebben en zorgen voor verduidelijking van taken en verantwoordelijkheden. Er zullen warme overdrachtmomenten worden georganiseerd om verwijzingen succesvol tot stand te brengen.

[10] https://www.kredietbanknederland.nl/afgelost-is-opgelost

C. Verbeteren van communicatie:

Dit gaan we doen door het verbeteren van websites en andere algemene informatievoorziening en door het verbeteren van de communicatie vanuit de gemeente en de ISD Bollenstreek. Op de site van de gemeente moet op een zichtbare plek duidelijke informatie komen over schuldhulpverlening. Op de sites kunnen ook tips komen en links naar bijvoorbeeld https://www.nibud.nl/consumenten/persoonlijk-budgetadvies/, https://berekenuwrecht.nibud.nl/ en www.wijzeringeldzaken.nl. Ook kan de gemeente aansluiten bij Startpunt Geldzaken van Nibud, Vereniging Eigen Huis (VEH), de beleggersvereniging VEB en de Stichting Certificering FFP. Startpunt Geldzaken richt zich op financiële zelfredzaamheid. Daartoe zijn geldplannen ontwikkeld en via het internet beschikbaar gesteld, om huishoudens stap voor stap en op de door hen gewenste tijd en plaats, te helpen om de eigen geldzaken in balans te krijgen en te houden[11]. Folders en brieven vanuit de ISD Bollenstreek zullen worden aangepast om deze beter leesbaar te maken.

5.4 Integrale aanpak voor de inwoner

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

Door het bieden van maatwerk en gebruik te maken van het netwerk, wordt er breed gekeken naar de hulpvraag. Mobility Mentoring of elementen hieruit worden toegepast, zodat er aandacht is voor verschillende leefgebieden.

5.5 Verder vormgeven curatieve schulddienstverlening

A. Schulden oplossen of, wanneer dat niet kan, beheersbaar maken:

De curatieve schulddienstverlening is effectief gebleken en kan worden uitgebreid om een totaalpakket aan middelen in te kunnen zetten. In de nieuwe werkwijze zal de curatieve schulddienstverlening de volgende instrumenten bevatten:

- budgetcoaching
- training
- betalingsregelingen en mogelijk herfinanciering (100% aflossen)
- schuldbemiddeling en mogelijk saneringskrediet (voorstel tegen finale kwijting)
- aanvragen regeling in het kader van Wnsp
- budgetbeheer

[11] https://www.nibud.nl/beroepsmatig/startpunt-geldzaken/

Nieuw hierbij is de eventuele inzet van herfinanciering en saneringskrediet. Er zal onderzoek gedaan worden naar de mogelijkheden om deze instrumenten in te zetten. Daarnaast zal er een uitbreiding plaatsvinden van het Zelfstandigenloket en wordt onderzocht of de ISD Bollenstreek primaire vaste lasten door kan betalen. Ook zullen er mogelijkheden worden gecreëerd om het eigen incassobeleid van Teylingen te versoepelen

5.6 Inzetten op nazorg en voorkomen van herhaling

A. Contact houden na het afsluiten van een traject

Na beëindiging van een traject, zal bezien worden of de financiële situatie van de inwoner stabiel is of dat er begeleiding op maat ingezet moet worden om een tot een duurzame stabiele financiële situatie te komen en herhaling tegen te gaan. Hiervoor kan een training Omgaan met geld worden aangeboden of vrijwilligers worden ingezet. Om meer inzicht te krijgen in terugval, zal er beter geregistreerd worden of iemand eerder een traject heeft doorlopen in het kader van schuldhulpverlening.

6. Wie doet wat?

Met het beleid op schuldhulpverlening beoogt de gemeente een integrale aanpak, door breed naar de problematiek te kijken. Een integrale toegang sluit aan op de uitgangspunten uit de armoedenota. In de sociale teams zijn vertegenwoordigers van verschillende organisaties aanwezig, om vanuit hun eigen expertise de inwoner te kunnen bieden waar vraag naar is. Dit kunnen voorzieningen zijn vanuit de WMO, of inzet op gedragsverandering door maatschappelijk werk. Door de toegang tot schuldhulpverlening te organiseren vanuit het sociaal team, is een brede kijk en aanpak geborgd.

6.1 Sociaal team

In het sociaal team zitten medewerkers van MEE, Kwadraad, ISD Bollenstreek, Welzijn Teylingen en wijkverpleegkundigen van ActiVite, Buurtzorg en Marente. Zij beantwoorden vragen van inwoners of ondersteunen hen bij het vinden van een oplossing. In de nieuwe aanpak zal een consulent schulddienstverlening van de ISD Bollenstreek aan de teams worden toegevoegd.

