

1

Gemeentes kunnen in het kader van een schuldhulpvraag aan burgers verschillende vormen van schuldhulpverlening aanbieden. Welke soorten schuldhulpverlening zijn er voor burgers uit uw gemeente beschikbaar? En hoe vaak is in 2017 een vorm van schuldhulpverlening ingezet? (meerdere antwoorden mogelijk) Als u de exacte aantallen niet weet, wilt u deze dan schatten?

Multi-levelvraag

Minimaal aantal vinkjes: 1

- ☐ Informatie en advies
 - ☐ Aantal in 2017 aangeboden trajecten van deze vorm van schuldhulpverlening
9
- ☐ Stabilisatie
 - ☐ Aantal in 2017 aangeboden trajecten van deze vorm van schuldhulpverlening
29
- ☐ Duurzame financiële dienstverlening
 - ☐ Aantal in 2017 aangeboden trajecten van deze vorm van schuldhulpverlening
29
- ☐ Saneringskrediet
 - ☐ Aantal in 2017 aangeboden trajecten van deze vorm van schuldhulpverlening
0
- ☐ Schuldbemiddeling (minnelijk traject)
 - ☐ Aantal in 2017 aangeboden trajecten van deze vorm van schuldhulpverlening
29
- ☐ Beschermingswind
 - ☐ Aantal in 2017 aangeboden trajecten van deze vorm van schuldhulpverlening
0
- ☐ Budgetbeheer
 - ☐ Aantal in 2017 aangeboden trajecten van deze vorm van schuldhulpverlening
7
- ☐ Budgetcoaching
 - ☐ Aantal in 2017 aangeboden trajecten van deze vorm van schuldhulpverlening
0
- ☐ Anders, namelijk:
 - ☐ Aantal in 2017 aangeboden trajecten van deze vorm van schuldhulpverlening

2

Kunt u aangeven hoe nauwkeurig de door u bij
bovenstaande vraag ingevulde aantallen zijn?

Single-
responsevraag



Het betreft nauwkeurige cijfers
Het betreft een schatting

3

Als burgers meer te weten willen komen over
schuldhulpverlening kunnen ze in sommige gemeenten een
afpraak maken voor een persoonlijk (aanmeld)gesprek.* In
dit face-to-face gesprek kan de burger zelf uitleg geven over
zijn of haar financiële situatie en horen welke mogelijkheden
en voorwaarden er in de gemeente zijn voor
schuldhulpverlening.

Tussenpagina

**In sommige gemeenten wordt dit persoonlijk
(aanmeld)gesprek een informatie- en advies gesprek
genoemd. Ten behoeve van dit onderzoek maakt de Nationale
ombudsman onderscheid tussen een eerste face-to-face
(aanmeld)gesprek en een intakegesprek. Het intakegesprek is
bedoeld om formeel te kunnen besluiten of, en zo ja voor welk
schuldhulpverleningstraject de aanvrager in aanmerking
komt.*

4

Heeft een burger in uw gemeente altijd de mogelijkheid om
in een persoonlijk (aanmeld)gesprek zijn schuldhulpvraag
toe te lichten?

Multi-levelvraag

Minimaal aantal vinkjes: 1



Ja
Niet altijd
Wanneer wel en wanneer niet

Nooit

5

Hoe vaak hebben burgers in 2017 een dergelijk persoonlijk
(aanmeld)gesprek AANGEVRAAGD.(Als u het exacte aantal
niet weet, wilt u het aantal dan schatten?)

Open vraag
(klein)

Aantal aangevraagde (aanmeld)gesprekken



50

6

Kunt u aangeven hoe nauwkeurig het door u bij
bovenstaande vraag ingevulde aantal is?

