Beleidsplan schuldhulpverlening 2026-2029

Blijvend uit de geldzorgen



Inhoudsopgave Beleidsplan schuldhulpverlening 2026-2029

Blijvend uit de geldzorgen

Inhoudsopgave

Voorwoord ... 4
Aanleiding ... 5
Hoofdstuk 1: Inleiding ... 6
1.1 Wettelijk kader ... 6
1.2 Historisch perspectief ... 7
1.3 Beleidsperiode 2022-2025 ... 7
1.4 Uitdagingen nieuwe beleidsperiode ... 7
1.5 Proces beleidsvorming ... 8
1.6 Leeswijzer ... 8
Hoofdstuk 2: Visie, uitdagingen en beleidsuitgangspunten ... 9
2.1 Visie en uitdagingen ... 9
2.2 Beleidsuitgangspunten ... 10
Hoofdstuk 3: Schuldensituatie in kaart ... 12
3.1 Cijfers ... 12
3.2 Oorzaken en gevolgen van armoede en schulden ... 12
3.3 Ontwikkelingen ISD Bollenstreek ... 13
3.4 Landelijke ontwikkelingen ... 14
3.5 Toekomstige ontwikkelingen ... 15
Hoofdstuk 4: Integrale schuldhulpverlening ... 18
4.1 De vier pijlers ... 18
4.2 Preventie en educatie ... 18
4.3 Signaleren en toeleiden ... 20
4.4 Ondersteuning bij schulden en saneren ... 21
4.5 Nazorg ... 23
4.6 Indicatoren ... 23
Hoofdstuk 5: Doelgroepen schuldhulpverlening ... 25
5.1 Inleiding doelgroepen ... 25
5.2 Beschrijving diverse doelgroepen ... 25
Hoofdstuk 6: Beschrijving proces schuldhulpverlening ... 27
6.1 Traject schuldhulpverlening ... 27
6.2 Schuldregelen ... 27
6.3 Budgetbeheer ... 28
6.4 Bewindvoering ... 28
Hoofdstuk 7: Samenwerking ketenpartners en vrijwilligers ... 29
7.1 Samenwerking ketenpartners ... 29

7.2 Samenwerking vrijwilligers 30
Hoofdstuk 8: Organisatie, kwaliteit en privacy 31
8.1 Beslistermijn en wachttijd gesprek 31
8.2 Doorlooptijden 31
8.3 Kwaliteit 32
8.4 Kwaliteitsnormen bejegening 32
8.5 Beoogde resultaten 32
8.6 Privacy 33
Hoofdstuk 9: Financiën en verantwoording 34
9.1 Financiën 34
9.2 Verantwoording en evaluatiecriteria 34
Hoofdstuk 10: Slotwoord 36
Bijlage 1: Evaluatie beleidsperiode 2022-2025 37
Bijlage 2: Schuldhulpaanbod jongeren 39

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het nieuwe beleidsplan Schuldhulpverlening 2026-2029.
In het beleidsplan wordt ingegaan op wat de gemeenten en de ISD Bollenstreek gaan doen op het gebied van preventie en schuldhulpverlening om inwoners blijvend uit de geldzorgen te helpen. Het beleidsplan is tot stand gekomen in samenwerking met de beleidsambtenaren van de ISD-gemeenten.

De komende 4 jaar houden we ons niet alleen bezig met het oplossen van schulden maar gaat onze ambitie verder. We ondersteunen inwoners om blijvend uit de financiële problemen blijven. Daarom staat in dit beleidsplan coaching en nazorg centraal. Hiermee bereiken we dat inwoners hun financiële stabiliteit behouden, ook nadat een traject is afgesloten.
Naast coaching zetten we ook in op preventie en vroegsignalering van schulden. Inwoners met (dreigende) financiële problemen proberen we in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld te krijgen en te bereiken om vroegtijdig passende ondersteuning te bieden. Dit kan Informatie en Advies zijn om iemand weer op weg te helpen maar ook het opzetten van een schuldregelingstraject bij problematische schulden. De schuldhulpverlening is laagdrempelig en toegankelijk en richt zich niet alleen op aflossing maar ook op een duurzame oplossing.

De schuldenproblematiek onder jongeren neemt toe. In dit beleidsplan wordt hier aandacht aan besteed o.a. door een schuldhulpverleningsaanbod specifiek gericht op de doelgroep jongeren.

Door middel van stress-sensitieve dienstverlening helpen we inwoners bij het aanpakken van betalingsachterstanden of schulden. Er is sprake van een integrale en snelle schuldenaanpak zodat de burger perspectief heeft en zicht heeft op een schuldenvrije toekomst

De afgelopen jaren is bij veel burgers het vertrouwen in de overheid afgenomen. De ISD Bollenstreek werkt mee aan het herstel van het vertrouwen en doet wat van een betrouwbare overheid wordt verwacht.

Het werkveld van schuldhulpverlening is dynamisch en voortdurend in ontwikkeling. Door deze nieuwe ontwikkelingen wordt het ondersteuningsaanbod voor de burger op het gebied van schuldhulpverlening steeds verder vergroot.

Wij hebben er vertrouwen in dat dit beleidsplan bijdraagt aan het vroegtijdig signaleren en oplossen van schulden en het begeleiden van de inwoners met als doel: Blijvend uit de geldzorgen.

