

Bijlage 3 Samenvattingen raadsessies

Lisse	Bladzijde 1 t/m 4
Teylingen	Bladzijde 5 t/m 6
Noordwijk	Bladzijde 7 t/m 9
Hillegom	Bladzijde 10 t/m 12

Samenvatting informeel overleg over Schulddienstverlening met raadsleden Lisse 23 juni 2021

Aanwezig namens de raad: Marianne Bergman, John de Bruin Gabriëlla Eekhout, Josita Litan, Kees Verkuil (beleidsmedewerker HLT).

ISD: Robert 't Jong (directeur), Mieke Boxhoorn (afdelingshoofd), Sharon Heenk (beleidsmedewerker) Jody Poldervaart (coördinator) en Elian Cozijn (notulist).

Opening

Robert heet iedereen van harte welkom en stelt de aanwezigen van de ISD kort voor. Kees Verkuil is tijdelijk beleidsmedewerker bij HLT. Het is de eerste raadsbijeenkomst ter voorbereiding op het beleidsplan Schulddienstverlening 2022-2025. Het huidige beleidsplan Schulddienstverlening hebben de raden verlengd tot 1 januari 2022. Bij de uitwerking van het nieuwe integrale beleidsplan nemen de ISD en gemeenten naast de nieuwe ontwikkelingen, de ervaringen met de wet Wgs vanaf 2021 de input van de raadsessies mee. Daarnaast loopt er een onderzoek Schulddienstverlening van de Rekenkamercommissie Hillegom/Lisse en doet een externe partij de evaluatie van het huidige beleidsplan voor de vier ISD gemeenten. Deze aanbevelingen worden, voor zover mogelijk, meegenomen met het nieuwe beleidsplan.

Doel van deze avonden is aan de hand van een toelichting/een aantal stellingen een beeld te krijgen wat de raden belangrijk vinden/welke ambitieniveau de voorkeur heeft.

In het najaar volgt het integrale beleidsplan Schulddienstverlening voor het formeel besluitvormingstraject. Het gaat nu niet om besluiten te nemen, maar om de ISD/gemeenten aan de voorkant input te geven.

Sharon Heenk heeft aan de hand van een powerpresentatie uitgebreide informatie gegeven en de stellingen toegelicht. De presentatie inclusief de toelichting stuurt de ISD nog naar de aanwezigen toe inclusief een samenvatting van de avond. (Presentatie is als bijlage toegevoegd)

Stelling 1 (Toegang, stress sensitief, aandacht voor gezondheid

Ontzorgen staat in de wet en de vraag is tot hoever willen we daarmee gaan en in hoeverre heeft de klant ook nog een eigen verantwoordelijkheid daarbij? De ISD hanteert stres sensitieve dienstverlening, waarbij we aandacht hebben voor de eigen regie van de klant.

De ISD hanteert nu ook maatwerk. Dat geldt ook als sprake is van fraude/recidive.

- *Samenvatting//reacties op stelling 1*
- Maatwerk is en blijft belangrijk.
- Als iemand zwaar in de schulden zit, dan is het goed om die vooral in het begin van traject goed te ontzorgen en naarmate het traject goed loopt kan dat minder. Langzaam afbouwen is beter dan van veel naar niets meer doen. De mate waarin is afhankelijk van de persoonlijke situatie en de persoon die het betreft.
- Ontzorgen is goed en dat moet wel leiden tot het voorkomen van herhaling. Naast het ontzorgen is het belangrijk dat mensen ook opgeleid worden om zelfstandig hun financiën te beheren. (2 sporenbeleid).
- Ontzorgen is goed, maar het mag niet een beloning zijn bij bijvoorbeeld recidive.
- Conform het advies van de Ombudsman is het goed om mensen (ook bij fraude/recidive) te helpen, maar daarbij wel voorwaarden aanstellen. Niet helpen heeft als risico oneindige ellende met alle risico's van dien.

- Schuldeisers (waaronder ook gemeente/ISD) kunnen altijd bepalen of ze akkoord gaan met een aflossingsvoorstel of kwijtschelding.
- Nazorg kan herhaling voorkomen, maar is geen 100% garantie.
- Het is zeker belangrijk om gezinnen met kinderen te helpen. Kinderen mogen niet de dupe worden van de problemen van hun ouders en een nieuwe generatie met problemen moet voorkomen worden.
- Een schulddienstverleningstraject is zwaar en dan is het een goede suggestie om mensen aan het eind van een traject een kleine attentie te geven. Belonen is beter dan straffen. Het gaat dan om mensen die netjes het traject hebben doorlopen. Het mag niet zo zijn dat fraude/recidive beloond wordt.
- Niet iedereen die in de schulden zit heeft dat aan zichzelf te wijten. Soms zijn mensen zelf niet bij machte of komt het door een ex-partner.
- Landelijk beeld is dat mensen pas na 2 jaar om hulp vragen en dat ze dan na 5 jaar (incl. 3 jaar schuldregeling) weer positief in het leven staan en de meeste niet terugvallen.
- In Lisse zitten er circa 60 personen in een schuldenregeling. De consultants hebben regelmatig contact met deze mensen en zien of ze bewust/gemotiveerd met de regeling bezig zijn.
- Op basis van het huidige beleid kunnen mensen bij fraude/recidive uitgesloten worden, maar de praktijk is dat de ISD maatwerk levert en iedereen helpt.
- Suggestie is om bij recidive extra voorwaarden op te leggen, zoals bijvoorbeeld budgetbeheer of onder bewind stellen. Dan is er een vorm van toezicht.
- Uitsluiten van recidive/fraude niet standaard maken, maar eventueel als een kanbepaling opnemen.

