

Aan : Dagelijks Bestuur
Van : Afdeling beleid
Onderwerp : Tussentijdse evaluatie Beleidsplan schuldhulpverlening ISD Bollenstreek
Datum : 22 februari 2023
Ter : Besluitvorming

Deze notitie bevat een tussentijdse evaluatie van het beleidsplan Schuldhulpverlening 2022-2025 ISD Bollenstreek 'Gezamenlijk naar een financieel gezonde toekomst'.

- **U wordt gevraagd om kennis te nemen van de tussentijdse evaluatie en via de gebruikelijke procedure door te geleiden naar uw gemeenteraad.**

Cliëntenraad: Deze tussentijdse evaluatie wordt de cliëntenraad ter kennis gebracht.

1. Inleiding

Doel van deze notitie is een tussentijdse evaluatie van het beleidsplan Schuldhulpverlening 2022-2025 'Gezamenlijk naar een financieel gezonde toekomst' (hierna te noemen: beleidsplan SHV). Het beleidsplan SHV is vastgesteld voor een periode van 4 jaar. Voordat het nieuwe beleidsplan in 2025 moet worden vastgesteld, is een volledige evaluatie voorzien. De gemeenteraad Hillegom heeft echter gevraagd om een tussentijdse evaluatie voor te leggen in het eerste kwartaal 2023. Van deze aanleiding maken wij gebruik door een ISD brede (tussen) evaluatie uit te voeren t.b.v. het beleidsplan SHV.

Een deel zal verwerkt worden onder het kwantitatief onderzoek, maar het merendeel valt onder het kwalitatief onderzoek. De tussentijdse evaluatie wordt uitgevoerd aan de hand van de evaluatiecriteria opgenomen in het beleidsplan SHV in hoofdstuk 7.2. Voor de vroegsignalering staat een jaarlijkse evaluatie in het beleidsplan SHV gepland. Mede hierdoor en vanwege de grootte van het onderwerp vroegsignalering, wordt deze evaluatie u apart voorgelegd.

2. Samenvatting en algemene conclusie

In het eerste jaar van het nieuwe beleidsplan SHV zijn veel wijzigingen in de dienstverlening doorgevoerd. Tijdens de raadsessies, maar ook bij het vaststellen van het beleidsplan SHV waren de raden het er unaniem over eens dat een laagdrempelige toegang belangrijk is. De inwoners moeten weten waar zij om (financiële) hulp kunnen vragen. Taboe en schaamte rondom schuldenproblematiek moet doorbroken worden. Dit is echter (landelijk) een moeilijk door te breken gedachtegoed. Een goed preventiebeleid en een goede samenwerking in de keten met de verschillende organisaties is hierbij essentieel. In reactie hierop is o.a. door ambtelijk HLT Samen en ambtelijk Noordwijk een bijeenkomst met professionals georganiseerd. Maar ook wordt aangesloten bij diverse pilots en initiatieven om het bereik te vergroten. Hiernaast is een actuele ontwikkeling dat via de overheid en landelijke campagnes hier meer aandacht aan wordt besteed.

Daarnaast blijft het stress sensitief werken en het oog hebben voor de persoonlijke situatie van de inwoner belangrijk. Er wordt gewerkt aan een duurzame oplossing zodat de inwoner, met gepaste hulp, weer zelfredzaam is en toekomstperspectief heeft. Om deze redenen is (onder andere) het inzetten van saneringskredieten onderzocht. Na goedkeuring van de gemeenteraden is de ISD Bollenstreek in samenwerking met Kredietbank Nederland vanaf 1 februari 2023 gestart met het aanbieden van saneringskredieten. In het verlengde hiervan is de ISD Bollenstreek aangesloten bij het Landelijk Waarborgfonds Saneringskredieten ter borgstelling van het krediet en bij Schuldenknooppunt zodat gestandaardiseerd en digitaal berichtenverkeer kan plaatsvinden met de schuldeisers. Uiteindelijk wil de ISD Bollenstreek gaan aansluiten bij het Collectief Schuldregelen.

Geconcludeerd kan worden dat er veel stappen zijn gezet, maar dat de implementatie en de uitwerking van het Beleidsplan SHV nog in volle gang is. Hiernaast zijn er diverse landelijke ontwikkelingen gaande die veel impact hebben op de dienstverlening van de ISD. Het beleidsplan SHV moet, afhankelijk van de en ingangsdata, worden aangepast. Hieronder leest u de actuele ontwikkelingen en de evaluatie over afgelopen jaar.