Door te kijken naar de hulpvraag en een integraal plan van aanpak op te stellen, wordt de inwoner centraal gesteld. Toegang tot schuldhulpverlening wordt daarom georganiseerd vanuit het sociaal team en er wordt maximaal ingezet op samenwerking in de keten en met vrijwilligers. Verschillende organisaties zijn in het sociaal team vertegenwoordigd, waardoor er breed gekeken kan worden naar een hulpvraag en een integrale aanpak mogelijk is. Bij financiële problematiek, zal er een casemanager worden ingezet die de regie houdt op het proces en de ketensamenwerking in een dossier. Dit is een specialist op het gebied van schuldhulpverlening en zal optreden als ketenregisseur. Nieuw aan deze aanpak is dat een inwoner niet voor hulp gelijk naar de ISD Bollenstreek gaat waar de nadruk op dienstverlening en curatie ligt, maar naar het sociaal team waar de nadruk ligt op het bieden van ondersteuning om te komen tot een passende oplossing voor het probleem.

De ketenregisseur bepaalt samen met de klant wie en wat er nodig is om geholpen te worden en zij leggen dit samen vast in een plan van aanpak. In dit plan van aanpak worden doelen bepaald, termijnen vastgelegd en is omschreven wie welke taak heeft. De ketenregisseur bewaakt het proces tot en met de nazorg. Een aanvraag voor schuldhulpverlening moet volgens de Wgs binnen 8 weken in behandeling worden genomen. Door participatie van een medewerker schulddienstverlening in de sociale teams, kan er binnen deze termijn een beschikking worden afgegeven.

6.2 ISD Bollenstreek

Inwoners met schulden kunnen bij de ISD Bollenstreek terecht voor schulddienstverlening, de technische, curatieve kant van schuldhulpverlening. De ISD Bollenstreek hanteert daarbij een brede aanpak, waarbij in eerste instantie wordt gekeken naar het ontstaan van de schulden. Vervolgens wordt er gekeken wat de beste aanpak is bij het beheersbaar maken of het oplossen van de schulden. In november 2016 is de ISD Bollenstreek gestart met het Budget Informatiepunt (BIP). Het BIP is bedoeld als een laagdrempelige voorziening waar inwoners terecht kunnen met financiële vragen. In het BIP is een consulent schulddienstverlening en een vrijwilliger van Humanitas aanwezig om informatie en advies te verstrekken. Ook werkt de ISD Bollenstreek sinds dit jaar met een zelfstandigenloket, waar ondernemers met financiële problemen terecht kunnen met vragen.

Er is een samenwerkingsconvenant met de woningcorporaties en GGZ om huisontruimingen te voorkomen. De ISD Bollenstreek biedt gestandaardiseerd maatwerk, door gebruik te maken van het screeningsinstrument MESIS. Nieuw aan de werkwijze van de ISD Bollenstreek is, dat zij bij inwoners van gemeente Teylingen niet meer hoeven te kijken naar zelfredzaamheid. Dit is in de voorfase al beoordeeld en hierop is passende begeleiding ingezet op het moment dat een aanmelding voor curatie plaatsvindt bij de ISD Bollenstreek. De ISD Bollenstreek neemt aanvragen van inwoners uit Teylingen in behandeling na een melding of overleg met de ketenregisseur van het sociaal team.

Om schulden beheersbaar te maken of op te lossen, kan de ISD Bollenstreek momenteel de volgende activiteiten uitvoeren:

- Verstrekken van informatie en advies;
- Budgetcoaching;
- Trainingen;
- Betalingsregeling (100% betalen van de schulden);
- Schuldbemiddeling (voorstel tegen finale kwijting);
- Het aanvragen van een regeling in het kader van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp).
- Budgetbeheer.

Dit zal eventueel worden uitgebreid met de volgende activiteiten:

- **Herfinanciering**: De schuld 100% wordt afgelost met behulp van bijvoorbeeld een krediet. De schuld wordt in zijn geheel overgenomen en er blijft één schuldeiser over.

- **Saneringskrediet**: Hierbij wordt een krediet verstrekt om een deel van de schulden af te lossen en het restant wordt kwijtgescholden. De schuldenaar lost in drie jaar het saneringskrediet af en heeft nog maar te maken met één schuldeiser.
- **Schuldhulpverlening aan ondernemers (SHVO):** Er wordt een minnelijke regeling tot stand gebracht voor de totale schuldenlast. Hierbij wordt rekening gehouden met de continuïteit van de onderneming, hetzij op basis van een bedrijfssaneringskrediet, hetzij middels een spaarsanering.