Single-
responsevraag

- ☒ Het betreft nauwkeurige cijfers
☐ Het betreft een schatting

7	Hoe vaak heeft in 2017 een persoonlijk (aanmeld)gesprek PLAATSGEVONDEN? (Als u het exacte aantal niet weet, wilt u het aantal dan schatten?)	Open vraag (klein)
Aantal (aanmeld)gesprekken dat plaatsvond		

☐ 43

8	Kunt u aangeven hoe nauwkeurig het door u bij bovenstaande vraag ingevulde aantal is?	Single-responsevraag
----------	---	----------------------

- ☒ Het betreft nauwkeurige cijfers
☐ Het betreft een schatting

9	Waar kan een burger in uw gemeente terecht voor een persoonlijk (aanmeld)gesprek? (meerdere antwoorden mogelijk)	Multi-responsevraag
----------	--	---------------------

Minimaal aantal vinkjes: 1

☐ Bij de burger thuis
☐ Bij één of meer decentrale locaties, zoals bijvoorbeeld een (sociaal) wijkteam
☒ Bij één (centraal) loket bij de gemeente of één specifiek schuldhulpverleningsloket
☐ Weet niet
☐ Anders, namelijk

10	We verzoeken u om per locatie de volgende vragen te beantwoorden.	Tussenpagina
-----------	---	--------------

☐

11	LOCATIE: BIJ DE BURGER THUIS Binnen hoeveel werkdagen kan dit persoonlijke (aanmeld)gesprek op deze locatie plaatsvinden?	Single-responsevraag
-----------	--	----------------------

- ☐ 0 tot 5 werkdagen
☐ 5 tot 10 werkdagen
☐ 10 tot 15 werkdagen
☐ 15 tot 20 werkdagen
☐ 20 werkdagen of meer
☐ Weet niet

12	Wordt dit persoonlijk (aanmeld)gesprek gevoerd door iemand met (basis)kennis van het schuldhulpverleningstraject in de gemeente?	Single-responsevraag
-----------	--	----------------------

- ☐ Altijd
- ☐ Vaak
- ☐ Soms
- ☐ Nooit
- ☐ Weet niet

13

LOCATIE: BIJ ÉÉN OF MEER DECENTRALE LOCATIES, ZOALS
BIJVOORBEELD EEN (SOCIAAL) WIJKTEAM Binnen hoeveel
werkdagen kan dit persoonlijke (aanmeld)gesprek op deze
locatie plaatsvinden?

Single-
responsevraag

- ☐ 0 tot 5 werkdagen
- ☐ 5 tot 10 werkdagen
- ☐ 10 tot 15 werkdagen
- ☐ 15 tot 20 werkdagen
- ☐ 20 werkdagen of meer
- ☐ Weet niet

14

Wordt dit persoonlijk (aanmeld)gesprek gevoerd door
iemand met (basis)kennis van het
schuldhulpverleningstraject in de gemeente?

Single-
responsevraag

- ☐ Altijd
- ☐ Vaak
- ☐ Soms
- ☐ Nooit
- ☐ Weet niet

15

LOCATIE: BIJ ÉÉN (CENTRAAL) LOKET BIJ DE
GEMEENTE OF ÉÉN SPECIFIEK
SCHULDHULPVERLENINGSLOKET
Binnen hoeveel werkdagen kan dit persoonlijke
(aanmeld)gesprek op deze locatie plaatsvinden?

Single-
responsevraag

- ☒ 0 tot 5 werkdagen
- ☐ 5 tot 10 werkdagen
- ☐ 10 tot 15 werkdagen
- ☐ 15 tot 20 werkdagen
- ☐ 20 werkdagen of meer
- ☐ Weet niet

16

Wordt dit persoonlijk (aanmeld)gesprek gevoerd
door iemand met (basis)kennis van het
schuldhulpverleningstraject in de gemeente?

Single-
responsevraag

- ☒ Altijd
- ☐ Vaak
- ☐ Soms
- ☐ Nooit
- ☐ Weet niet

17

ANDERS (de door u ingevulde locatie)
Binnen hoeveel werkdagen kan dit persoonlijke
(aanmeld)gesprek op deze locatie plaatsvinden?