3. Actuele ontwikkelingen

Naast dat het belangrijk is om koers te houden op het vastgestelde beleid, wordt ook rekening gehouden met de landelijke ontwikkelingen. Niet alle ontwikkelingen zijn te voorzien ten tijde van het vaststellen van het beleidsplan. De meest recente ontwikkelingen zijn:

- *Wetswijziging Wsnp*

De tijdsduur van het minnelijk traject is niet wettelijk vastgelegd, er wordt aangesloten bij de termijn die geldt voor het wettelijk schuldsaneringstraject. In de wetswijziging van de Wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) wordt het wettelijk traject van 36 verkort naar 18 maanden. Minister Schouten heeft uitgesproken dat deze halvering ook moet gaan gelden voor het minnelijk traject. Dit betekent veel voor de uitvoering en het beleid moet ook hiernaar worden aangepast. Deze aanstaande wijzigingen roepen een aantal vragen op zoals:

- Hoe wordt de wijziging voor het minnelijk traject gerealiseerd, welke afspraken liggen hieraan ten grondslag en hoe wordt deze inkorting voor de afloperiode voor iedereen gewaarborgd ?
- Wat gebeurt er met de lopende minnelijke en wettelijke trajecten in de overgangperiode ?
- Wat gebeurt er met minnelijke trajecten die op korte termijn starten en hoe voorkomen we dat mensen geen hulp vragen en/of hun regeling uitstellen in afwachting van de toekomstige halvering van de afloperiode?

Vanuit de overheid en betrokken partijen zoals de VNG en NVVK komt een gezamenlijk implementatieteam zodat de wijzigingen op een eenduidige wijze kunnen worden geïmplementeerd binnen gemeenten. Er is aangegeven dat het streven is om in het voorjaar te starten met dit implementatieteam. De ISD Bollenstreek houdt dit nauwlettend in de gaten en sluit aan voor een zorgvuldige implementatie.

Het is de verwachting dat het beleidsplan schuldhulpverlening ISD Bollenstreek 2022 -2025 moet worden aangepast conform de wetswijziging(en).

- *Implementatieplan Aanpak geldzorgen, armoede en schulden 2022 -2025*

Het kabinet is akkoord gegaan met dit (meerjaren) implementatieplan om de bestaans- en inkomenszekerheid beter te borgen. De doelstellingen zijn: een halvering van het aantal mensen in armoede in 2030, een halvering van het aantal kinderen dat in armoede opgroeit in 2025 en een halvering van het aantal huishoudens met problematische schulden in 2030. Dit alles ten opzichte van 2015. Er zijn verschillende programmalijnen en acties verbonden om deze doelstellingen te bereiken. Vanwege de verschillende programmalijnen, zullen de initiatieven vanuit de ISD Bollenstreek, maar ook vanuit de gemeenten komen. Onderling vindt afstemming plaats om de initiatieven goed op elkaar te laten aansluiten en (daar waar het kan) het elkaar versterkt.

- *Noodfonds Energie*

Kwetsbare huishoudens met een hoge energierekening kunnen vanaf 7 februari 2023 terecht bij het Tijdelijk Noodfonds Energie. Het Noodfonds betaalt voor huishoudens die in aanmerking komen voor steun, een deel van de energierekening van oktober 2022 tot en met maart 2023. Huishoudens kunnen de steun van het Noodfonds vanaf nu aanvragen voor de hele periode. Het noodfonds heeft een eigen aanvraagprocedure en een eigen helpdesk. Als een inwoner meer hulp nodig heeft bij het aanvragen van het noodfondst, dan ondersteunt Humanitas de inwoners voor Hillegom, Lisse, Teylingen en Noordwijk. De ISD verwijst daar waar nodig door naar het noodfonds energie.

- *Energiedashboard*

Het energiedashboard is bedoeld om aanpak energiarmede en ondersteuning naar energietransitie te ondersteunen.

4. Kwalitatief onderzoek

Gezien de looptijd van het beleidsplan is een volledige evaluatie op dit moment nog niet mogelijk. In deze tussentijdse evaluatie gaan we in op:

- wat is er al gerealiseerd;
- wat wordt momenteel gerealiseerd;
- wat staat er nog op de planning.