De ISD Bollenstreek kan hiervoor een samenwerking aangaan met een stadsbank of kredietbank, bij voorkeur voor de gehele ISD Bollenstreek. Om ondernemers met financiële problemen te kunnen helpen, zal het zelfstandigenloket worden uitgebreid door middel van een samenwerkingsverband met een organisatie die zakelijke schulden kan saneren, zodat in situaties waarbij dat mogelijk is het bedrijf kan blijven behouden.

6.3 Kwadraad

Kwadraad ondersteunt mensen die zelf geen oplossing kunnen vinden voor hun problemen. Dit doen zij onder andere met maatschappelijk werkers en sociaal raadslieden. In de aanpak van schulden, kan Kwadraad een belangrijke rol spelen bij het bevorderen van zelfredzaamheid en helpen bij problematiek op verschillende leefgebieden. Kwadraad heeft ervaring met outreachend werken. Deze ervaring zal ingezet worden bij het vormgeven van vroegsignalering.

6.4 MEE

MEE biedt ondersteuning aan mensen met een beperking of chronische ziekte. De consulenten zijn, vanuit de opdracht vanuit HLT Samen, momenteel maximaal een half jaar betrokken bij de cliënten. Zij helpen iemand zo goed mogelijk op weg, zodat de persoon weer grip op zijn leven heeft. Zij werken outreachend als dit passend is en ondersteunen bij aanmelding bij bijvoorbeeld Humanitas of de ISD Bollenstreek. Daarnaast biedt MEE de cursus Omgaan met geld, speciaal voor mensen met een (licht) verstandelijke beperking.

6.5 Humanitas

In Teylingen verzorgen vrijwilligers van Humanitas de thuisadministratie en zijn zij aanwezig in het Budget Informatiepunt (BIP) bij de ISD Bollenstreek. Het doel van Humanitas is mensen begeleiden naar zelfredzaamheid en als dat niet mogelijk is, begeleiden naar andere hulpverlening zoals budgetbeheer of beschermingsbewind. In de nieuwe aanpak kunnen hun werkzaamheden mogelijk in het kader van curatieve begeleiding en nazorg worden uitgebreid.

6.6 Welzijn Teylingen

Welzijn Teylingen kan als brede welzijnsorganisatie een belangrijke rol spelen bij het wegnemen van stress en het empoweren van de inwoners. Bij de groep van inwoners met financiële problemen is ook vaak sprake van andere problematiek zoals eenzaamheid, noodzaak voor mantelzorg, ziekte, laaggeletterdheid en werkeloosheid. Door de inzet van sociaal werkers in samenwerking met ervaringsdeskundigen en vrijwilligers kan de zelfredzaamheid en eigen regie verhoogd worden. Het inzetten van vrijwilligers is een onderdeel van het armoedebeleid. Naast de begeleiding van Humanitas, kan gebruik worden gemaakt van de diensten vanuit Welzijn Teylingen. Onderzocht kan worden of methodieken van bijvoorbeeld Schuldhulpmaatje overgenomen kunnen worden. Om de druk op vrijwilligers te voorkomen, kan Welzijn Teylingen hierin een coördinerende rol vervullen en scholingstrajecten voor vrijwilligers organiseren.