Stelling 2 Saneringskredieten

Grote gemeenten werken al met saneringskredieten en resultaten zijn positief. Een saneringskrediet kan voor zowel de klant, schuldeiser als de ISD een positief effect hebben. De tijd die het de ISD oplevert kan ingezet worden aan de voorkant van het proces. Een saneringskrediet is niet voor iedere situatie de beste oplossing.

Samenvatting/reacties op stelling 2

- Bij een saneringskrediet is het bedrag dat betaald wordt niet anders dan bij een schuldregeling.
- Het bedrag is gebaseerd op de aflossingscapaciteit.
- Het is ook mogelijk om een bepaald drempelbedrag af te spreken. Vooraf moet de ISD wel investeren zoals deelname aan het Garantiefonds.
- Bij grote gemeenten is de ervaring dat 2%- 5% van het krediet niet terug wordt betaald (bv door overlijden). Daardoor valt het financieel risico voor de ISD/gemeenten naar verwachting mee.
- Is het mogelijk om aan schuldeisers nog een soort korting te vragen bij een saneringskrediet, omdat ze in een keer het bedrag krijgen? Dat is nog niet bekend. Het is wel zo dat schuldeisers in de praktijk maar een klein deel van de openstaande schuld krijgen en ze de rest kwijtschelden.
- Den Haag heeft zijn eigen Kredietbank en de meeste mensen zitten op bijstandsniveau en komen vaak niet hoger uit dan een krediet van € 5.000,-.
- Schuldeisers krijgen het gereserveerde bedrag minus de rente. Het voordeel is dat de ISD geen hercontroles hoeft te doen (circa 9 uur per jaar en 3 keer). Die kunnen dan ingezet worden op meer begeleiding aan de voorkant van het proces.
- Het is goed om bij de uitwerking ook naar de schuldeisers te kijken.
- Zowel bij een saneringskrediet als bij een schuldregeling geldt dat alle partijen akkoord moeten gaan. Het staat partijen vrij om dat niet te doen. Gaat niet iedereen akkoord dan kan dat via de rechter aangevraagd worden.
- Een goede motivatie voor een saneringskrediet of schuldregeling is belangrijk en wisselt per situatie.
- Een saneringskrediet is sneller te regelen dan een schuldregeling. Landelijk zijn afspraken dat bepaalde partijen daar standaard aan meewerken.
- Voor saneringskredieten is een goede kosten-/batenanalyse van belang en die is nu nog niet te geven. Voor de raadsleden is meer informatie over saneringskredieten en de voor- en nadelen, voordat zij daar een mening overgeven, belangrijk. Een presentatie in de commissie als het

nieuwe beleidsplan op de agenda staat, vinden de aanwezigen wenselijk. De ISD is net bezig met het onderzoek naar de optie van saneringskredieten en vindt het geen probleem om te zijner tijd in de commissie een presentatie te geven.

- Vanuit de raadsleden is de optie voor een eigen garantiefonds bij de ISD ter overweging meegegeven.

Stelling 3 Landelijke ontwikkelingen

Er zijn landelijk veel initiatieven, waarbij de ervaringen wisselend zijn. De vraag is willen we daarbij voorop lopen of eerst de ervaringen afwachten. Kees Verkuil heeft diverse ervaringen met nieuwe ontwikkelingen. Soms is een initiatief vooraf goed, maar is de praktijkervaring (vanwege de privacy/AVG) minder, zoals bijvoorbeeld de Buddy-app. Vooraf onderzoek doen is aan te bevelen. Achter de initiatieven zitten ook verdienmodellen.

Samenvatting//reacties op stelling 3

- De buddy-app is ter ondersteuning van de klant bedoeld en het Schuldenknooppunt meer voor de organisaties/de ISD.
- De beste oplossing is een goed uitgangspunt. Op dit moment zijn er veel initiatieven, maar zijn de ervaringen nog beperkt. Vandaar de stelling willen we voorop lopen met de bijhorende (financiële) risico's of zijn we afwachtend en kijken we eerst welke zaken succesvol zijn.
- We zijn als gemeente niet zo groot als de grote gemeenten en hebben daardoor ook minder geld/capaciteit beschikbaar. Als uitvoerder kan de ISD het beste beoordelen wat het beste is, waarbij voorop lopen niet noodzakelijk is, maar is de insteek meer aansluiten op initiatieven die succesvol zijn.
- Bij de presentatie in de commissie (najaar 2021) is er meer aanvullende informatie over de initiatieven beschikbaar.
- De raadsleden ontvangen straks bij voorkeur een voorstel van de ISD, waaruit blijkt wat naar de mening van de ISD het beste is en waarbij het belang van de klanten voorop staat. Voor nu is het belangrijk dat de raadsleden aangeven wat het gewenste ambitieniveau is.
- Schuldenbewind wordt verder uitgewerkt. Via de wet Schuldenbewind is het mogelijk om aan te geven dat een ander traject/ondersteuning beter is. Dat kan per klant verschillen. Schuldenbewind kost geld, maar kan op termijn ook geld opleveren. Tarief voor schuldenbewind is hoger dan voor regulier bewind. (€ 144,- ten opzichte van € 110,- per maand).