4.1 Wat is er al gerealiseerd ?

- **Onderzoek uitvoeren saneringskredieten**
- **Aansluiting schuldenknooppunt**

Onderzoek uitvoeren saneringskredieten

In december 2022 zijn alle gemeenteraden akkoord gegaan met het voorstel omtrent het starten van saneringskredieten. In de onderzoeksfase was al veel in de startblokken klaargezet, na akkoord van de gemeenteraden kon formeel alles worden vastgelegd.

Vanaf 1 februari 2023 kan de ISD Bollenstreek de inwoners van Hillegom, Lisse, Teylingen en Noordwijk naast schuldbemiddeling ook een saneringskrediet aanbieden. Het verstrekken van het krediet gebeurt via Kredietbank Nederland (KBNL). KBNL verstrekt enkel de lening, de overige schuldhulpverleningsactiviteiten blijven bij de ISD Bollenstreek. De inwoner sluit, onder begeleiding van de ISD Bollenstreek, een kredietovereenkomst af met KBNL. KBNL betaalt conform het voorstel van de ISD de schuldeisers af. De enige schuld die over blijft is die van KBNL. De inwoner betaalt gedurende 36 maanden deze schuld af. De klant kan zelf deze betaling doen óf het wordt uitbetaald via de ISD als de inwoner in budgetbeheer zit. Gedurende 36 maanden is er meer tijd voor coaching. Aan het verstrekken van een saneringskrediet zijn voorwaarden verbonden. Het uitgangspunt is een saneringskrediet tenzij schuldbemiddeling een betere optie is. De voordelen omtrent het inzetten van saneringskredieten zijn:

- *Schuldenrust bij de inwoner*

Door minder stress kan gewerkt worden aan persoonlijke ontwikkeling op het gebied van financiën, maar ook ander soort problematiek. Dit zorgt voor een duurzame oplossing. Hiernaast is (mogelijk) extra inkomen vrij te besteden, dit motiveert om bijvoorbeeld meer te werken (indien dit niet al werd gedaan). Dit biedt de inwoner perspectief.

- *De schuldeisers krijgen direct hun geld en kunnen het dossier sluiten*

Schuldeisers krijgen sneller duidelijkheid. De schuld wordt in één keer afgelost bij de schuldeiser waardoor het dossier gesloten kan worden. Het bespaart de schuldeiser tijd en geld (incasso- en administratiekosten). Schuldeisers profiteren niet van inkomensstijging, maar hebben ook geen last van inkomensdaling.

- *Er is een tijdsbesparing voor de consulenten*

Onderhouden van contacten met de verschillende schuldeisers is niet meer nodig. Er is zodoende meer tijd voor de begeleiding van de inwoner.

Borgstelling via Landelijk Waarborgfonds Saneringskredieten

Door deelname aan het Landelijk Waarborgfonds Saneringskredieten (Wsk) wordt het risico afgedekt als de schuldenaar het krediet niet kan afbetalen. Door samen te werken met KBNL is de ISD aangesloten bij het Wsk.

Aansluiting schuldenknooppunt

De ISD Bollenstreek is aangesloten bij het Schuldenknooppunt. Momenteel wordt de laatste hand gelegd aan systematische aanpassingen zodat we er daadwerkelijk mee kunnen gaan werken. Consulenten en medewerkers hebben momenteel te maken met veel verschillende portalen, inlogcodes en verschillende werkwijzen/manier van communiceren. Andersom hebben schuldeisers ook te maken met verschillende benaderingen/werkwijzen van schuldhulpverleners van verschillende gemeenten. Dit vertraagt het

proces. De primaire gedachte van Schuldenkoppunt is dan ook om dit proces te versnellen en de communicatie te standaardiseren. Vanuit beide partijen is er daarom ook een belang in het versnellen en optimaliseren van het proces. De voordelen zijn:

- *Kostenbesparing, tijdwinst en eerder schuldenrust bij de inwoner*

Doordat de communicatie sneller en efficiënter is, bespaart dit tijd en wordt de doorlooptijd verkort. Inventarisatiebrieven voor opvragen hoogte van de schuld en reacties van de schuldeisers kunnen via het schuldenkoppunt verlopen.