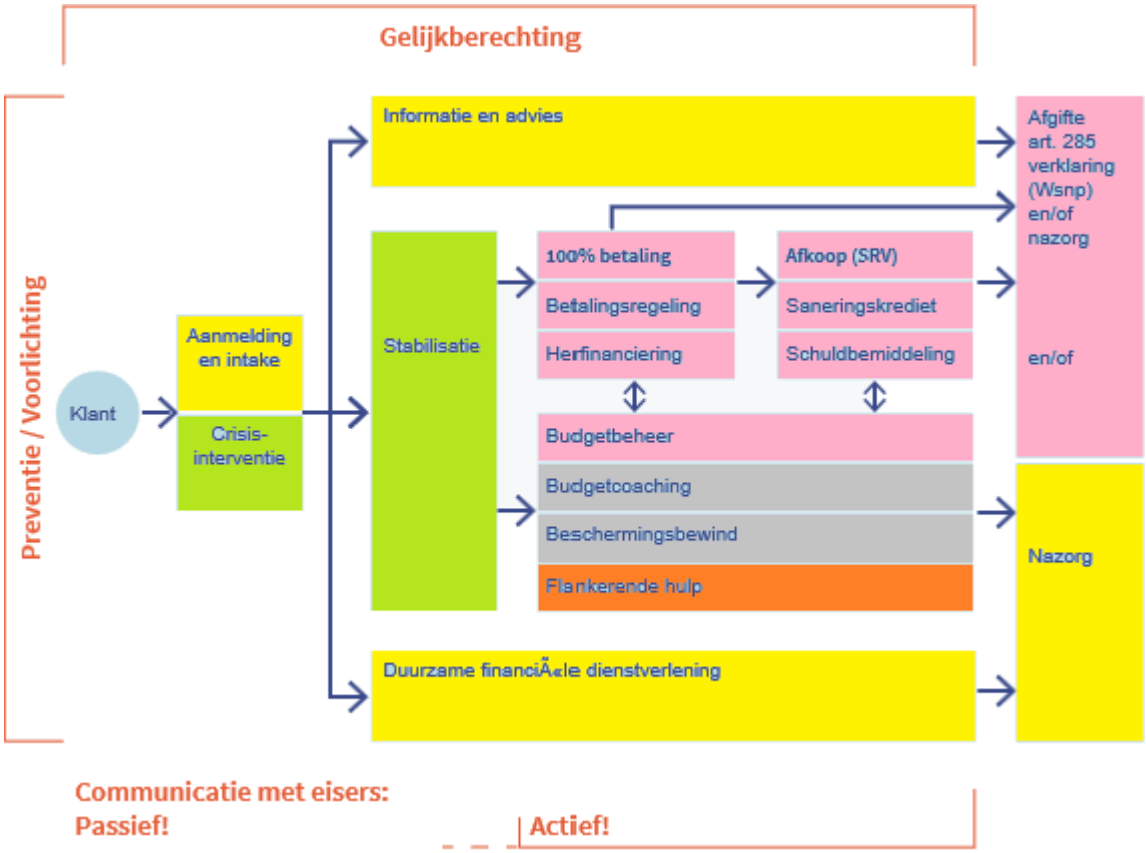
6.7 Ketenaanpak

Bestaande samenwerkingen blijven bestaan en waar mogelijk wordt hierbij aangesloten. Het zorgoverleg waarin verschillende organisaties aan deelnemen, wordt bijvoorbeeld gebruikt als vindplaats. Er zal waar nodig gebruik worden gemaakt van omklapwoningen. Daarnaast zal er gekeken worden naar eventuele andere oplossingen, zoals het uitvoeringsprogramma van het beleidskader maatschappelijke zorg voor ogen heeft.

Uit de beeldvorming is gebleken dat men de hoeveelheid aan organisaties als een doolhof ervaart. Door organisaties te verbinden, gezamenlijk op te trekken bij integrale hulpvragen en een uniforme werkwijzen na te streven, maken we effectief gebruik van de mogelijkheden die de verschillende organisaties kunnen bieden. Taken worden helder omschreven en verantwoordelijkheden worden afgesproken en vastgelegd. Netwerkpartners zullen worden geschoold om te kunnen doen wat van hen wordt gevraagd. Voor de leden van het sociaal team is het ook belangrijk dat zij weten naar wie zij kunnen verwijzen buiten het eigen team. Hierbij moet gedacht worden aan bewindvoerders, vluchtelingenwerk, de voedselbank, kledingbank, charitasinstellingen, enzovoort.

Om schuldhulpverlening laagdrempelig en voor de inwoner overzichtelijk te houden, kan de inwoner zich op verschillende plekken melden. De inwoner wordt altijd geholpen, ongeacht waar hij of zij zich aanmeldt. De aanmelding kan rechtstreeks worden gedaan in het sociaal team, bij het zorgloket van de gemeente, bij de ISD Bollenstreek, Kwadraad of een andere netwerkpartner. Bij deze aanpak is het belangrijk dat alle netwerkpartners en medewerkers van de zorgloketten weten hoe ze de hulpvrager verder kunnen helpen. Hiervoor zullen duidelijke instructies komen. Er zal een instrument worden gebruikt, waarbij een vraagverheldering op alle leefgebieden plaatsvindt en die door alle netwerkpartners kan worden gebruikt. Bij elke melding zal de ketenregisseur worden ingeschakeld. Dit is zoals eerder aangegeven een specialist op het gebied van schuldhulpverlening (bijvoorbeeld een consulent vanuit de ISD Bollenstreek) en lid van het sociaal team. Na een melding, neemt de ketenregisseur zelf contact op met de hulpvrager. Hiermee wordt het risico beperkt dat een verwijzing niet aankomt. Door het aangaan van samenwerkingsverbanden met netwerkpartners en vrijwilligers is het aanbod van diensten waar gebruik van gemaakt kan worden, groot. Door in te zetten op begeleiding op maat, wordt de inwoner optimaal voorbereid op een traject bij de ISD Bollenstreek en is er altijd een contactpersoon aanwezig. Alle netwerkpartners en medewerkers van de gemeente schakelen de ketenregisseur in bij een financiële hulpvraag. Deze ketenregisseur werkt outreachend bij (vroeg)signalen en zorgt voor een warme overdracht naar aansluitende dienstverlening, zoals ISD, om geen gat te laten vallen in de dienstverlening. De ketenregisseur kan eventueel samen met een vrijwilliger op huisbezoek gaan.