Wethouder gemeente Hillegom

Wethouder gemeente Lisse

Wethouder gemeente Noordwijk

Wethouder gemeente Teylingen

Directeur ISD Bollenstreek

Aanleiding

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) biedt het wettelijk kader voor het opstellen van het beleidsplan voor schulddienstverlening. Artikel 2 van de Wgs schrijft voor dat de gemeenteraad om de vier jaar een plan moet opstellen waarin het beleid voor schuldhulpverlening is opgenomen.

De uitvoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is door de ISD-gemeenten gedelegeerd aan de ISD Bollenstreek. Naast de verplichting vanuit de Wgs vinden de gemeenteraden van de gemeenten Hillegom, Lisse, Noordwijk en Teylingen het belangrijk om richting te geven aan schuldhulpverlening voor haar inwoners en de gemeentelijke beleidsvrijheid vast te leggen in een beleidsplan. Het beleidsplan is gebaseerd op huidige ontwikkelingen en op de uitgangspunten voor schuldhulpverlening zoals o.a. vastgelegd door bijvoorbeeld de Vereniging van Nederlands gemeenten (VNG) en de Nederlands vereniging voor Volkskrediet (NVVK) waar de ISD Bollenstreek lid van is.

Hoofdstuk 1: Inleiding

1.1 Wettelijk kader

De gemeenteraden Hillegom, Lisse, Teylingen en Noordwijk leggen de kaders waarbinnen schuldhulpverlening de komende jaren door het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek wordt uitgevoerd vast in dit beleidsplan. Het wettelijk kader voor het beleidsplan schuldhulpverlening wordt gevormd door de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (hierna Wgs) die sinds 1 juli 2012 van kracht is. Dit beleidsplan is voorgeschreven op grond van artikel 2 Wgs. Het betreft hier een richtinggevend beleidsplan. Het beleidsplan vormt niet het enige kader waarbinnen de schuldhulpverlening zich afspeelt. Hiernaast is nog aanwezig:

- **Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening 2021**
  Het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening is een uitwerking van de Wgs en verplicht verhuurders, energieleveranciers, zorgverzekeraars en andere schuldeisers om betalingsachterstanden van consumenten te melden bij de gemeente. Het doel hiervan is om schuldproblemen vroegtijdig te signaleren zodat de gemeente hulp kan bieden en kan voorkomen dat kleine schulden escaleren tot problematische schulden.

- **Verordening beslistermijn schuldhulpverlening ISD Bollenstreek 2021**
  Vanaf 1 januari 2021 zijn de gemeenteraden verplicht in een verordening vast te stellen wat de beslistermijn op aanvragen schuldhulpverlening is.

- **Uitvoeringsregels schuldhulpverlening 2023**
  Via de (gepubliceerde) uitvoeringsregels kan de inwoner op een eenvoudige wijze kennisnemen van de toelatings-en uitsluitingsgronden voor de schuldhulpverlening, het aanbod, de werkwijze en wat de aanvrager mag verwachten. De uitvoeringsregels zijn afgeleid van het beleidsplan en worden vastgesteld door het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek.

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

De wettelijke taken van de gemeente zijn:

- Preventie en voorlichting:
  De ISD Bollenstreek en de gemeenten bieden inwoners preventief informatie en ondersteuning om schulden te voorkomen.
- Signaleren en toeleiden:
  De ISD Bollenstreek maakt gebruik van de vroegsignalering. De ISD is toegankelijk en leidt inwoners met schulden naar de juiste hulpverlening.
- Ondersteunen bij schuldregelingen:
  We helpen bij het treffen van een minnelijke schuldregeling tussen inwoner en schuldeiser.
- Nazorg:
  We bieden ondersteuning van de klant ook na een schuldregeling.

In dit beleidsplan wordt aangegeven:

- Welke resultaten beoogd worden;
- Welke maatregelen genomen worden om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;
- Het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de wachttijd voor het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld;
- Hoe schuldhulp in te richten voor gezinnen met inwonende kinderen. Dit beleidsplan beschrijft hoe de ISD-gemeenten de komende vier jaar deze taken invult.

1.2 Historisch perspectief

Schuldhulpverlening is vooral de laatste tien jaar in een stroomversnelling gekomen. De basis werd al in de jaren ’30 gelegd tijdens de economische crisis. Veel huishoudens kwamen toen in de problemen door woekerrentes van banken. De oprichting van de Nederlandse vereniging voor Volkskredietwezen en Woekerbestrijding (NVVK) in 1932 markeerde het begin van georganiseerde hulp. In 1979 werd de eerste gedragscode schuldregeling door de NVVK opgesteld, wat de basis legde voor het huidige stelsel: een schuldregelingen duurt maximaal 3 jaar en schuldeisers hebben alleen voorrang op basis van wettelijke preferenties.
De Wet schuldsaneringen natuurlijk personen (Wsnp) werd in 1998 ingevoerd met als doel schuldeisers vaker en makkelijker te laten meewerken aan minnelijke schuldregelingen. Al vrij snel werd duidelijk dat de Wsnp niet ging werken als stok achter de deur. Er was juist sprake van een daling van het slagingspercentage. In 2008 werden de minnelijke middelen: het moratorium, het dwangakkoord en de voorlopige voorziening ingevoerd.
In 2012 werd schuldhulpverlening een wettelijke taak voor gemeenten door de invoering van de Wgs. De wijzigingen in 2021 hadden als doel om meer huishoudens te bereiken (vroegsignalering) en trajecten aantrekkelijker te maken. Dit heeft geleid tot nieuwe maatregelen in 2023 zoals de halvering van de aflostermijn van 36 naar 18 maanden.