- *Eenduidige, veilige, transparante werkwijze en kwaliteitswinst*

Gegevens worden gestandaardiseerd doorgegeven via één online platform. Hiernaast verloopt de gegevensuitwisseling veilig. Berichten worden niet opgeslagen en zijn versleuteld. Gegevens worden minder handmatig verwerkt. Door de standaardisering is er minder ruimte voor fouten.

4.2 Wat wordt momenteel gerealiseerd ?

- **Het verbeteren / uitbreiden samenwerking crediteuren, ketenpartners en vrijwilligers**
- **Laagdrempelige toegang**
- **Het bereik vergroten**
- **Preventiebeleid verder vorm geven**

Verbeteren / uitbreiden samenwerking crediteuren, ketenpartners en vrijwilligers

Het verbeteren en uitbreiding van de samenwerking met verschillende partners valt onder de hieronder uitgewerkte onderdelen: de laagdrempelige toegang, het bereik vergroten en het preventiebeleid verder vorm geven.

Laagdrempelige toegang

Door de aanpassing van de wet in 2021 en het beleidsplan SHV moet het voor mensen met financiële problemen eenvoudiger worden om hulp te krijgen. De drempel die ontstaan is door het invullen van uitgebreide formulieren en aanleveren van een grote hoeveelheid gegevens moet verleden tijd worden.

In de nieuwe werkwijze meldt iemand zich bij de ISD en wordt er op korte termijn (binnen een week) een gesprek gepland. Dit kan door klant op het Budget Informatie Punt (BIP) te wijzen maar ook buiten de tijden van het BIP-spreekuur kan een afspraak gemaakt worden. Voor dit gesprek is het niet per se noodzakelijk dat klant gegevens meebrengt. Het doel van het gesprek is om de vraag/probleem van de klant helder te krijgen en klant een advies te geven. Dit kan bijvoorbeeld een aanvraag schulddienstverlening zijn maar ook een doorverwijzing naar een andere instantie voor ondersteuning zoals Humanitas/Schuldhulpmaatje voor het op orde brengen van de administratie.

Ook bij een daadwerkelijke aanvraag wordt bij de klant, in het kader van ontzorgen, zo min mogelijk gegevens opgevraagd. De ISD is in staat om voor een groot deel zelf gegevens op te vragen over inkomsten en vermogen bijvoorbeeld in Suwinet. De laatste ontwikkeling is dat ook gegevens bij de belastingdienst eenvoudiger kunnen worden opgevraagd. Het complexe inlichtingenformulier NVVK hoeft (in overleg met de NVVK) niet meer gebruikt te worden en mag eventueel vervangen worden door een eigen formulier of beknopt lijstje over nog in te leveren gegevens.

De aanpassingen zijn de start van de doorontwikkeling van het gehele proces vanwege actuele ontwikkelingen, kwaliteitsverbetering en bevorderen van eenduidig werken. Hierbij wordt ook het stress-sensitieve werken toegepast. De website, de folders en de interne processen worden hierop aangepast.

Als een rode draad door het hele proces loopt het stress sensitief werken. Dit begint al bij het eerste contact tot aan de nazorg. De intentie is dat de afdeling schulddienstverlening een aanvullende / opfris cursus gaat volgen omtrent het stress sensitief werken om zodoende de klant zo goed mogelijk te begeleiden. De inhoud van deze cursus omvat hiernaast ook coaching technieken en goede nazorg.

Het bereik vergroten

Door middel van diverse projecten en initiatieven wordt het bereik onder verschillende doelgroepen vergroot. Het vergroten van het bereik blijft een onderdeel dat gedurende het beleidsplan (en verder) steeds in ontwikkeling zal zijn.

- *Pilot schuldenrechter*

Binnen de rechtbank zijn er schuldenfunctionarissen aangesteld. Zij zijn een aantal keer per week bij een zitting van de kantonrechter aanwezig. Doorverwijzing kan ook via andere afdelingen van de rechtbank plaatsvinden. Als blijkt dat mensen die op de zitting verschijnen te maken hebben met (problematische) schulden voert de schuldenfunctionaris een persoonlijk gesprek met hen. Met hun toestemming worden de gegevens van de inwoner doorgestuurd naar de afdeling schuldhulpverlening van hun woonplaats. De ISD Bollenstreek is momenteel met de rechtbank in gesprek om zo snel mogelijk aan te sluiten.