Met deze aanpak wordt de schulddienstverlening aangevuld vanuit de hulpverleningskant. De benaming schuldhulpverlening past dan ook beter in deze brede aanpak van hulp- en dienstverlening. De ISD Bollenstreek blijft de curatie, oftewel de technische kant van het traject, uitvoeren. De NVVK heeft een processchema ontwikkeld, waarin alle facetten van schuldhulpverlening een plek hebben. Binnen de Teylingse situatie komt het schema er als volgt uit te zien:



Sociaal team
ISD Bollenstreek
Sociaal team/ISD Bollenstreek
ISD Bollenstreek/netwerkpartner/vrijwilliger
Netwerkpartner/vrijwilliger

In de bijlage is een begrippenlijst opgenomen om de termen in het processchema te verhelderen.

De ISD Bollenstreek houdt zich als lid van de NVVK aan de richtlijnen wat essentieel is om schulden uiteindelijk te kunnen oplossen. Het sociaal team heeft meer handelingsruimte en kan in de voorfase inzetten wat nodig is. Indien langdurige ondersteuning nodig is, bijvoorbeeld omdat er sprake is van herhaling en een inwoner niet tot een schuldregelingstraject bij de ISD Bollenstreek kan worden toegelaten, kan Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD) worden ingezet. Hierbij worden inkomsten gemaximaliseerd, uitgaven geminimaliseerd en de beslagvrije voet gegarandeerd. Schuldeisers worden op de hoogte gehouden en waar mogelijk worden er regelingen getroffen. Budgetbeheer of beschermingsbewind kan worden ingezet om nieuwe

schulden te voorkomen. Dit is een vorm van langdurige stabilisatie en is erop gericht om een inwoner niet verder te laten afglijden.

7. Financiële context

In de kadernota 2018 is een bedrag van € 50.500 opgenomen om activiteiten in het kader van preventie en vroegsignalering uit te voeren, samenwerkingen te versterken en nieuwe samenwerkingen aan te gaan. Extra formatie bij ISD Bollenstreek is toegezegd en de rol van de netwerkpartners zal vervuld worden in het kader van bestaande en eventueel nieuwe subsidieafspraken. Voor het implementeren van de nieuwe werkwijze zal ongeveer 0,5 extra fte nodig zijn wat in de begroting voor 2018 meegenomen zal worden.

Extra inkomsten zullen gegenereerd worden door een schuldeisersbijdrage in te voeren. Naar schatting zal dit jaarlijks € 5.500 opleveren. Over het inhouden van de 9% van de gereserveerde gelden ten behoeve van de schuldeisers, zegt de NVVK het volgende (artikel 5 Gedragscode Schuldhulpverlening):

"Voor het opzetten en uitvoeren van schuldregelingen kunnen NVVK-leden vergoedingen in rekening brengen, met inachtneming van de vigerende wet- en regelgeving in het kader van de Wet op het consumentenkrediet. De vergoeding voor een schuldregeling wordt steeds ten laste gebracht van de door de schuldenaar, in het kader van een schuldregeling, gespaarde maximale afloscapaciteit zoals uit te keren aan de schuldeisers. De Algemene Ledenvergadering van de NVVK stelt een percentage vast van het gespaarde bedrag dat als vergoeding maximaal in rekening mag worden gebracht. Het percentage is nu vastgelegd op 9% van de doorbetaalde bedragen aan de schuldeisers."

Bij het inhouden van de 9% betaalt de schuldenaar niet meer dan in de huidige situatie. Een voorbeeld. De aflossingscapaciteit van de schuldenaar is vastgesteld op € 100 per maand. Gedurende de schuldbemiddeling van 36 maanden, kan er € 3.600 worden gereserveerd voor de schuldeisers. De schuldeisers ontvangen in totaal € 3.600 in de huidige situatie. Bij het inhouden van de schuldeisersbijdrage, ontvangen de schuldeisers € 3.276 en betalen zij € 324 mee aan het traject. De vergoeding die op deze manier bij schuldeisers in rekening wordt gebracht, kan worden geïnvesteerd in preventie en vroegsignalering en het scholen van netwerkpartners en vrijwilligers.

De verdeling zal er naar verwachting als volgt uit komen te zien:

Begroting 2018:

- Implementatie schuldhulpverlening in de sociale teams € 55.000

Kadernota 2018:

- Vroeg Eropaf/outreachend werken € 31.000
- Communicatie € 4.000
- Samenwerkingsverbanden € 3.500,00
- Invoering Papierwinkel € 12.000

Schuldeisersbijdrage:

- Voorlichting en training € 5.500

Daarnaast zal het invoeren van Mobility Mentoring kosten met zich meebrengen. Op dit moment is nog niet aan te geven hoeveel dit bij benadering zal zijn.