1.3 Beleidsperiode 2022-2025

In de afgelopen jaren zijn er grote stappen gezet om de schuldhulpverlening binnen de ISD-gemeenten te verbeteren, er is er veel veranderd in de manier waarop schuldhulpverlening wordt aangeboden. Er is meer focus op maatwerk, stress-sensitieve dienstverlening en nazorg. Vanaf 2023 is het mogelijk saneringskredieten in te zetten bij een problematische schuldsituatie. Inwoners kunnen bovendien op elk moment opnieuw een schulddienstverleningstraject starten doordat de uitsluiting door recidive is vervallen.
Daarnaast zijn er andere veranderingen geweest op zowel lokaal als landelijk niveau
(Zie hoofdstuk 3).
De ISD Bollenstreek is lid van de brancheverenigingNVVK. In 2023 heeft de ISD Bollenstreek de driejaarlijkse audit succesvol doorlopen.
In hoofdstuk 9 wordt ingegaan op de evaluatiecriteria/doelen voor de periode 2022-2025 en voor de beleidsperiode 2026-2029.

1.4 Uitdagingen nieuwe beleidsperiode

Ondanks de stappen die al gezet zijn, staan we nog steeds voor grote uitdagingen om inwoners met geldzorgen beter te bereiken en te helpen. De beeldvorming rondom schulddienstverlening, het taboe op het hebben van schulden en het afnemende vertrouwen in de overheid zorgen ervoor dat veel mensen (nog) geen hulp zoeken.
Daarnaast zien we een aantal structurele oorzaken van schuldenproblematiek zoals de snelle opbouw van schulden in incassotrajecten, de verleidingen van online gokken en kopen op afbetaling bij webwinkels.

1.5 Proces beleidsvorming

Dit beleidsplan is opgesteld door de ISD Bollenstreek. De afdeling schuldhulpverlening en de beleidsambtenaren van de gemeenten zijn betrokken geweest bij de totstandkoming van het beleidsplan.

1.6 Leeswijzer

Dit beleidsplan kent de volgende (hoofdstuk) opbouw:

2: Visie, uitdagingen en beleidsuitgangspunten
In dit hoofdstuk bespreken we het perspectief waaruit dit beleidsplan is opgesteld

3: Schuldensituatie in kaart
In dit hoofdstuk worden de cijfers, oorzaken van de schulden en de ontwikkelingen op het gebied van schuldhulpverlening besproken.

4: Integrale schuldhulpverlening
In dit hoofdstuk beschrijven we de 4 pijlers van integrale schuldhulpverleningen de indicatoren die daaruit voortkomen.

5: Doelgroepen schuldhulpverlening
In dit hoofdstuk beschrijven we het hulpaanbod voor specifieke doelgroepen bij schulddienstverlening.

6: Beschrijving proces schuldhulpverlening
In dit hoofdstuk wordt uitleg gegeven over het proces bij schuldhulpverleningen de 2 vormen van budgetbeheer die aangeboden worden.

7: Samenwerking ketenpartners en vrijwilligers
In dit hoofdstuk staan de betrokken ketenpartners en vrijwilligers beschreven.

8: Organisatie, kwaliteit en privacy
De beslistermijn, wachttijd en doorlooptijd van de schuldhulpverlening alsmede de kwaliteit en privacy worden in dit hoofdstuk toegelicht.

9: Financiën en verantwoording
Het benodigde budget en de verantwoording en evaluatie staat in dit hoofdstuk toegelicht.

10: Slotwoord
In dit hoofdstuk wordt weergeven wat de ISD Bollenstreek de komende beleidsperiode wil bereiken op het gebied van schuldhulpverlening.

Bijlage 1: Evaluatie beleidsperiode 2022-2025

Bijlage 2: Schuldhulpaanbod jongeren

Hoofdstuk 2: Visie, uitdagingen en beleidsuitgangspunten

2.1 Visie en uitdagingen

Met dit beleidsplan schuldhulpverlening 2026-2029 zet de ISD Bollenstreek zich de komende 4 jaar in om inwoners met financiële problemen te helpen. In dit hoofdstuk wordt het perspectief beschreven van waaruit dit beleidsplan is opgesteld en de visie en uitdagingen worden hierbij besproken.

Visie
Onze visie is om de ISD-gemeenten te transformeren tot een gemeente waar iedere inwoner zonder financiële zorgen kan leven. We zetten ons in om financiële problemen te voorkomen, beheersbaar te maken, op te lossen en herhaling te voorkomen. We erkennen dat financiële problemen vaak diep verweven zijn met andere leefgebieden zoals werk, gezondheid en huisvesting.
We zien armoede en schulden niet als individueel falen maar als een maatschappelijk probleem. Hiervoor zijn duurzame oplossingen nodig. We streven ernaar dat iedereen mee kan doen. Hiervoor is het uit de armoede en schulden houden van inwoners essentieel. We zetten in op een integrale benadering waarbij o.a. inkomensondersteuning en re-integratie centraal staan. Het doel is om mensen uit de schulden te helpen en te houden waarbij bestaanszekerheid cruciaal is. De ISD ondersteunt waar kan, de inwoner blijft zelf verantwoordelijk voor zijn/haar eigen financiën en inzet. Door effectieve schuldhulpverlening worden maatschappelijke kosten teruggedrongen.

Uitdagingen
Om de visie te verwezenlijken, zijn er een aantal uitdagingen:

- Taboe doorbreken, bereik, toegankelijkheid en beeldvorming:

Het (vroegtijdig) bereiken van inwoners met schulden en het overwinnen van de schaamte en het taboe dat hen ervan weerhoudt hulp te zoeken.