Stelling 4 Vroegsignalering

Vanaf 1 januari 2021 is Vroegsignalering een wettelijke taak en is, mede vanwege de toename van het aantal convenanten, het aantal meldingen fors toegenomen. Voor het benaderen van de inwoners met een achterstand zijn diverse opties mogelijk en dat is afhankelijk van het gewenste ambitieniveau. Iedereen bezoeken/persoonlijk benaderen kost meer dan een deel schriftelijk/via de telefoon.

Samenvatting//reacties op stelling 4

- Efficiënt handelen is een goed uitgangspunt en op basis van de pilot/de ervaringen weet de ISD wat het beste effect heeft.
- Het is goed om diverse opties een tijd te proberen en op basis daarvan pas een definitief besluit nemen.
- Is een brief wel zinvol, omdat de kans bestaat dat mensen deze niet openen/lezen.
- Vroeg Eropaf is gericht op preventie. Ook preventie op scholen is belangrijk en gewenst en dat is een taak van een Stichting. Preventie voorkomt instroom bij de ISD.
- Afgelopen maand heeft de ISD 650 brieven verstuurd, waar ook mensen met een achterstand van € 0,03 bij zitten. Formeel is het verplicht om iedereen aan te schrijven. Het is ook mogelijk om een minimumbedrag te bepalen om mensen aan te schrijven. De aanwezigen zijn daar voorstander van.
- Bellen heeft de voorkeur boven een brief.
- Insteek bij de ISD is integraliteit; dat betekent bijvoorbeeld voorkomen dat de ene afdeling iemand met schulden helpt en de ander een uitkering blokkeert.

Vragen/opwerkingen

- Vragen bewindvoerders soms niet veel geld, waardoor er weinig overblijft om schulden af te lossen? De rechter bepaalt het tarief voor bewindvoering en de meeste mensen krijgen hiervoor bijzondere bijstand, omdat ze inkomen op bijstandsniveau hebben. Bij schuldenbewind kan voor de ondersteuning voor een andere optie gekozen worden.
- Deze avond veel ideeën/kennis opgedaan. Het was een heldere presentatie en benieuwd naar het nieuwe beleidsplan.

Afspraken/Sluiting

- Robert 't Jong bedankt alle aanwezigen voor hun inbreng en neemt de ervaringen van deze avond mee met de andere raadsbijeenkomsten.
- Na de zomer volgt het nieuwe beleidsplan inclusief een presentatie voor de Commissie Welzijn.

Opmerkingen CDA Teylingen

Stelling 1 De toegang, ontzorgen, stress sensitief en aandacht voor gezondheid

“Alle inwoners moeten, ongeacht of er sprake is van recidive of fraude, worden toegelaten tot schulddienstverlening. Tijdens het traject moet de klant totaal ontzorgd worden.”

Er staat dat maatwerk altijd mogelijk is. Het uitgangspunt moet zijn: “Er wordt **altijd** maatwerk geleverd”. In principe moeten alle inwoners worden toegelaten tot de schulddienstverlening, ook als sprake is van recidive of fraude tenzij er heel zwaar wegende argumenten zijn om het niet te doen. Hierbij ga ik ervan uit dat als sprake is van fraude dit een strafbaar feit oplevert, dit nader zal worden onderzocht waarbij ook de onderliggende redenen en problematiek aan de orde komen. Dit zou aanleiding kunnen zijn betrokkene niet opnieuw toe te laten tot schulddienstverlening. Ontzorgen is prima, maar wel spelen eigen verantwoordelijkheid en motivatie een rol. Het is en blijft een probleem van de cliënt. Belonen kan goed werken, maar ook hier maatwerk en toepassen als de indruk bestaat dat dit een positieve uitwerking zal hebben. Niet belonen met geld.

Stelling 2 Saneringskrediet

“De gemeente moet de schuld van de inwoner overnemen zodat de inwoner slechts met één schuldeiser te maken heeft (zijnde de gemeente).”

Saneringskredieten moeten een optie worden binnen de schulddienstverlening. Ook hier moet maatwerk worden geleverd. Het is dan aan het beoordelingsvermogen van de deskundige bij de ISD of een saneringskrediet meerwaarde heeft. Zo ja: doen.

Stelling 3 Landelijke (nieuwe) ontwikkelingen

“Wij zijn bij voorkeur trendvolger in plaats van trendsetter voor wat betreft de nieuwe landelijke (niet verplichte) ontwikkelingen.”