Naar verwachting zijn de kosten voor implementatie eenmalig. Bij de evaluatie omstreeks juli 2018 zal worden bezien of er na de periode van een jaar nog extra inzet nodig zal zijn. De kosten voor outreachend werken, de Papierwinkel, communicatie, training en voorlichting zijn structureel en zullen ook in de evaluatie worden meegenomen.

Schuldhulpverlening levert de gemeente ook iets op. Uit onderzoek (Hogeschool Utrecht en Regioplan, 2011) blijkt dat elke euro die een gemeente besteedt aan schuldhulpverlening, ongeveer het dubbele bespaart op andere terreinen waardoor schuldhulpverlening loont.

8. Verantwoording

Zoals in de inleiding genoemd, heeft de Nationale Ombudsman een aantal aanbevelingen gedaan aan gemeenten om schuldhulpverlening voor iedereen toegankelijker te maken. Bij de nieuwe aanpak, voldoet gemeente Teylingen aan al deze aanbevelingen.

Hieronder worden deze aanbevelingen nog een keer benoemd:

- Ondersteun en begeleid minder zelfredzame burgers tijdens en na het schuldhulptraject;
- Stel de (hulpvraag van de) schuldenaar centraal: kijk naar maatwerkoplossingen als een reguliere aanpak niet volstaat;
- Zorg voor persoonlijke aandacht, regelmatig contact en duidelijkheid zodat iemand weet waar hij voor wat moet zijn;
- Zet direct stappen na toelating tot de schuldhulpverlening: korte doorlooptijden verhogen de kans op succesvolle schuldhulp;
- Bied (voorlopige) hulp bij een dringende situatie ook als de schuldenaar nog niet is toegelaten tot de schuldhulpverlening;
- Geef iemand bij afwijzing/beëindiging van de schuldhulpverlening een besluit zodat hij gebruik kan maken van rechtsmiddelen.

Het rapport van WRR schetst drie beleidsrichtingen, namelijk:

- Probeer allereerst te voorkomen dat mensen nodeloos in financiële problemen komen door keuzes zo in te richten dat mensen relatief makkelijk zullen uitkomen bij de optie die voor hun financiële situatie waarschijnlijk het beste is. Dat kan bijvoorbeeld door het aanbieden van goede default-opties bij financiële keuzes;
- Als mensen toch problematische schulden (dreigen te) ontwikkelen, zorg dan dat sneller dan nu het geval is contact wordt gelegd tussen schuldenaar en hulpverlener. Dat kan door de drempel voor schuldhulpverlening te verlagen en door meer werk te maken van vroegsignalering;

- Mochten mensen hun schulden aan de overheid niet meer afbetalen, zet de bijzondere bevoegdheden van de overheid dan zoveel mogelijk pas in nadat is vastgesteld dat de betreffende schuldenaren ook beschikken over voldoende afloscapaciteit. Anders kan het gevolg zijn dat schuldenaren onder het bestaansminimum uitkomen, en daardoor welhaast gedwongen zijn om nieuwe schulden te maken.

Door ons te richten op communicatie, preventie en vroegsignalering, te kijken naar het eigen incassobeleid en te dereguleren waar mogelijk, sluit de nieuwe aanpak aan op deze drie beleidsrichtingen van de WRR.

8.1 Doorlooptijden

De gemeente Teylingen houdt zich aan de wettelijke doorlooptijden die in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en Wgs zijn bepaald. De ISD Bollenstreek die de technische schulddienstverlening uitvoert, is lid van de NVVK en moet zich houden aan doorlooptijden van de NVVK. Door activiteiten in de voorfase door netwerkpartners te laten uitvoeren, zijn deze doorlooptijden niet altijd van toepassing. In het plan van aanpak dat met de hulpvrager wordt opgesteld, zullen altijd realistische termijnen worden gesteld die aan de hulpvrager kenbaar worden gemaakt.

8.2 Kwaliteitsborging

Door te werken met professionele organisaties die aan voor de branche geldende kwaliteitseisen voldoen, wordt de kwaliteit van de integrale schuldhulpverlening geborgd. Voorbeelden van keurmerken zijn ISO, NEN, NVVK en lidmaatschap BPBI. Omdat de toegang tot schuldhulpverlening geregeld wordt via het sociaal team, zal de kwaliteitsbewaking daar plaatsvinden door de kwartiermaker.