Single-
responsevraag

- ☐ 0 tot 5 werkdagen
- ☐ 5 tot 10 werkdagen
- ☐ 10 tot 15 werkdagen
- ☐ 15 tot 20 werkdagen
- ☐ 20 werkdagen of meer
- ☐ Weet niet

18

Wordt dit persoonlijk (aanmeld)gesprek gevoerd door
iemand met (basis)kennis van het
schuldhulpverleningstraject in de gemeente?

Single-
responsevraag

- ☐ Altijd
- ☐ Vaak
- ☐ Soms
- ☐ Nooit
- ☐ Weet niet

19

Binnen hoeveel werkdagen kan dit persoonlijke
(aanmeld)gesprek op deze locatie plaatsvinden?

Single-
responsevraag

- ☐ 0 tot 5 werkdagen
- ☐ 5 tot 10 werkdagen
- ☐ 10 tot 15 werkdagen
- ☐ 15 tot 20 werkdagen
- ☐ 20 werkdagen of meer
- ☐ Weet niet

20

Wordt dit persoonlijk (aanmeld)gesprek gevoerd door
iemand met (basis)kennis van het
schuldhulpverleningstraject in de gemeente?

Single-
responsevraag

- ☐ Altijd
- ☐ Vaak
- ☐ Soms
- ☐ Weet niet

21

Stelt u voorwaarden aan de burger voordat het
persoonlijk (aanmeld)gesprek kan plaatsvinden?

Multi-levelvraag

Minimaal aantal vinkjes: 1

- ☒ ☐ Nee
- ☐ Ja, namelijk (meerdere antwoorden mogelijk)
 - ☐ De burger dient vooraf gegevens en bewijsstukken over de financiële situatie te overleggen
 - ☐ De burger dient een aanmeldingsformulier in te vullen waaruit de financiële situatie blijkt
 - ☐ De burger dient eerst deel te nemen aan een workshop (financiële planning)
 - ☐ De burger dient zich altijd via een DigiD-aanvraagformulier aan te melden
 - ☐ Er mag geen sprake zijn van een weigeringsgrond

☐ Anders, namelijk

22

Wat doet u wanneer de burger van het persoonlijke (aanmeld)gesprek niet verschijnt op het gesprek?

Single-responsevraag

☐

Geen actie, het dossier wordt gesloten

☐

Schriftelijk verzoeken om contact op te nemen/alsnog te verschijnen

✓

☒

Persoonlijk contact (laten) opnemen (telefonisch of huisbezoek)

☐

Anders, namelijk

23

De Nationale ombudsman onderscheidt binnen de gemeentelijke schuldhulpverlening naast een persoonlijk (aanmeld)gesprek het zogenaamde intakegesprek. Op basis van het intakegesprek wordt formeel besloten of, en zo ja voor welk schuldhulpverleningstraject de burger in aanmerking komt.

Tussenpagina

24

Hoeveel intakegesprekken stonden er gepland naar aanleiding van een schuldhulpvraag binnen uw gemeente in 2017?

Open vraag (klein)

(Als u het exacte aantal niet weet wilt u het aantal dan schatten?)

Aantal ingeplande intakegesprekken

☐

34

25

Kunt u aangeven hoe nauwkeurig het door u bij bovenstaande vraag ingevulde aantal is?

Single-responsevraag

☐

✓

☒

Het betreft nauwkeurige cijfers

Het betreft een schatting

☐

26

Niet ieder ingepland gesprek gaat in de praktijk door.
Hoeveel intakegesprekken VONDEN in 2017 daadwerkelijk
PLAATS?

Open vraag
(klein)

Het gaat om het totaal aan intakegesprekken, ongeacht of
uiteindelijk de aanvraag op basis van dit gesprek is afgewezen
of dat toegang tot schuldhulpverlening is verleend.

(Als u het exacte aantal niet weet wilt u het aantal dan
schatten?)

Aantal intakegesprekken dat plaatsvond

30

27

Kunt u aangeven hoe nauwkeurig het door u bij
bovenstaande vraag ingevulde aantal is?