De problematiek is m.i. te gevoelig en de betrokken mensen zijn te kwetsbaar om trendsetter te willen zijn. Dus ontwikkelingen in de gaten houden en inspringen als de methode succesvol is gebleken.

Stelling 4 Preventie met nadere toelichting

“Wij gaan niet alle mensen met een betalingsachterstand via een huisbezoek actief benaderen, maar maken een knip wanneer we een brief sturen, telefonisch contact zoeken of op huisbezoek gaan op basis van het aantal signalen en de hoogte van de achterstanden.”

Kennelijk is in eerste instantie gekozen voor het maken van een knip tussen wie wordt aangeschreven, wie wordt opgebeld en bij wie op huisbezoek wordt gegaan. Ik mag toch aannemen dat inmiddels op basis van ervaringen (hier of elders, VNG) meer bekend is over de effectiviteit van de gekozen methode en hoe dit door de betrokken inwoners wordt beleefd. Zo niet, dan zou ik eerst een evaluatie houden (samen met anderen) en op basis daarvan besluiten.

Opmerkingen CristenUnie

Algemeen

De ChristenUnie vindt schulddienstverlening een belangrijk onderwerp. We hechten aan een hoog ambitieniveau en zijn in principe ook bereid daar middelen tegenover te stellen.

Stelling 1) Toegang, ontzorgen etc

We zijn het eens met de stelling; goed om mensen te ontzorgen.

Goed als de klant hierbij wel zijn eigen verantwoordelijkheid houdt (zodat er sprake is van ownership en er dus ook meer kans is op een langduriger resultaat). Hierbij dienen we wel goed aan verwachtingenmanagement te doen, zodat dit voor de klant ook helder is.

We zouden de huidige werkwijze mbt toegang willen omdraaien. Op dit moment is er sprake van het niet toelaten van inwoners tot de schulddienstverlening op grond van fraudevorderingen of recidive, wel is maatwerk nodig en kan (gemotiveerd) worden besloten iemand wel toe te laten. Het heeft onze voorkeur dat in principe iedereen wordt toegelaten, tenzij er (gemotiveerd) goede redenen zijn om iemand niet toe te laten. Hierbij kunnen fraudevorderingen en recidive dan eventueel een rol spelen. We vinden het logisch om, als iemand meermaals de fout in is gegaan, het toezicht aan te scherpen (maar evengoed in te zetten op ontzorgen; dit moet niet leiden tot extra stress). Kan de ISD aangeven wat het percentage recidive en fraudevorderingen nu is?

Mbt beloningssysteem, wij zijn voor belonen in de vorm van complimenten, activiteiten en goederen. Tevens staan wij positief tegenover de mogelijkheid een klein bedrag ter beloning in te zetten. Dit werkt ons inziens goed als stimulans.

Stelling 2) Saneringskrediet

Moet dit óf, óf zijn? Wij hebben voorkeur voor het aanbieden van beide vormen (bemiddeling én saneringskrediet) waarbij het wenselijk is dat de klant ook inspraak heeft in welke vorm het betreft. Kunnen er in het geval van een saneringskrediet enkele (objectieve) richtlijnen worden meegegeven voor het type klant waarbij dit het meest kansrijk is? En kan de ISD aangeven wat de omvang van het risico is als de klant niet de schuld afbetaalt, en hoe groot de ISD de kans hierop inschat of wat ervaringen zijn in andere gemeenten?

Stelling 3) Landelijke (nieuwe) ontwikkelingen

Wij staan positief ten aanzien van meegaan nieuwe ontwikkelingen. Hierbij zijn wel een aantal kanttekeningen. Bij een schuldenknooppunt is het de vraag of dan de juiste schuldhulpverleners en -eisers aangesloten zijn, of dat dit maar ten dele het geval is; bij de buddy-app maken we ons zorgen over privacy en de omgang met gegevens. Beide voorstellen, de buddy-app en het schuldenknooppunt, lijken ons overigens wel nuttige instrumenten. We kunnen ons ook voorstellen dat voor dergelijke initiatieven aparte voorstellen aan de raad worden voorgelegd (incl budgetvraag) en dat het beleidsplan hierover vooral op hoofdlijnen is.

Stelling 4) Preventie

We vinden het belangrijk om minimaal in te zetten op het huidige ambitieniveau en we zijn ook bereid hier extra in te investeren. Het lijkt ons beter als er preventief veel sneller wordt gebeld ipv een brief gestuurd, ook al brengt dat meer kosten met zich mee. Dit omdat er bij mensen vaak veel schaamte zit als het over hun schulden gaat en het dus zo laagdrempelig mogelijk moet zijn. Heeft de ISD cijfers (wat is de respons op brieven nu? En hoe vaak ziet de ISD de mensen die een brief hebben ontvangen later terug, met grotere schulden)?

Samenvatting schuldhulpverlening bij de Commissie Welzijn van Noordwijk op 30 juni 2021

Stelling 1: iedereen moet te allen tijde worden toegelaten, ook bij recidive en fraude.

CDA, mw. Barnhoorn: het fraudeverhaal komt niet goed over. Wat is stress-sensitieve dienstverlening.