8.3 Monitoring

Onder paragraaf 4.1.1 is aangegeven wat we de komende beleidsperiode willen bereiken, namelijk:

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

Door goede registraties van alle betrokken organisaties en het genereren van managementinformatie, worden de aantallen gemeten en kan hierop worden bijgestuurd als dat nodig blijkt te zijn. Er zullen registraties worden gedaan van NAW-gegevens[12], contactmomenten, verwijzingen, ingezette trajecten, doorlooptijden, resultaten en uitstroom voorzien van een reden. Het registreren en verwerken van de gegevens gebeurt binnen de geldende privacywet- en

[12] Naam, adres, woonplaats

regelgeving.

8.4 Implementatie, evaluatie en vervolg

Dit beleidsplan geldt over de periode juli 2017 tot juli 2021. Het neerleggen van de taak schuldhulpverlening in de sociale teams heeft implementatietijd nodig en zal niet in 2017 gerealiseerd zijn. Omstreeks juli 2018 zal geëvalueerd worden hoever het staat met de uitvoering van dit beleidsplan. Per 1 juli 2021 zal een volgend nieuw beleidsplan in gaan. Voordat dit nieuwe beleidsplan wordt opgesteld, zal een evaluatie plaatsvinden om te bezien of de doelstellingen zijn behaald en of er bijsturing nodig is voor het nieuwe beleidsplan 2021-2025.

Bijlage 1 Uitleg begrippen processchema[13]

1. Aanmelding en intake

Het doel van de Aanmelding is de registratie van de hulpvraag van de klant bij het NVVK-lid. De aanmelding leidt tot informatie die noodzakelijk is voor intake/crisisinterventie.

Het doel van de Intake is het toetsen van de zelfredzaamheid van de klant en het vaststellen van het probleem van de klant om een plan van aanpak te ontwikkelen.

2. Crisisinterventie

Het doel van crisisinterventie is het afwenden van een crisis en daarmee de mogelijkheid creëren om de schuldenaar te helpen via de reguliere schuldhulpverlening.
Indien er sprake is van een bedreigende situatie vindt binnen 3 werkdagen na de aanmelding het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.

3. Informatie en advies

Doel is het geven van Informatie en Advies over het zelfstandig bereiken van duurzaam financieel evenwicht zonder gebruik te maken van de producten Stabilisatie, Betalingsregeling, Herfinanciering, Schuldregeling, Budgetbeheer, Budgetcoaching of Duurzame Financiële Dienstverlening. Door het geven van informatie en advies kan ook een beroep op andere vormen van financiële dienstverlening worden voorkomen.

4. Stabilisatie

Het doel van Stabilisatie is het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van de schuldenaar.
Hierbij is van belang dat de inkomsten worden gemaximaliseerd, de uitgaven tot het minimum worden beperkt, er geen crisis is en de beslagvrije voet wordt gegarandeerd.
Als bovenstaande is bereikt kan een Betalingsregeling, Herfinanciering of een Schuldregeling worden opgezet.

5. Duurzame Financiële Dienstverlening

Het doel van Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD) is het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van de schuldenaar, waarbij is vastgesteld dat het bestaande schuldprobleem door in of bij die persoon gelegen omstandigheden nog niet duurzaam opgelost kan worden.

6. Betalingsregeling

Het doel van de betalingsregeling is het volledig (100%) betalen van de vordering in een aantal termijnen.

7. Herfinanciering

Herfinanciering heeft tot doel een financieringsovereenkomst tot stand te brengen tussen de schuldenaar en de kredietverstrekker, waarmee de vastgestelde vordering(en) ineens en voor 100% wordt(en) voldaan.

---

[13] Volgens NVVK en https://www.zelfjeschuldenregelen.nl/over-schulden/extra-informatie/begrippen-a-z/

8. Schuldregeling

Het doel van de schuldregeling is het bewerkstelligen van een minnelijke regeling van de totale schuldenlast.

De module Schuldregeling bestaat uit twee submodules: Schuldbemiddeling en Saneringskrediet.

Schuldbemiddeling

Schuldbemiddeling is het oplossen van schulden, door het bemiddelen tot een regeling met schuldeisers, zonder krediet te verlenen. De schuldenaar reserveert maandelijks bij de schuldbemiddelende instantie het inkomen boven het Vrij Te Laten Bedrag, die de bedragen vervolgens doorbetaalt aan de schuldeisers. Schuldbemiddeling wordt door de gemeentelijke kredietbank, gemeenten en door de wet aangewezen instanties.

Saneringskrediet

Een schuldsanering is het oplossen van schulden door het verstrekken van een saneringskrediet. Met dit krediet worden de schuldeisers direct afbetaald. De schuldenaar moet dit nieuwe krediet gedurende de looptijd van de schuldregeling aflossen bij de schuldhulpverlenende instantie.