- Behoud van betrokkenheid:

Het binnenhouden van inwoners die aan een schuldhulpverleningstraject beginnen en ervoor zorgen dat zij het traject succesvol doorlopen, zonder uitval tijdens het schulddienstverleningstraject.

- Complexiteit van problematiek:

Schulden gaan vaak gepaard met andere problemen, zoals werkloosheid, laaggeletterdheid, en gezondheidsproblemen, wat een integrale aanpak noodzakelijk maakt. Samenwerking met ketenpartners is essentieel.

- Ineffectiviteit binnen de schuldhulpketen:

Het is nog altijd zo dat het opvragen van gegevens bij schuldeisers zorgt voor vertraging. De langzaamste schakel in de keten bepaalt het tempo.

2.2 Beleidsuitgangspunten

In de voorgaande beleidsperiode stonden stress sensitieve dienstverlening en maatwerk centraal. Dit is nog steeds actueel. Gezien de ontwikkelingen op het gebied van schuldhulpverlening zoals de basisdienstverlening schuldhulpverlening (zie 3.4) ligt in dit nieuwe beleidsplan de focus op begeleiding van de inwoner met (dreigende) financiële problemen en duurzame financiële gezondheid.

De inwoners zijn op de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor hun financiële situatie en samen met de schuldeisers verantwoordelijk voor het oplossen van de ontstane schulden. Maar inwoners moeten zich niet belemmerd voelen om hulp te vragen en een oplossingsgerichte, duidelijke, betrouwbare en integrale dienstverlening te ervaren. Gezamenlijk met de gemeenten, Voor Ieder1 en ketenpartners willen we ervoor zorgen dat inwoners zich daadwerkelijk vrij voelen om tijdig hulp te vragen en zich zonder drempels te nemen welkom voelen.
De professionals van de ISD Bollenstreek werken samen met de inwoners aan een passende oplossing zodat zij ook eigen regie houden in het oplossen van hun (financiële) problemen. De begeleiding van de inwoner start na het eerste gesprek en eindigt als klant financieel zelfredzaam is.

Aansluitend op de visie en uitdagingen volgen een aantal beleidsuitgangspunten:

- **Preventie**

Verschillende vormen van preventie worden ingezet. Dit doen we door het geven van voorlichting, informatie & advies, het inzetten op vroegsignalering en het bieden van goede nazorg. Hiernaast wordt aangesloten bij het minimabeleid en preventie-activiteiten die door de ISD-gemeenten zelf worden verzorgd. Periodiek is er overleg tussen de ISD-gemeenten en de ISD Bollenstreek over de ontwikkelingen en afstemming van activiteiten op het gebied van preventie/educatie en schuldhulpverlening.

- **Vergroten bereik**

We zetten in op een zo groot mogelijk bereik van inwoners die dreigen in de financiële problemen te komen of al financiële problemen hebben. Dit doen we door vanuit de vroegsignalering actief contact te zoeken met inwoners waarover een achterstandsignaal is ontvangen. Een goede samenwerking tussen gemeenten, de ISD Bollenstreek, Voor Ieder1 en de ketenpartners is van belang bij het sneller signaleren van (problematische) schulden en te komen tot een duurzame oplossing.

- **Laagdrempelig**

Inwoners die op zoek zijn naar ondersteuning bij geldzaken ondervinden geen drempels. Bij aanmelding worden geen papieren gevraagd of gewerkt met ingewikkelde formulieren. Het hulpaanbod is toegankelijk. De ISD Bollenstreek is zichtbaar op social media en op internet makkelijk te vinden.

- **Beeldvorming en taboe**

De beeldvorming rond schuldhulpverlening is vaak negatief. Mensen met schulden schamen zich en durven geen hulp te zoeken. Schulden hebben is een taboe. Het imagoprobleem van schuldhulpverlening leidt ertoe dat mensen geen hulp zoeken of lang wachten terwijl schuldhulpverlening wel degelijk ondersteuning kan bieden om iets aan de schuldenproblematiek te doen. Om dit taboe te doorbreken, stelt de ISD zich open en begripvol op.

- **Begeleiding**

Gedurende het gehele traject wordt begeleiding aangeboden. De begeleiding duurt zo kort als mogelijk en zo lang als nodig. Het doel van de begeleiding is te werken naar zelfstandigheid en een schuldenvrije toekomst.

- **Snel en adequate hulpverlening**

Het eerste gesprek vindt plaats binnen 10 werkdagen na aanmelding maar zeker binnen de termijn van 4 weken die gemeld is in de wet Wgs. Hiermee voldoet de ISD Bollenstreek aan de NVVK-belofte. Het schuldregelingstraject is maatwerk en verloopt voortvarend zodat de inwoner het perspectief heeft van een schuldenvrije toekomst. De ISD Bollenstreek is onlangs aangesloten op het Schuldenknooppunt waardoor er snellere communicatie met de schuldeisers mogelijk is en het sneller duidelijk is of er een schuldregeling tot stand komt.

- **Integrale samenwerking met ketenpartners**

De ISD Bollenstreek en de gemeenten versterken de komende jaren de samenwerking met de verschillende ketenpartners en vrijwilligers. Er wordt integraal samengewerkt (binnen de kaders van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG))[1]. Er zijn korte lijnen tussen de samenwerkende organisaties. Inwoners met financiële problematiek hebben over het algemeen problemen op meerdere leefgebieden. Hierbij wordt een integrale aanpak gehanteerd.