PvdA, mw. Van Dokkum: te weinig tijd om in de materie te verdiepen. Kan later nog input worden geleverd? Hoe vaak komt recidive voor? Niet perse niet toelaten in geval van recidive. Als iemand eenmaal gestraft is, niet na blijven dragen.

GL, dhr. Hoffmans: mensen met schuldenstress maken verkeerde keuzes. Z.s.m. ontzorgen, de regie overnemen. Ook bij fraude, vaak is er een gezin betrokken.

Bruisend Noordwijk, dhr. De Moor: bij grootschalige fraude waarbij strafrechtelijk traject loopt, uitsluiten van schuldhulpverlening. Is de informatiepositie goed? Vanwege AVG wel eigen verantwoordelijkheid bij grootschalige fraude. Voorzitter vraagt ook uitsluiting bij gezin met kinderen? Ja, ook dan, eigen verantwoordelijkheid, geen uitzonderingen.

DOEN, mw. Dol: raadt psychische begeleiding en ontzorging aan. Hoever gaat het door. Wel iedereen toelaten.

VVD, dhr. Duindam: bij doelbewust misbruik maken niet wederom toelaten. Recidive: terugvallen? Dan stap terug doen. Als ze niets hebben geleerd, is er dan wel genoeg geholpen?

NZLokaal, mw. Meiland: Tot op zeker hoogte helpen. Niet in herhaling vervallen. Nazorg/maatwerk. Wanneer is iets fraude? Wordt er gekeken naar inkomen? Heel veel geld en heel veel fraude.

Puur, dhr. Vissers: achter elke schuldprobleem zitten andere problemen. Niet uitsluiten. Onderliggende problematiek in beeld hebben. Laaggeletterdheid, gezin, etc. betrekken.

LijstSalman, dhr. Van Kouwen: recidive is iets over gezegd in het amendement Peters en Bruins. In het nieuwe beleidsplan staat opgenomen informatieplicht en gevolgen bij grove opzet en schuld. In de nieuwe wet staat duidelijk iets anders opgenomen. Dit moet in het beleidsplan worden opgenomen. Stress-sensitief werken wordt door veel mensen binnen de gemeente gedaan. Goede zaak.

D'66, mw. Drijver: eenmaal fraudeur betekent niet altijd fraudeur. Biedt mensen hulp op maat en goede herkansing.

Stelling 2: saneringskredieten, wel of niet.

Er zijn landelijke ontwikkelingen gaande. Meerdere gemeenten verstrekken saneringskredieten.

Bruisend Noordwijk, dhr. De Moor: looptijd van 3 jaar. De zaak moet jaarlijks worden herbeoordeeld. Mensen uitsluiten die hun inkomen op buitenlandse rekeningen zetten, bij grootschalige fraude.

Doen, mw. Dol: in veel gevallen kan dit een oplossing zijn. Wel monitoren dat de mensen niet weer in schulden terecht komen en maatwerk bieden.

VVD, dhr. Duindam: eens met dhr. De Moor. Risico voor de gemeente is te groot. Gevoel van vrijblijvendheid. Wil voorbeelden van NL gemeenten zien.

NZLokaal, mw. Meiland: goed idee: krijgen ze het geld in 1 x? Blijvend monitoren.

Puur, dhr. Vissers: eens met saneringskredieten. Heeft wel problemen met de opmerking over vrijblijvendheid. Helpt met overzichtelijkheid en kijken naar achterliggende problematiek.

LijstSalman, dhr. Van Kouwen: eens met saneringskrediet. Ook voor wat betreft de administratieve lasten en tijdbesparing. Wat wordt uiteindelijk de risicodekking? Via een waarborgfonds of via de gemeente?

D'66, mw. Drijver: eens met saneringskrediet. Ziet graag kader/hogte bedrag.

CDA, mw. Barnhoorn: eens met saneringskrediet. Wel zorgen dat geen recidive plaatsvindt. Mensen moeten leren omgaan met geld.

PvdA, mw. Van Dokkum: eens met saneringskrediet. Biedt perspectief, wel 3 moeilijke jaren, maar toch..

GL, dhr. Hoffmans: eens met saneringskrediet. Tegelijkertijd rijst de vraag: hoe ontstaan schulden? Meer informatie hierover van de ISD gewenst.

Stelling 3: Vroegsignalering

Per 1 januari 2021 is Noordwijk aangesloten bij ISD Vroeg erop af. Veel schuldeisers zijn nu aangesloten bij het convenant. Vraag is wanneer een brief wordt gestuurd, wanneer wordt opgebeld en wanneer de lopers langs gaan.

NZLokaal, mw. Meiland: een brief is veel te onpersoonlijk. Wordt niet open gemaakt. Er zou minstens gebeld moeten worden (of videobellen). Bij hoge bedragen langsgaan. Geen brief sturen!

Puur, dhr. Vissers: een brief leidt tot niets. Brieven worden niet gelezen. Zo vroeg mogelijk op huisbezoek. (Wettelijk kader in acht nemen.)