9. Budgetbeheer

Budgetbeheer beheert de inkomsten en doet betalingen voor de klant, volgens een vastgesteld budgetplan. Het doel van budgetbeheer is zorgdragen dat betalingen tijdig gedaan worden en voorkomen van (nieuwe) schulden of betalingsachterstanden.

10. Budgetcoaching

Doel van budgetcoaching is het bieden van ondersteuning bij het opdoen van kennis en vaardigheden, waardoor de klant leert op een verantwoorde manier met zijn geld om te gaan. Dit kan inhouden het inzicht krijgen in de inkomsten en uitgaven, het op orde brengen van een overzichtelijke administratie, en klanten helpen bij het afstemmen van de uitgaven op het beschikbare budget, zodanig dat de schulden kunnen worden afgelost en er in de toekomst geen nieuwe schulden ontstaan.

11. Beschermingsbewind

Beschermingsbewind is mogelijk voor mensen die wegens een lichamelijke of geestelijke beperking niet in staat zijn om hun eigen vermogen te beheren. Het bewind zegt dus niets over de vermogenspositie van iemand, maar wel over het onvermogen om de eigen financiën te regelen. Beschermingsbewind wordt in principe aangevraagd door de klant zelf maar kan ook door familieleden (tot in de 4e graad) worden aangevraagd. Is er niemand die de aanvraag kan doen en is bewind voering toch noodzakelijk, dan kan een verzoek bij de officier van Justitie in worden gediend.

12. Flankerende hulp

Met de inzet van flankerende hulp wordt de schuldenaar zodanig ondersteunt dat het mogelijk is om te komen tot een duurzame oplossing of beheersing van de financiële problemen.

13. Wsnp

De Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (Wsnp) is een aanvulling op de Faillissementswet en biedt burgers met financiële problemen een extra perspectief op een schuldenvrije toekomst. De

rechter beslist hierin over de toelating tot deze regeling, de hoogte van de afloscapaciteit en de duur van de sanering. Voorwaarde voor toelating is, dat de schulden te goeder trouw zijn ontstaan en dat een vrijwillig akkoord over afbetaling niet meer mogelijk is. Dit wettelijke traject kan pas in werking treden, als eerst is geprobeerd in het minnelijke traject tot een oplossing te komen.

14. Nazorg

Doel van Nazorg is het voorkomen van herhaling in de zin van het voorkomen dat personen opnieuw met problematische schulden te maken krijgen.

Bijlage 2 Bronvermelding

Armoedebeleid gemeente Teylingen 2017 [Beleidsnota]. (2017). Geraadpleegd van DecosJoin HLT: zaaknr. Z-17-001804

BELEIDSPLAN Schuldhulpverlening ISD BOLLENSTREEK 2012-2013 [Beleidsnota]. (2012). Geraadpleegd van http://ibabsonline.eu/Agenda.aspx?site=teylingen&agendaid=e1a36093-47ed-4a27-a6d0-720de4f7550a&FoundIDs=

Hogeschool Utrecht. (2011). *Schuldhulpverlening loont!*. Geraadpleegd van https://www.divosa.nl/sites/default/files/onderwerp_bestanden/schuldhulp_loont.pdf

Jungman, N., & Wesdorp, P. (2017). *Mobility Mentoring. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*. Geraadpleegd van http://www.platform31.nl/publicaties/mobility-mentoring

Mullainathan, S., & Shafir, E. (2015). *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. ?, ?: Times Books.

Nationale Ombudsman. (2016, 11 mei). Burgerperspectief op Schuldhulpverlening [Rapport]. Geraadpleegd van https://www.nationaleombudsman.nl/onderzoeken/2016050-burgerperspectief-op-schuldhulpverlening

Nibud. (2016, 7 november). Kans op financiële problemen 2016 [Rapport]. Geraadpleegd van https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-Rapport-Kans-op-geldproblemen-2016.pdf

NVVK. (2017). Jaarverslag 2016. Geraadpleegd van http://jaarverslag2016.nvvk.eu/cijfers/index.html

Panteia. (2014, 30 april). Amsterdam: Vroeg Eropaf [Rapport]. Geraadpleegd van http://businesscases.effectieveschuldhulp.nl/?page_id=16

Rijksuniversiteit Groningen (RUG), Kredietbank Nederland en Syncasso. (2016). AFGELOST = OPGELOST. Geraadpleegd van https://www.kredietbanknederland.nl/afgelost-is-opgelost

WRR. (2016). Eigen Schuld? [Rapport]. Geraadpleegd van http://www.effectieveschuldhulp.nl/files/1014/6736/6634/Een_gedragswetenschapelijk_perspectief_op_problematische_schulden_onderzoek_WRR2016.pdf