- *Project Nooit meer Skeer*

Via dit project wordt op een laagdrempelige manier contact gezocht met jongeren, op dit moment Mbo studenten. Er wordt voorlichting gegeven over financiën, maar hiernaast is er ook de mogelijkheid om in gesprek te gaan met de betrokken welzijnsstichting. Als blijkt dat er grotere (financiële) problemen aanwezig zijn, dan wordt contact gelegd met de ISD Bollenstreek. Naar verwachting start dit project in mei 2023.

- *Nederlandse Schuldhulproute (NSR)*

HLT Samen is vanaf mei 2022 aangesloten bij de NSR. De NSR biedt op een laagdrempelige wijze (online) hulp aan en verwijst door naar bijvoorbeeld Schuldhulpmaatje, Humanitas of de ISD Bollenstreek. Via het platform Geldfit is de NSR bij verschillende bedrijven bekend. Bedrijven hebben in die zin ook een signaleringsfunctie en via Geldfit kunnen inwoners (anoniem) om hulp vragen. Inmiddels is er ook een specifieke route voor jongeren en ondernemers. Vanaf mei 2022 tot heden (februari 2023) hebben in totaal 1084 inwoners van HLT een eerste stap gezet naar financiële gezondheid via een website van Geldfit. Daarnaast hebben 380 inwoners van HLT via een eerste stap zelfinzicht gekregen door persoonlijk advies. Deze cijfers omvatten uitsluitend Geldfit en 0800-8115 en zijn exclusief chat/site en NSR direct.

De gemeente Noordwijk is nog niet aangesloten bij de NSR. De provincie Zuid-Holland verstrekt in 2023 subsidie aan de NSR zodat gemeenten alsnog kunnen aansluiten. Noordwijk wacht eerst de (volledige) evaluatie van HLT Samen met de aansluiting op de NSR en het energiedashboard af. Verwachting is dat deze evaluatie voor de zomer van 2023 beschikbaar is.

Preventiebeleid verder vorm geven

Het vormgeven van het preventiebeleid ligt binnen ambtelijk HLT Samen en ambtelijk Noordwijk. Echter is er sprake van overlap en zijn er ook onderdelen die in het kader van preventie bij de ISD Bollenstreek liggen (zoals nazorg).

- *Subregionale netwerkbijeenkomst ambtelijk HLT Samen en ambtelijk Noordwijk*

In november 2022 vond de subregionale netwerkbijeenkomst vroegsignalering en schuldenpreventie plaats. Vooraf was een spreadsheet gedeeld met de genodigden. De genodigden bestonden uit de verschillende welzijnsstichtingen en vrijwilligersorganisaties uit de regio. Uit de spreadsheet bleek wel, dat het zwaartepunt bij veel organisaties ligt op vroegsignalering en schuldenpreventie en minder op bijvoorbeeld nazorg.

Tijdens de bijeenkomst zijn aan de hand van flipovers op onderwerp en het ingevulde spreadsheet thema's bepaald. Op basis van deze thema's worden vervolgesprekken gepland met als doel te onderzoeken hoe de hulp nog beter op elkaar kan aansluiten en wat er nodig is om inwoners met (dreigende) schulden eerder te signaleren en te helpen. De eerste vervolgbijeenkomst is gepland in de maand maart 2023.

Binnen de gemeenten is een breed aanbod van diverse (hulp)organisaties die inwoners kunnen helpen bij (dreigende) schuldenproblematiek. In de praktijk blijkt dat inwoners lang wachten met het zoeken van hulp.

- *Ontwikkelen gemeentelijk preventiebeleid*

Binnen ambtelijk Noordwijk wordt momenteel onderzocht of een specifieke nota rond schuldenpreventie noodzakelijk is nu in het Maatschappelijk programma een en ander is opgenomen rond dit onderwerp. Mocht er behoefte zijn aan apart beleid voor schuldenpreventie, dan wordt deze integraal en met input vanuit het maatschappelijk middenveld en de ISD Bollenstreek opgesteld.

Binnen ambtelijk HLT Samen worden momenteel de uitvoeringsprogramma's verder uitgewerkt. De afname van problematische schulden en de laagdrempeligheid van schuldhulp zijn daarin belangrijke speerpunten onder pijler 4 (werk en inkomen) van de maatschappelijke agenda.