LijstSalman, dhr. Van Kouwen: snap de knip, maar is voor persoonlijk contact. Menselijke maat. Via Wijkteams/Voor Iedereen¹ en worden de budgetcoaches bij Reuring ingezet?

D'66, mw. Drijver: knip maken op basis van bedragen spreekt niet aan. Zorg op maat en persoonlijk contact zodat oplossingsrichting wordt vastgelegd. Geen knip aanbrengen.

CDA, mw. Barnhoorn: eens met Drijver. Vervolgstappen: telefoon of bezoek. Er bovenop blijven zitten.

PvdA, mw. Van Dokkum: vroegsignalering werkt. Niet alle 900 signalen nalopen, dat is onlogisch. Best practices van andere gemeenten gebruiken. Bewezen resultaten/methode hanteren.

GL, dhr. Hoffmans: knip maken is niet verstandig.

Bruisend Noordwijk, dhr. De Moor: Grenzen zijn ingegeven vanuit praktische overwegingen. Opbouw staffel geeft keuzestress bij uitvoering. Eens met knip.

DOEN, mw. Dol: signaleren – contact zoeken = bellen. Dat is menselijker en sluit verder aan bij de opmerkingen van dhr. Van Kouwen, Lijst Salman.

VVD, mw. Plug: eens met stelling ISD. Altijd huisbezoek afleggen is te vel, maar dreigende uithuiszetting moet wel worden voorkomen.

ISD geeft aan dat aan wijziging van de methode een prijskaartje hangt. Bepaalde signalen kunnen worden gecombineerd, die kunnen een extra rode vlag opleveren.

Stelling 4: bij landelijke nieuwe ontwikkelingen: volgen we of ontwikkelen we (trendvolgen of trendsetten)?

Als voorbeelden: adviesrecht bij schuldenbewind, technologische ontwikkelingen.

D'66, mw. Drijver: wil graag meer informatie over het adviesrecht bij schuldenbewind. Over technologische ontwikkelingen valt niet veel te zeggen. Wil wel weten welke instrumenten de klant echt helpen.

LijstSalman, dhr. Van Kouwen: de grote steden zijn bij uitstek de trendsetters vanwege de grote problematiek. De ISD is daarmee trendvolger.

Puur, dhr. Vissers: appjes lossen onderliggende problematiek bij schulden niet op. Heeft nog geen mening over het adviesrecht.

NZLokaal, mw. Meiland: Eens met de stelling. Als het geld kost en er zit een verdienmodel achter, dan niet.

VVD, dhr. Duindam: eens met de stelling en sluit zich aan bij LijstSalman.

DOEN, mw. Dol: belangrijk is maatwerk te bieden en scherp te blijven op ontwikkelingen.

Bruisend Noordwijk, dhr. De Moor: adviesrecht bij schuldenbewind vindt hij prima. Technologie kan wel efficiency opleveren, apps oid. Maar dan wel landelijk uitgerold vanuit de VNG.

GL, dhr. Hoffmans: eens, maar niet bij een verdienmodel.

PvdA, mw. Van Dokkum: eens, wel ontwikkelingen in de gaten houden en tijdig insteken.

CDA, mw. Barnhoorn: aansluiten bij Schuldhulproute: geldfit en Schuldenlab, maar kijken naar samenwerking tussen bedrijven en gemeenten ihv schuldhulpverlening. Eerst de effecten bezien.

Samenvatting informeel overleg Schulddienstverlening met raadsleden Hillegom 06 juli 2021

Aanwezig namens de raad: Ria Heemskerk-Rekké, Jeanne Ruigrok-Schoorl, Frank Vrijburg, Kees Langeveld, Joop van Duffelen, Kees Verkuil (beleidsmedewerker HLT).
ISD: Robert 't Jong (directeur) en Sharon Heenk (beleidsmedewerker).

Opening

Robert heet iedereen van harte welkom en stelt de aanwezigen van de ISD kort voor. Sharon Heenk is beleidsmedewerker bij de ISD Bollenstreek. Kees Verkuil is tijdelijk beleidsmedewerker bij HLT. Het is de laatste raadsbijeenkomst ter voorbereiding op het beleidsplan Schulddienstverlening 2022-2025. Het huidige beleidsplan Schulddienstverlening hebben de raden verlengd tot 1 januari 2022. Bij de uitwerking van het nieuwe integrale beleidsplan nemen de ISD en gemeenten naast de nieuwe ontwikkelingen, de ervaringen met de wet Wgs vanaf 2021 de input van de raadsessies mee. Daarnaast loopt er een onderzoek Schulddienstverlening van de Rekenkamercommissie Hillegom/Lisse en doet een externe partij de evaluatie van het huidige beleidsplan voor de vier ISD gemeenten. Deze aanbevelingen worden, voor zover mogelijk, meegenomen met het nieuwe beleidsplan.

Doel van deze avonden is aan de hand van een toelichting/een aantal stellingen een beeld te krijgen wat de raden belangrijk vinden/welke ambitieniveau de voorkeur heeft.

In het najaar volgt het integrale beleidsplan Schulddienstverlening voor het formeel besluitvormingstraject. Het gaat nu niet om besluiten te nemen, maar om de ISD/gemeenten aan de voorkant input te geven.