- **Werken vanuit vertrouwen**

Het is belangrijk dat schuldhulpverlening gebaseerd is op vertrouwen. Hulp op basis van vertrouwen gaat over het hebben van de juiste deskundigheid. De Nationale Ombudsman zegt hierover:
'De burger wil een deskundige en betrouwbare overheid met een menselijk gezicht. Als inwoners worden geholpen door een professional met de juiste kennis en ervaring, vergroot dit het vertrouwen in het proces van schulddienstverlening[2]. De ISD stelt zich op als deskundige en betrouwbare hulpbiedende instantie.

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

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

- **Schulddienstverlening versus schuldhulpverlening**

Bij de ISD Bollenstreek wordt hulp bij schulden aangeduid met de term schulddienstverlening. Landelijk wordt vaak de term schuldhulpverlening gebruikt.
Bij schuldhulpverlening gaat het niet alleen om het oplossen of hanteerbaar maken van de schulden maar vooral ook over financiële zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid. Bij schulddienstverlening is sprake van wederkerigheid. Zowel van de ISD Bollenstreek als de klant wordt inzet verwacht om tot een geslaagd schuldregelingstraject te komen.
Schuldhulpverlening is de effectieve aanpak van schuldenproblematiek. Het betreft het financieel-technisch aspect van het oplossen van schulden.
De ISD Bollenstreek heeft de afgelopen jaren ingezet op schulddienstverlening. Schuldenproblematiek wordt integraal bekeken. Gezien de ontwikkelingen van de afgelopen periode en de accenten die er vanuit wettelijke en andere wijzigingen liggen zoals begeleiding gedurende het gehele traject, is de term schulddienstverlening het meest passend.
Echter in wet- en regelgeving en bij vrijwel alle andere schuldregelende organisaties in Nederland wordt gesproken over schuldhulpverlening. Het naast elkaar gebruiken van de termen schulddienstverlening en schuldhulpverlening leidt tot verwarring. Daarom wordt met ingang van dit beleidsplan de term Schuldhulpverlening (shv) gebruikt voor alle activiteiten op het gebied van schuldhulpverlening en wordt in de komende periode de term schulddienstverlening vervangen schuldhulpverlening in publicaties etc..

[1] Hoofdstuk 9.6.
[2] Sneller uit de schulden, Nationale Ombudsman, 2023

Hoofdstuk 3: Schuldensituatie in kaart

3.1 Cijfers

Landelijk is het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening de afgelopen jaren gestegen.
De cijfers bij de ISD Bollenstreek wijken niet veel af van het landelijk beeld. Alleen het aandeel ondernemers dat zich meldt, is lager dan de landelijke trend. Laagdrempelige toegang maakt dat inwoners zich makkelijker melden met een hulpvraag. Niet bij alle hulpvragen is een schuldregelingstraject nodig.

3.2 Oorzaken en gevolgen van armoede en schulden

In Nederland is inkomensondersteuning geregeld via een complex stelsel van toeslagen, uitkeringen en andere financiële regelingen. Hoewel deze systemen ontworpen zijn om mensen te ondersteunen, zien we dat deze complexiteit vaak juist een barrière vormt voor degenen die al in financiële problemen verkeren. Mensen met schulden hebben vaak met een wirwar aan regels en voorwaarden te maken, wat het voor hen moeilijk maakt om precies te begrijpen waar ze recht op hebben en hoe ze deze ondersteuning kunnen aanvragen. Dit leidt niet alleen tot onzekerheid en stress maar vergroot ook het risico dat ze ondersteuning mislopen of schulden verder oplopen door gemiste betalingen.
De complexiteit van het systeem vraagt om een goed overzicht en administratieve vaardigheden, iets waar veel mensen met schulden juist moeite mee hebben.

Financiën en gedrag

Schulden en de stress om de schulden beïnvloeden het brein negatief. Het beperkt de mentale capaciteit van mensen en vermindert hun vermogen om juiste keuzes te maken. Stress kan leiden tot ziekte wat de financiële situatie verder verslechtert. Bij serieuze financiële zorgen kunnen executieve functies zoals werkgeheugen, impulsbeheersing en mentale flexibiliteit worden aangetast.
Om financieel gezond gedrag te vertonen, zijn er bepaalde competenties nodig. Je moet financieel geletterd zijn (weten), beschikken over financiële en digitale vaardigheden (kunnen) en in staat zijn tot zelfregulatie (doen)[3].

Met financieel gezond gedrag zijn achterstanden in betaling niet altijd te voorkomen. Pech kan ervoor zorgen dat iemand in een moeilijke financiële situatie terechtkomt. Het kan dus iedereen overkomen. Andersom vertonen mensen met een positief banksaldo niet altijd financieel gezond gedrag. Zij blijven uit de problemen zolang de inkomsten boven de uitgaven uitstijgen. Alleen de juiste mentale vermogens zijn dus nog niet voldoende voor financiële zelfredzaamheid.

Het NIBUD heeft vier competenties opgesteld om financiële zelfredzaamheid te toetsen:

1. Voldoende inkomsten verwerven om van te leven
2. Geldzaken organiseren
3. Verantwoord besteden
4. Voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen

Deze competenties laten zien dat financieel gezond gedrag geen eenvoudige opgave is en dat langdurige ondersteuning nodig kan zijn. Consulenten schuldhulpverlening moeten goed opgeleid zijn

[3] Handreiking bevorderen van gezond financieel gedrag Nibud 2022

om de mentale vermogens van inwoners te kunnen inschatten en hen effectief te ondersteunen. Daarnaast moet ook het mentale vermogen en doen vermogen goed worden ingeschat. Screeningsinstrument Mesis biedt ondersteuning en geeft een beeld van gedrag en competenties van een inwoner die zich meldt voor schulddienstverlening.