Single-
responsevraag

☐

✓

☐

Het betreft nauwkeurige cijfers
Het betreft een schatting

28

Wat doet u wanneer de burger van een intakegesprek
niet verschijnt op het gesprek?

Single-
responsevraag

☐
☐

✓

☐
☐

Geen actie, het dossier wordt gesloten
Schriftelijk verzoeken om contact op te nemen/alsnog te verschijnen
Persoonlijk contact (laten) opnemen (telefonisch of huisbezoek)
Anders, namelijk

29

Om een schuldhulpverleningstraject formeel op te starten is
het vaak nodig dat de burger stukken overlegt waaruit
diens financiële situatie en omstandigheden blijken.

Tussenpagina

30

Wat is (zijn) de consequentie(s) wanneer blijkt dat de
burger niet in staat is de vereiste gegevens en
bewijsstukken aan te leveren die nodig zijn om een
schuldhulpvraag in behandeling te nemen? (Meerdere
antwoorden mogelijk)

Multi-levelvraag

Minimaal aantal vinkjes: 1

☐

✓

☐

✓

☐

De burger wordt niet geholpen
De gemeente verwijst de burger naar familie en vrienden voor hulp.
De gemeente verwijst de burger naar een (vrijwillige of professionele) partij die
kosteloos kan helpen bij het in orde maken van de benodigde stukken.

- ☐ De gemeente biedt zelf aan de burger te helpen bij het op orde maken van de stukken.
- ☐ Anders, namelijk
-

31

In gemeentelijk beleid worden vaak weigeringsgronden opgenomen. Een weigeringsgrond kan een reden zijn om geen schuldhulp aan te bieden. Denk bijvoorbeeld aan een aanvrager die al eerder aanspraak heeft gemaakt op schuldhulpverlening of die fraudeschulden heeft.

Tussenpagina

32

Wordt bij de beoordeling van de aanvraag tot gemeentelijke schuldhulpverlening in uw gemeente gewerkt met weigeringsgronden?

Single-responsevraag



Ja

Nee [[>> Vraag 42.](#)]

33

Welke weigeringsgronden worden voor de toelating tot de gemeentelijke schuldhulpverlening* gehanteerd? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Multi-responsevraag

**Dus alle vormen van schuldhulp (en niet alleen de minnelijke regeling)*

Minimaal aantal vinkjes: 1

- ☒ ☐
- ☐ Zelfstandigen met actief bedrijf (ingeschreven bij Kamer van Koophandel).
- ☐ Personen die geen stabiel of toereikend inkomen hebben.
- ☐ Personen die korter dan 2 jaar geleden schuldhulpverlening ontvingen (hieronder valt ook het WSNP traject).
- ☐ Personen die langer dan 2 jaar geleden schuldhulpverlening ontvingen (hieronder valt ook het WSNP traject).
- ☐ Personen die al eerder schuldhulpverlening (hieronder valt ook het WSNP traject) ontvingen (schuldhulpprecidivisten), ongeacht hoe lang geleden die schuldhulpverlening werd verleend.
- ☐ Personen met fraudeschuld(en), ontstaan door opzet of grove schuld.
- ☐ Personen met fraudeschuld(en), ook wanneer deze niet is ontstaan door opzet of grove schuld.
- ☐ Personen met een eigen woning met overwaarde.
- ☐ Personen met een eigen woning ongeacht of de woning overwaarde heeft of niet.
- ☐ Personen bij wie de financiële afwikkeling van de echtscheiding nog niet is afgerond.
- ☐ Anders, namelijk
-

34

Zijn de weigeringsgronden van toepassing op alle vormen van schuldhulpverlening? Of alleen bij bepaalde vormen?