Sharon Heenk heeft aan de hand van een powerpresentatie informatie gegeven en de stellingen toegelicht. De presentatie inclusief de toelichting stuurt de ISD nog naar de aanwezigen toe inclusief een samenvatting van de avond.

Stelling 1 Toegang, stress sensitief, aandacht voor gezondheid

Ontzorgen staat in de wet en de vraag is tot hoever willen we daarmee gaan en in hoeverre heeft de klant ook nog een eigen verantwoordelijkheid daarbij? De ISD hanteert stress sensitieve dienstverlening, waarbij we aandacht hebben voor de eigen regie van de klant.

De ISD hanteert nu ook maatwerk. Dat geldt ook als sprake is van fraude/recidive. Op het gebied van fraude en recidive is beleidsvrijheid. Wordt het niet opgenomen als uitsluitingsgrond in het beleid, kan hier niet op worden teruggevallen. Momenteel hebben wij dit wel als uitsluitingsgrond in het beleid staan. De vraag is of hier nog steeds dezelfde opvatting over is ?

- Wat betreft fraude en recidive mag er meer nuance komen. Niet bij voorbaat uitsluiten.
- Ten aanzien van de recidive; nazorg is hierbij van belang zodat voorkomen wordt dat mensen terugvallen. Wellicht komt hier vanuit de evaluaties aanvullende informatie over beschikbaar zodat mogelijk meer ingezet kan worden op nazorg of diverse cursussen/begeleiding tijdens het traject.
- Maatwerk is in deze belangrijk. Wel moet ervoor gewaakt worden dat maatwerk geen willekeur wordt.
- Het is van belang om rekening te houden met wat een klant kan (begrijpen) en waar hij toe in staat is.
- Het is belangrijk om te kijken wat de gevolgen zijn als een inwoner niet geholpen wordt. Hierbij is het van belang om rekening te houden met de persoonlijke omstandigheden en het maatschappelijk effect (en de hierbij komende kosten). Maatwerk blijft hierbij belangrijk.
- Het is de wens om wel de mogelijkheid te hebben om uit te sluiten, maar niet om per definitie mensen uit te sluiten.
- Er kan ook voor worden gekozen om mensen te allen tijde toe te laten tot schuldhelpverlening en een ander soort hulp aan te bieden, bijvoorbeeld het aanbieden van budgetbeheer of hulp door ketenpartner/vrijwilliger.

Stelling 2 Saneringskredieten

Grote gemeenten werken al met saneringskredieten. Een saneringskrediet kan voor zowel de klant, schuldeiser als de ISD een positief effect hebben. De tijd die het de ISD oplevert kan ingezet worden aan de voorkant van het proces. Een saneringskrediet is niet voor iedere situatie de beste oplossing.

- Bij een saneringskrediet is het bedrag dat betaald wordt niet anders dan bij een schuldregeling. Het bedrag is gebaseerd op de aflossingscapaciteit.
- Het is belangrijk dat ook oog wordt gehouden voor gedragsverandering en motivatie. Als de schuld als het ware is “overgenomen”, is de motivatie dan nog wel voldoende om te blijven aflossen ?
- Eigen initiatief en verantwoordelijkheid blijft belangrijk, ook bij saneringskredieten.
- Het contact met de ketenpartners is belangrijk in deze, met name voor eigen initiatief, verantwoordelijkheid, motivatie en de mogelijkheid om andersoortig hulp te bieden (bijv. bij een verslaving of psychische problemen).
- Het is van belang dat bij saneringskredieten nazorg en begeleiding goed georganiseerd wordt.
- Voor saneringskredieten is een goede kosten-/batenanalyse van belang en die is nu nog niet te geven. Voor de raadsleden is meer informatie over saneringskredieten en de voor- en nadelen, voordat zij daar een mening overgeven, belangrijk. De ISD is net bezig met het onderzoek naar de optie van saneringskredieten. De uitwerking zal (voor zover mogelijk) worden meegenomen in het nieuwe beleidsplan.
- Om het risico (de borgstelling) af te dekken wordt gevraagd om mee te nemen:
 - een eventueel maximumbedrag voor wat betreft het verstrekking van saneringskredieten;
 - eventuele uitsluitingsgronden specifiek voor saneringskredieten (bijv. recidive en fraude);
 - wat staat er positief tegenover het risico dat wij lopen;
- Schuldeisers krijgen het gereserveerde bedrag minus de rente. Het voordeel is dat de ISD geen hercontroles hoeft te doen (circa 9 uur per jaar en 3 keer). Die kunnen dan ingezet worden op meer begeleiding aan de voorkant van het proces.
- Een saneringskrediet is sneller te regelen dan een schuldregeling. Als wordt aangesloten bij het collectief schuldregelen, dan zijn landelijk afspraken dat bepaalde partijen daar standaard aan meewerken.
- Het is positief als er een efficiëncyslag gemaakt kan worden. Hierbij hoort dan ook verder onderzoek naar het aansluiten bij schuldenknooppunt en collectief schuldregelen.
- Het is positief als de mogelijkheid tot een saneringskrediet er is, naast de mogelijkheid tot schuldbemiddeling. Ook hierbij gaat het om maatwerk.