3.3 Ontwikkelingen ISD Bollenstreek

De afgelopen jaren is het werkveld van schuldhulpverlening volop in beweging geweest. Wijzigingen volgden elkaar in een snel tempo op. Deze wijzigingen komen voort uit een wetswijziging, sociaal akkoord of vanuit de brancheverenigingen NVVK. Hieronder worden de ontwikkelingen besproken.

Laagdrempelig/ Budget Informatiepunt (BIP)

In 2023 is de ISD Bollenstreek gestart met de laagdrempelige toegang. Bij de laagdrempelige toegang is het uitgebreide aanvraagformulier met daarbij gevraagde gegevens vervallen. Aan inwoners die zich melden voor een adviesgesprek over geldzaken wordt nu alleen gevraagd om een identiteitsbewijs mee te brengen naar het gesprek.

Budget informatiepunt (BIP)

Bij het budgetinformatiepunt was het voor inwoners mogelijk om zonder afspraak een gesprek over geldzaken te hebben. Door de geringe toeloop, de belasting voor de afdeling schuldhulpverleningen de vrijwilligers van Humanitas/Schuldhulpmaatje is het BIP per 1 juli 2024 gestopt. De laagdrempelige toegang vult voor een groot deel het gat van het BIP op doordat inwoners binnen 10 dagen na melding een eerste gesprek hebben. Bij crisissituaties zoals een dreigende ontruiming vindt het gesprek uiterlijk binnen 3 dagen plaats.

Saneringskredieten

Vanaf 2023 biedt de ISD de mogelijkheid om saneringskredieten te verstrekken aan inwoners met problematische schulden. Bij saneringskredieten krijgen schuldeisers eenzelfde deel van de vordering als bij schuldbemiddeling vooraf wordt geprognotiseerd, alleen krijgen ze dit vooraf en niet achteraf uitbetaald. Het restant wordt - net zoals bij schuldbemiddeling - kwijtgescholden en de vordering op de klant komt daarmee te vervallen. De klant heeft vanaf dat moment nog maar één schuld namelijk het saneringskrediet. Vanaf dat moment lost de klant 18 maanden lang maandelijks af op deze schuld. Door de “schuldenrust” die ontstaat bij een saneringskrediet is er meer ruimte bij de klant om aan andere zaken te werken.

Convenant Lokale Overheid

Het kan ook voorkomen dat een inwoner een schuld heeft bij de ISD Bollenstreek. De ISD Bollenstreek heeft in 2024 het Convenant Lokale Overheid ondertekend. Het uitgangspunt van het convenant is dat overheidscrediteuren meewerken aan een schuldregeling door incassomaatregelen stop te zetten en bij voorbaat akkoord te gaan met een voorstel voor een minnelijke schuldregeling. Door het convenant is er sneller duidelijkheid en is de inwoner sneller vrij van schuldzorgen. De ISD Bollenstreek is minder tijd en kosten kwijt doordat de schuldregeling sneller tot stand komt.

Preventie Jongeren

De ISD-gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor het aanbieden van activiteiten in het kader van preventie voor de doelgroep jongeren onder de 18 jaar. In de afgelopen periode zijn er diverse projecten geweest op scholen en daarbuiten zoals Nooit meer skeer en Get a grip (in samenwerking met Humanitas). In de Week van het geld in maart 2026 voeren de gemeenten in samenwerking met Geldfit een campagne om hulp bij geldstress onder de aandacht te brengen bij middelbare scholieren in de regio. Ook het Welzijnskwartier besteedt op scholen aandacht aan de Week van het geld.

Pilot huisarts Lisse
Huisartsen zien een groeiend aantal mensen met geldzorgen. Geldzorgen kunnen leiden tot lichamelijke en psychische klachten. De ISD Bollenstreek is door de NVVK gevraagd mee te werken aan pilot waarbij een huisarts in Lisse patiënten met financiële problemen direct doorverwijst naar de ISD voor verdere ondersteuning. De pilot wordt in de loop van 2026 verder uitgewerkt. De schatting is dat er jaarlijkse 25 doorverwijzingen zijn. Mogelijk wordt de pilot verder uitgebreid naar andere huisartsen in Lisse en de regio.

3.4 Landelijke ontwikkelingen

Corona effecten
De verwachte effecten van de Covid-19 crisis hebben, tegen de verwachting in, bij de ISD Bollenstreek niet geleid tot een aanzienlijke stijging van het aantal mensen dat een beroep doet op schulddienstverlenging. Bij ondernemers is vanaf 2024 wel een stijging zichtbaar. Het vervallen van uitstel van betaling bij de belastingdienst vanwege de Coronaperiode kan hiervan de oorzaak zijn.

Stijging energieprijzen
Door de stijging van de energieprijzen zijn de kosten voor de huishoudens gestegen. Daartegenover staat dat compenserende maatregelen zoals energietoeslag en Tijdelijk Noodfonds Energie ondersteuning bieden. De stijgende energieprijzen hebben niet geleid tot meer aanvragen schulddienstverlening.