Multi-levelvraag

Minimaal aantal vinkjes: 1

☐

✓

☐

Weigeringsgronden zijn van toepassing op alle vormen van schuldhulpverlening
Weigeringsgronden zijn alleen van toepassing op één of meer specifieke vormen van schuldhulpverlening, namelijk (meerdere antwoorden mogelijk):

☐

Budgetbeheer

☐

Budgetcoaching

✓

☐

Duurzaam financiële dienstverlening

✓

☐

Stabilisatie

☐

Saneringskrediet

✓

☐

Schuldbemiddeling

☐

Bescherminingsbewind

☐

Anders, namelijk

35

Hoeveel aanvragen schuldhulpverlening uit 2017 werden op basis van een weigeringsgrond geheel* afgewezen? (Als u het exacte aantal niet weet wilt u het aantal dan schatten?)

Open vraag (klein)

**Dit betekent dat zij voor een gehele afwijzing of gedeeltelijke schuldhulpverlening in aanmerking kwamen door toepassing van een weigeringsgrond.*

Aantal afgewezen aanvragen

☐

3

36

Kunt u aangeven hoe nauwkeurig het door u bij bovenstaande vraag ingevulde aantal is?

Single-responsevraag

☐

✓

☐

Het betreft nauwkeurige cijfers

Het betreft een schatting

37

Wat waren in 2017 de meest toegepaste weigeringsgronden voor het afwijzen van een aanvraag? (meerdere antwoorden mogelijk)

Multi-responsevraag

Minimaal aantal vinkjes: 1

✓

☐

Zelfstandigen met actief bedrijf (inschrijving Kamer van Koophandel)

☐

Personen die geen stabiel of toereikend inkomen hebben.

☐

Personen die korter dan 2 jaar geleden schuldhulpverlening ontvingen (hieronder valt ook het WSNP traject).

☐

Personen die langer dan 2 jaar geleden schuldhulpverlening ontvingen (hieronder

- valt ook het WSNP traject).
- ☐ Personen die al eerder schuldhulpverlening (hieronder valt ook het WSNP traject) ontvingen (schuldhulpprecidivisten), ongeacht hoe lang geleden die schuldhulpverlening werd verleend.
- ☐ Personen met fraudeschuld(en), ontstaan door opzet of grove schuld.
- ☐ Personen met fraudeschuld(en), ook wanneer deze niet is ontstaan door opzet of grove schuld.
- ☐ Personen met een eigen woning met overwaarde.
- ☐ Personen met een eigen woning ongeacht of de woning overwaarde heeft of niet.
- ☐ Personen bij wie de financiële afwikkeling van de echtscheiding nog niet is afgerond.
- ☐ Anders, namelijk
-

38

Kunt u aangeven in hoeveel gevallen u in 2017 een burger toch toeliet tot de schuldhulpverlening ondanks het feit dat er sprake was van één of meer weigeringsgronden? (Als u het aantal niet weet wilt u het aantal dan schatten)

Open vraag
(klein)

Aantal gevallen

✓ ☐

0 [>> het antwoord is groter dan 0 ga naar vraag 40]

39

Kunt u aangeven hoe nauwkeurig het door u bij bovenstaande vraag ingevulde aantal is?

Single-responsevraag

✓ ☐

Het betreft nauwkeurige cijfers

☐

Het betreft een schatting

40

In die gevallen dat u ondanks de aanwezigheid van een weigeringsgrond een burger in 2017 toegang verleende tot schuldhulpverlening: welke weigeringsgronden betrof het voornamelijk? (meerdere antwoorden mogelijk)

Multi-responsevraag

Minimaal aantal vinkjes: 1

- ☐ Zelfstandigen met actief bedrijf (inschrijving Kamer van Koophandel).
- ☐ Personen die geen stabiel of toereikend inkomen hebben.
- ☐ Personen die korter dan 2 jaar geleden schuldhulpverlening ontvingen (hieronder valt ook het WSNP traject).
- ☐ Personen die langer dan 2 jaar geleden schuldhulpverlening ontvingen (hieronder valt ook het WSNP traject).
- ☐ Personen die al eerder schuldhulpverlening ontvingen (schuldhulpprecidivisten), ongeacht hoe lang geleden die schuldhulpverlening werd verleend.
- ☐ Personen met fraudeschuld(en), ontstaan door opzet of grove schuld.
- ☐ Personen met fraudeschuld(en), ook wanneer deze niet is ontstaan door opzet of grove schuld.
- ☐ Personen met een eigen woning met overwaarde.
- ☐ Personen met een eigen woning ongeacht of de woning overwaarde heeft of niet.