- *Nazorg*

Na het verstrekken van een saneringskrediet met begeleiding van de financiën of einde schuldregeling met goed gevolg, wordt er in het kader van de nazorg contact gehouden met klant. Het doel van de nazorg is om vinger aan de pols te houden bij de financiële zelfstandigheid van de klant en te onderzoeken of er meer ondersteuning nodig is. Bij nazorg wordt er naar gestreefd om klanten blijvend uit de schulden te houden en recidive te voorkomen. De aangeboden cursus Omgaan met geld ondersteunt hierin. Het streven is om de nazorg nog beter vorm te geven. Zoals eerder aangegeven is de intentie om de consultants binnenkort een cursus aan te bieden waarbij het met name gaat over het stress sensitief werken, coaching en goede nazorg.

4.3 Wat staat er nog op de planning ?

- **Onderzoek uitvoeren bewindvoering en uitwerking adviesrecht bij schuldenbewind**
- **Inzichtelijk maken hoeveel inwoners zich melden met een hulpvraag**
- **Mesis evalueren**
- **Aansluiten collectief schuldregelen**

Onderzoek uitvoeren bewindvoering en uitwerking adviesrecht bij schuldenbewind

De eerder genoemde wetswijziging heeft ook effect op het uitvoeren van bewindvoering. De exacte gevolgen en per wanneer is momenteel niet duidelijk. We verwachten aankomend jaar hier wel duidelijkheid over te krijgen. Zodra dit helder is, start de ISD met het onderzoek omtrent het zelf uitvoeren van bewindvoering. Het adviesrecht bij schuldenbewind wordt meegenomen in dit onderzoek.

Inzichtelijk maken hoeveel inwoners zich melden met een hulpvraag

Momenteel wordt binnen de ISD Bollenstreek geregistreerd als er een hulpvraag is. Hierin wordt dan nog een onderscheid gemaakt in wat uiteindelijk een aanvraag wordt en wat is opgelost door middel van informatie en advies en/of doorverwijzing naar een ketenpartner. Maar hulpvragen komen ook binnen bij Voor ieder1, de gemeentelijke loketten en direct bij de ketenpartners. Als dit beter inzichtelijk wordt gemaakt, kan beter worden aangesloten op de behoeften van de inwoners en daarnaast ook ten aanzien van de ondersteuning van de professionals. Hierbij wordt wel de kanttekening gemaakt dat in het licht van de AVG niet alles gedeeld kan worden.

Mesis evalueren

Mesis is een standaard vragenlijst/screeningsinstrument. Voorafgaand aan het intakegesprek schuldienstverlening wordt de vragenlijst van Mesis ingevuld. Via dit screeningsinstrument wordt inzicht gekregen in motivatie, gedrag en vaardigheden van een aanvrager. Dit klantprofiel wordt gebruikt om passende hulp aan te bieden en vaardigheden te versterken. Na de Coronaperiode is het gebruik van het instrument Mesis weer hervat. In de loop van 2023 staat een evaluatie gepland over het gebruik en de resultaten van Mesis.

Aansluiten collectief schuldregelen

Collectief Schuldregelen zijn collectieve afspraken tussen schuldhulpverleners en schuldeisers. Schuldeisers geven vooraf akkoord op een schuldregelingsvoorstel. Het proces van akkoord-gaan kan overgeslagen worden. Er wordt gewerkt vanuit vertrouwen in plaats van controleren. Het Collectief Schuldregelen geldt enkel in combinatie met saneringskredieten.

Pas op het moment dat de ISD Bollenstreek saneringskredieten uitvoert, werkt via het schuldenknooppunt en werkt conform de richtlijnen van de NVVK kan worden aangesloten bij het collectief schuldregelen. Zo snel als mogelijk zal de ISD zich dan ook aansluiten bij het collectief schuldregelen. Op dit moment is dit nog te vroeg aangezien we nog in de opstartfase zitten van de saneringskredieten en het werken via schuldenknooppunt. Wel werkt de ISD Bollenstreek al conform de NVVK richtlijnen.