Verkorting aflostermijn
Door een wijziging van de faillissementswet is met ingang van 1 juli 2023 de aflostermijn in een wettelijke schuldsanering (WSNP) en daaruit voortvloeiend ook in de minnelijke schuldregeling, verkort van 36 maanden naar 18 maanden. De verkorting van de aflosperiode leidt ertoe dat inwoners sneller uit de schulden zijn en perspectief hebben maar ook maar kort in beeld zijn voor begeleiding.

Basisdienstverlening schuldhulpverlening
De Basisdienstverlening Schuldhulpverlening is een bestuurlijk akkoord tussen het kabinet, VNG, NVVK en Divosa om schuldhulpverlening in Nederland gelijk te trekken en toegankelijker te maken. Het doel is om een minimaal niveau van schuldhulpverlening te garanderen voor iedereen in Nederland. De basisdienstverlening bestaat uit 20 elementen die gemeenten (gefaseerd) invoeren. Een aantal elementen worden al door de ISD uitgevoerd zoals laagdrempelige toegang, saneringskredieten en Convenant lokale overheid. Een aantal elementen is nog in ontwikkeling of pas op langere termijn inzetbaar.
Een belangrijk element in de Basisdienstverlening schuldhulpverlening is begeleiding. Denk hierbij aan (budget) coaching, beschermingsbewind, trainingen en cursussen. De inwoner wordt vanaf de melding voor hulp bij geldzaken tot en met de nazorg begeleid bij de financiën en schulden.

De basisdienstverlening onderscheidt diverse doelgroepen in de hulpverlening. Te denken valt aan de groepen jongeren en ondernemers. Het hulpaanbod van de ISD wordt o.a. verder toegespitst op deze groepen. De komende periode worden de resterende elementen van de basisdienstverlening gefaseerd ingevoerd.

Nul aanbod
Sinds 1 juli 2024 is een schuldregeling zonder afloscapaciteit of tegenprestatie mogelijk. Dit gebeurt wanneer de inwoner onvoldoende inkomen heeft om schulden af te lossen of wanneer het Vrij te laten bedrag (vtlb)[4] hoger is dan het inkomen. Schuldeisers krijgen hierbij geen bedrag uitgekeerd.

[4] Het Vrij te laten bedrag (Vtlb) is het minimale bedrag dat iemand in een schuldregeling mag behouden om van te leven. Het bedrag is bedoeld om vaste lasten zoals bijvoorbeeld huur, gas/electra en dagelijkse uitgaven zoals boodschappen van te betalen.

Daartegenover staat dat schuldenaren intensief begeleid worden om herhaling van schuldenproblematiek te voorkomen.

3.5 Toekomstige ontwikkelingen

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

- **Digitale ontwikkelingen**

De gemeenten en de ISD Bollenstreek houden nauwlettend de nieuwe digitale ontwikkelingen bij. Er zijn technologische ontwikkelingen ter ondersteuning van de inwoner, maar ook ter ondersteuning van de dienstverlening. Een breed instrumentarium kan een meerwaarde zijn voor de dienstverlening van de ISD Bollenstreek, maar het kan ook een meerwaarde zijn voor de inwoner. De aansluiting bij Schuldenknooppunt en Geldfit is geregeld. In de toekomst kan nog aangesloten worden op Collectief Schuldregelen. De ISD Bollenstreek kijkt steeds kritisch naar nieuwe digitale ontwikkelingen en onderzoekt of aansluiting meerwaarde heeft voor de dienstverlening en het strookt met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

- **Adviesrecht bij schuldenbewind**

Sinds 2021 is het voor gemeenten mogelijk drie maanden nadat schuldenbewind door de rechtbank ingesteld is de rechter te adviseren of een inwoner het beste kan worden geholpen door voortzetting van het bewind of door een vorm van gemeentelijke ondersteuning. Gemeenten kunnen op deze manier hun regierol bij schuldhulpverlening beter vervullen en bewerkstelligen dat er ook een aanvraag voor een schuldregeling binnenkomt. Dit draagt bij aan de samenwerking tussen rechtbanken, gemeenten en bewindvoerders.
De ISD Bollenstreek is (nog) niet gestart met het adviesrecht. De tot nu toe opgedane ervaringen van een aantal gemeenten zijn niet positief. De ISD Bollenstreek wacht op de resultaten van de evaluatie adviesrecht schuldenbewind door de VNG. Dit wordt eind 2025 verwacht.

- **Ondernemers**

Ondernemers kunnen bij de ISD Bollenstreek terecht voor hulp bij financiële problemen. Met ingang van 1 januari 2021 is onder de Wgs de toegang tot schuldhulpverlening voor ondernemers verduidelijkt. De schuldhulpverlening aan ondernemers is complex en vraagt specialistische kennis. In 2025 is een pilot gestart met Zuidweg & Partners, gespecialiseerd in schuldhulpverlening aan ondernemers. Na het aanmeldgesprek en de toelating tot schuldhulpverlening wordt het dossier van de ondernemer overgedragen aan Zuidweg. Zuidweg verzorgt namens de ISD Bollenstreek het schuldentraject en de begeleiding van de ondernemers.
De samenwerking tussen afdelingen Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (BBZ) en schuldhulpverlening wordt in de komende periode verder geïntensiveerd.