- ☐ Personen bij wie de financiële afwikkeling van de echtscheiding nog niet is afgerond.
- ☐ Anders, namelijk

41

Biedt u mensen die NIET in aanmerking komen voor schuldhelpverlening vanwege een weigeringsgrond, een alternatief?

Multi-levelvraag

Minimaal aantal vinkjes: 1

- ☐ Nee
- ☒ Ja, namelijk (meerdere antwoorden mogelijk)
- ☒ Doorverwijzing
- ☒ Eenmalig informatie en advies
- ☐ Anders, te weten

42

Hoe wordt aan de burger medegedeeld dat zijn/ haar aanvraag voor schuldhelp is afgewezen?

Multi-levelvraag

Exact aantal vinkjes: 1

- ☐ Vóór het eerste gesprek
- ☐ Mondeling
- ☐ Schriftelijk (beschikking) [[>> Vraag 43.](#)]
- ☐ Tijdens of na eerste (aanmeld)gesprek
- ☒ Mondeling
- ☐ Schriftelijk (beschikking) [[>> Vraag 43.](#)]
- ☐ In de fase na eerste (aanmeld)gesprek en vóór het eventuele intakegesprek
- ☒ Mondeling
- ☐ Schriftelijk (beschikking) [[>> Vraag 43.](#)]
- ☐ Tijdens of na het intakegesprek
- ☒ Mondeling
- ☐ Schriftelijk (beschikking) [[>> Vraag 43.](#)]

43

Licht u altijd in de beschikking tot afwijzing toe waarom de aanvraag is afgewezen?

Single-responsevraag

- ☐ Ja
- ☐ Nee

44

Vermeldt u altijd in de beschikking tot afwijzing de bezwaarclausule?

Single-responsevraag

- ☐ Ja
- ☐ Nee

45

Vermeldt u altijd in de beschikking tot afwijzing de naam en het telefoonnummer van de behandelende medewerker?

Single-responsevraag

- ☐ Ja
☐ Nee

46

Hoe wordt aan de burger medegedeeld dat op zijn/haar aanvraag positief is besloten?

Multi-levelvraag

Exact aantal vinkjes: 1

- ☐ Vóór het eerste gesprek
☐ Mondeling
☐ Schriftelijk (beschikking) [[>> Vraag 47.](#)]
- ☐ Tijdens of na eerste (aanmeld)gesprek
☐ Mondeling
☐ Schriftelijk (beschikking) [[>> Vraag 47.](#)]
- ☐ In de fase na eerste (aanmeld)gesprek en vóór het eventuele intakegesprek
☐ Mondeling
☐ Schriftelijk (beschikking) [[>> Vraag 47.](#)]
- ☐ Tijdens of na het intakegesprek
☐ Mondeling
☒ Schriftelijk (beschikking) [[>> Vraag 47.](#)]

47

Vermeldt u altijd in de beschikking tot toelating welke vorm van schuldhulpverlening u aanbiedt? (Het gaat om de schuldhulpverleningsvormen die u bij vraag 1 van deze enquête onderscheidde)

Single-responsevraag

- ☒ Ja
☐ Nee

48

Vermeldt u altijd in de beschikking tot toelating de naam en het telefoonnummer van de behandelende medewerker?

Single-responsevraag

- ☒ Ja
☐ Nee

49

Als u in aanvulling op de gestelde vragen nog iets wilt opmerken dan kunt u dit hieronder doen:

Open vraag (groot)



Vraag 1; enkele cijfers zijn exact anderen geschat. Bij vraag 2 is dan gekozen voor 'schatting'. Vragen die niet van toepassing zijn zijn niet ingevuld.