5. Kwantitatief onderzoek

Het kwalitatief onderzoek moet in samenhang gezien worden met het kwalitatief onderzoek. Ook dient er rekening te worden gehouden met het traject zelf; dit duurt 36 maanden en wat in 2022 succesvol wordt afgesloten, is in 2018/2019 al opgestart. Ditzelfde geldt voor het aantal lopende zaken. Daadwerkelijke effecten van de maatregelen die nu genomen worden, zijn daarom niet altijd direct terug te zien in de cijfers. Ook heeft de coronapandemie een negatieve invloed gehad op het aantal hulpvragen, maar gelukkig is dit minimaal geweest – digitaal en telefonisch wisten inwoners de ISD goed te vinden.

De cijfers laten zien dat het aantal lopende zaken in 2022 is teruggelopen ten opzichte van de voorgaande jaren. Daar tegenover staan de cijfers die een stijging laten zien in het aantal hulpvragen. De verwachting is dat deze trend gaat doorzetten, mede door de maatregelen die nu genomen worden en de aankomende wijzigingen te lezen onder punt 3.

Jaar	2020	2021	2022
Contact opnemen hulpvraag schulden	210	185	223
Beroep op schuldhulpverlening	107	97	126
Aanbod tot schuldhulpverlening	92	86	90
Aantal opgezette schuldregelingen	80	69	87
Totaal aantal regelingen	339	303	291
Uitstroom: finale kwijting	68	67	50
Wsnp verklaringen	12	16	6
Budgetbeheer	185	201	189

- *Stijging slagingspercentages schuldregelingen*

Van alle schuldregelingen die zijn gestart werd over de periode 2017 t/m 2018 75 % beëindigd. In de periode 2015 t/m 2017 was dit ook 75%. Redenen waarom er niet tot een akkoord gekomen wordt ligt eraan dat schuldeisers niet akkoord wilden gaan en/of (verwijtbaar) gedrag van de inwoner zelf en als er onvoldoende inkomen is. Zoals aangegeven zijn de resultaten van de acties die nu genomen worden, pas op een later moment zichtbaar. Dit heeft te maken met het moment waarop het traject is gestart en het toen geldende beleid. De maatregelen die momenteel genomen worden (zowel landelijk als lokaal) scheppen de verwachting dat de percentages positief beïnvloed worden.

- *Stijging succesvolle afrondingen schuldregelingen*

Van alle regelingen die tot een akkoord met alle schuldeisers kwamen, stroomden 96% succesvol uit. Dit is gemeten overeen periode van 2016 t/m 2018. Gemeten over de periode 2015 t/m 2017 was ook dit 96%. Hierbij moet ook rekening worden gehouden met wat hierboven is genoemd. Ook hierbij is de verwachting dat het aantal succesvolle afrondingen gaat toenemen.

- *Doorlooptijd verminderen*

De gemiddelde doorlooptijd tussen het moment van tekenen van de schuldregelingsovereenkomst en akkoord schuldeisers is gemiddeld 127 dagen. In vergelijking met 2021 is dit een afname van 3 dagen. Mede met de ontwikkelingen rondom aansluiting schuldenknooppunt, invoeren saneringskredieten en het voornemen om aan te sluiten bij collectief schuldregelen is de verwachting dat dit verder gaat dalen. De richtlijn is het 120 dagen model van de NVVK. Dit is overigens niet altijd nadelig voor de inwoner. Het kan ook juist in het voordeel werken om, ondanks dat het meer tijd kost dan beoogd, toch tot een regeling te komen. Maar streven blijft om een maximale doorlooptijd van 120 dagen te hanteren.

Binnen deze 120 dagen is er intensief contact met de schuldeisers om te komen tot een schuldregeling. De schuldhelpverlener treedt op namens de inwoner door het doen van de betalingsvoorstellen en er kan sprake zijn van heroverwegingen. Er wordt een zorgvuldige afweging gemaakt of een inwoner klaar is om via een schuldregeling uit de schulden te komen en te blijven. De inwoner wordt hier in volledig ontzorgd zodat al tijdens deze fase van de regeling stress wordt verminderd. Als flankerende hulp is ingezet, kan dit blijven doorlopen.

- *Bereik vergroten*

Het bereik vergroten hangt samen met het kwalitatief onderzoek. Momenteel wordt er meer ingezet om het bereik te vergroten. Er is al een lichte stijging in het beroep op schuldhelpverlening te zien. In de cijfers is te zien dat in ieder geval meer contact wordt opgenomen. Dat dit niet direct een gevolg heeft dat er (fors) meer schuldregelingen worden opgestart, heeft er ook mee te maken dat een inwoner geholpen kan zijn met informatie en advies en doorverwijzing naar een ketenpartner. Indien deze trend zich doorzet, is de verwachting wel dat er meer schuldregelingen tot stand komen.