Stelling 3 Vroegsignalering

Vanaf 1 januari 2021 is Vroegsignalering een wettelijke taak en is, mede vanwege de toename van het aantal convenanten, het aantal meldingen fors toegenomen. Voor het benaderen van de inwoners met een achterstand zijn diverse opties mogelijk en dat is afhankelijk van het gewenste ambitieniveau. Iedereen bezoeken/persoonlijk benaderen kost meer dan een deel schriftelijk/via de telefoon.

- De huidige werkwijze ziet er logisch uit. Het is wel belangrijk om na verloop van tijd te kijken hoe hoog de achterstanden zijn, en daar eventueel de werkwijze op aan te passen. Voldoet de huidige ‘knip’ nog? Deze cijfers kunnen uit het systeem (RIS) gehaald worden en hier zal ook naar gekeken worden.
- Het zou mooi zijn als wordt bijgehouden hoe wordt gereageerd op het sturen van de brief, een telefoongesprek of een huisbezoek.
- Het is van belang om te kijken wat het effect is van de brieven, telefoontjes en huisbezoeken. En ook de aard van de schuld. Er wordt voorgesteld om voor dit onderdeel jaarlijks te evalueren zodat dit goed in de gaten gehouden kan worden.
- Het is van belang om het signaal integraal op te pakken. Wel binnen de kaders van de AVG. Momenteel wordt al samengewerkt en is er al meer mogelijk door wijzigingen in de wet. Wel blijft het van belang om de privacy in de gaten te houden. Zo nodig kan een inwoner worden doorverwezen naar bijv. Wmo of de Participatiewet. Binnen de ISD kan in ieder geval snel opgeschaald worden in de dienstverlening als dit nodig is. Hierbij wordt ook samengewerkt met de

verschillende JGT's en Voor Ieder1. Als er vanuit hen signalen komen, zullen wij dit ook oppakken. En andersom zullen wij dit ook doen (binnen de kaders van de AVG).

Stelling 4 Landelijke ontwikkelingen

Er zijn landelijk veel initiatieven, waarbij de ervaringen wisselend zijn. De vraag is willen we daarbij voorop lopen of eerst de ervaringen afwachten. Soms is een initiatief vooraf goed, maar is de praktijkervaring (vanwege de privacy/AVG) minder, zoals bijvoorbeeld de Buddy-app. Vooraf onderzoek doen is aan te bevelen.

Het adviesrecht bij schuldenbewind is geen nieuwe 'technologische' ontwikkeling, maar wel een nieuwe wet per 1 januari 2021. De gemeente kan een advies geven over het uitgesproken schuldenbewind. Via de wet is het mogelijk om aan te geven dat een ander traject/ondersteuning beter is.

- Iedereen is het eens met de stelling. Het is beter om te volgen in de nieuwe technologische ontwikkelingen.
- Het is belangrijk om alert te blijven op de initiatieven. Ervaringen met apps zijn nog niet altijd positief. Het blijkt vaak toch niet zo goed te werken zoals gepromoot en het niveau is niet al te best.
- Het is goed om te realiseren dat achter de initiatieven vaak ook een verdienmodel zit.
- Kees Verkuil geeft een toelichting op het adviesrecht bij schuldenbewind. Indirect kan dit ook een besparing opleveren voor de bijzondere bijstand. Het tarief van schuldenbewind is ten opzichte van bewind ook nog is hoger. Het kan daarom ook enerzijds een besparing opleveren.
- Het niveau van de bewindvoerders kan ook erg verschillen van elkaar. Het kan daarom ook een positieve effect hebben om gebruik te maken van het adviesrecht.
- De mogelijkheid om bewindvoering intern op te zetten, kan hier ook positief in bijdragen. De mogelijkheid om dit te onderzoeken, kan worden meegenomen in het nieuwe beleid. Hierbij wordt wel opgemerkt dat het alsnog niet af te dwingen is dat mensen bij de ISD in bewindvoering gaan. Het staat hen vrij om zelf een bewindvoerder te kiezen (waar de rechter dan akkoord mee moet gaan uiteraard).

Vragen/opmerkingen

- Nagaan of in de evaluatie VroegEropaf staat hoe wordt gereageerd op de brieven. Welke aanpak heeft het meest effect ?
In de evaluatie staat aangegeven dat 76% van de inwoners die bereikt zijn door middel van bellen of huisbezoeken, een vorm van hulp hebben geaccepteerd. Vanwege corona is het contact noodgedwongen meer telefonisch en per brief/flyer geweest. Er werd zeer weinig gereageerd op de flyers. Exacte aantallen staan niet in de evaluatie. Maar dit is goed om tussentijds / met de volgende evaluatie mee te nemen.

Afspraken/Sluiting

- Robert 't Jong bedankt alle aanwezigen voor hun inbreng en neemt de ervaringen van deze avond mee met de andere raadsbijeenkomsten.
- Na de zomer volgt het nieuwe beleidsplan.