- *Het aantal ingediende bezwaar- beroeps- en klachtschriften blijft beperkt*

De inwoner moet zich vrij voelen om bezwaar of een klacht in te dienen. In het besluit staat in ieder geval de bezwaarmogelijkheden. Als de inwoner een klacht heeft, dan kan een consultant of een andere medewerker dit kenbaar maken. De inwoner kan dit zelf ook doen, op de website staat waar de inwoner terecht kan.

- *Beslistermijnen worden gehaald*

Conform de Algemene wet bestuursrecht (Awb), de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs) en de hieruit voortvloeiende Verordening beslistermijn schulddienstverlening moet binnen 8 weken na de hulpvraag een besluit worden genomen. Gemiddeld gezien wordt binnen de 8 weken een besluit genomen. Daarnaast wordt ook binnen 4 weken na de eerste hulpvraag een gesprek ingepland en in crisissituaties binnen 3 dagen. Het doel is om dit te blijven continueren.

- *Aantal ingediende bezwaar en beroeps -zaken blijft beperkt*

Het streven is dat het aantal bezwaar en beroeps -zaken onder de 10 blijft. In 2022 is er slechts 1 bezwaarzaak geweest en 0 beroepszaken. Hierbij opgemerkt dat bij ieder besluit beschreven staat dat een inwoner in bezwaar kan.

- *Jaarlijkse audit NVVK lidmaatschap*

De ISD Bollenstreek heeft een NVVK lidmaatschap. Elke 3 jaar wordt door een middel van een audit getoetst of de organisatie voldoet aan de NVVK eisen. Momenteel zijn de aanbevelingen vanuit voorgaande audit uitgewerkt / dan wel in ontwikkeling. De aankomende audit staat gepland in maart 2023. Tijdens deze audit wordt gekeken of gewerkt wordt conform de richtlijnen binnen een door de NVVK opgesteld kwaliteitskader. Indien hier ontwikkelpunten uit komen, zal de ISD Bollenstreek dit oppakken en uitwerken.

6. Actiepunten

Structurele actiepunten
Bereik vergroten
Preventiebeleid verder vormgeven (gemeentelijk beleid)
Bijhouden en inspringen op actuele ontwikkelingen
Actiepunten van 2023 e.v.
Anticiperen op het wetsvoorstel; aanpassen beleidsplan
Aansluiten initiatieven Implementatieplan Aanpak geldzorgen, armoede en schulden 2022 -2025
Mesis evalueren
Verder uitrollen schuldenknooppunt
Aansluiten collectief schuldregelen
Onderzoek intern uitvoeren bewindvoering en adviesrecht bij schuldenbewind

7. Financiën

De kosten voor schulddienstverlening bestaan voornamelijk uit formatie en automatisering. Voor 2022 zijn de kosten verwerkt onder de noemer Zorg en is schulddienstverlening breed € 1.026.000,-. Anders dan voorgaande jaren zijn de kosten voor schulddienstverlening in de begroting 2023 verwerkt onder de noemer participatie (in plaats van zorg). De kosten bedragen schulddienstverlening breed € 1.078.000,-.

Het kabinet stelt extra gelden beschikbaar in het kader van aanpak geldzorgen, armoede en schulden. Dit komt in ieder geval terug in de meicirculaire. Indien extra budget nodig is, zal hiervoor toestemming worden gevraagd via de begroting(swijziging) en/of op projectmatige basis.

8. Evaluatie

Een volledige evaluatie is voorzien op het moment dat het vastgestelde beleidsplan afloopt. Met uitzondering van de onderwerpen vroegsignalering en saneringskredieten, hiervoor staat een jaarlijkse evaluatie gepland.

Gezien de recente ontwikkelingen is het de verwachting dat het beleidsplan schuldhulpverlening ISD Bollenstreek 2022 -2025 moet worden aangepast conform de wetswijziging(en). Er wordt dan aanvullend een overzicht gegeven met de acties die zijn uitgevoerd en wat nog op de planning staat.

9. Communicatie

Gemeenten Noordwijk, Hillegom, Lisse en Teylingen, ketenpartners en uitvoerenden.