- **Jongeren**

Het Nibud (Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting) signaleert dat jongeren steeds vaker met schulden te maken krijgen. Uit onderzoek blijkt dat 1 op de 5 jongeren tussen de 18 en 27 jaar ernstige betalingsproblemen heeft. Landelijke cijfers van de NVVK tonen aan dat 14% van de aanmeldingen voor schuldhulpverlening een jongere betreft onder de 26 jaar. Bij de ISD Bollenstreek is dit in 2024 10% van het aantal aanmeldingen (kanttekening: ISD-cijfers zijn tot 27 jaar).
Uit onderzoek van het NIBUD is gebleken dat jongeren vaak een andere schuldhulpaanpak nodig hebben dan het reguliere aanbod. Vanuit de basisdienstverlening schuldhulpverlening wordt een aanbod per doelgroep voorgesteld (zie ook 5.2 doelgroep jongeren en bijlage 2 Hulpaanbod jongeren).

- **Versterken samenwerking ketenpartners**

Samenwerking met ketenpartner is een meerwaarde. Er wordt de komende periode ingezet op versterking van de samenwerking met de verschillende ketenpartners. Dit willen we bereiken door het onderhouden en versterken van de verbindingen tussen de verschillende ketenpartners. Dit geldt voor alle ketenpartners en vrijwilligersorganisaties.

- **Ombudsman**

In 2024 heeft de Nationale ombudsman onderzoek gedaan naar vroegsignalering van schulden door gemeenten. Uit het onderzoek 'Hoe eerder, hoe beter' blijkt dat het tijdig signaleren van schulden erger kan voorkomen maar er nog winst te behalen is. De aanbevelingen uit dit rapport worden meegenomen bij de uitvoering van de vroegsignalering bij de ISD.

- **Landelijke visie schuldenproblematiek**

Ook landelijk gebeurt er veel op het vlak van de schuldenproblematiek. Door het vorige kabinet is er een concrete doelstelling vastgesteld, namelijk dat in 2030 het aantal huishoudens met problematische schulden gehalveerd moeten zijn (t.o.v. 2015). Het huidige demissionaire kabinet heeft in haar hoofdlijnenakkoord aangegeven dat de verbetering van de gemeentelijke schuldhulpverlening wordt voortgezet, met focus op aandacht van de problematiek bij de bron. Ook is recent een interdepartementaal beleidsonderzoek (IBO) verschenen met aanbevelingen om de schuldhulpketen te verbeteren. De elementen zoals een integraal schuldenoverzicht en een centrale overheidsincasso dragen bij aan het effectiever maken van de schuldhulpketen. De ISD probeert actief het aantal huishoudens met problematische schulden in de regio te verminderen door de inzet van effectieve schulddienstverlening.

- **Geld voor schuldhulpverlening**

Over landelijk budgetten voor schuldhulpverlening in de toekomst bestaat onduidelijkheid. Tot en met 2028 is er geld voor Vroegsignalering beschikbaar. Voor de periode daarna is het onduidelijk of en hoeveel geld er structureel is voor Vroegsignalering of schuldhulpverlening. Het nieuw te vormen kabinet moet hier duidelijkheid over geven.

- **Nationaal Programma Armoede en schulden**

Met het Nationaal Programma Armoede en Schulden (NPAS 2025) wil het kabinet zich richten op een eenvoudiger armoedebeleid met meer focus op werkenden. Van de mensen met een inkomen op of onder de armoedegrens hebben er relatief veel een baan. Zij weten de weg naar hulp vaak niet te vinden. Naast werkenden richt het programma zich specifiek op kinderen en jongeren die te maken krijgen met geldzorgen. De nadruk ligt hierbij op het voorkomen van armoede en schulden en op het aanpakken van de oorzaken. Het Nationaal Programma bevat een uitgebreid pakket aan maatregelen om het aantal van 700.000 huishoudens met problematische schulden terug te dringen. Een van de maatregelen is de landelijke pauzeknop schulden. Hiermee kunnen oplopende schulden op pauze worden gezet. Een andere maatregel, de basisdienstverlening schuldhulpverlening, zorgt ervoor dat mensen in elke gemeente toegang hebben tot dezelfde snelle en goede hulp bij schulden. Daarnaast krijgen gerechtsdeurwaarders een signalerende functie, gaan private en publieke schuldeisers sociale incasseren en komt er één afbetalingsplan om concurrentie te voorkomen. Ook komt er één (digitaal) loket voor overheidsincasso.

- **Betaalgemak**

Het Bureau Kredietregistratie (BKR) constateert onder jongeren een significante stijging van schulden door achteraf betalen. Op het gebied van persoonlijke financiën zijn de verleidingen en de complexiteit toegenomen. Binnenshuis kan je tegenwoordig 24 uur per dag geld uitgeven bij webwinkels of online gokken. Voor de inwoner is niet altijd duidelijk wat er achter de verleidingen schuilgaat.

Financiële producten zoals beleggingsproducten zijn door hun aard slecht te doorgronden. Overheidsregelingen zijn zo complex en onoverzichtelijk dat er meer probleemschulden ontstaan. De uitdaging ligt in het vereenvoudigen van regelingen een eenduidige begrippen te hanteren om het zo gemakkelijk mogelijk te maken voor onze inwoners.

- **Incassokosten (overheid en privaat)**

Problematische schulden ontstaan in de keten van invordering. De huidige inrichting van het incassostelsel leidt tot een snelle schuldoploop. Aandachtspunt is dat de beslagvrije voet altijd moet worden gerespecteerd.

- **Maatschappelijke kosten**

Onderzoek laat zien dat er aanzienlijke maatschappelijke kosten zijn door schuldenproblematiek. Volgens het rapport van de Hogeschool Utrecht en Nibud[5] zijn de jaarlijkse kosten van problematische schulden € 8,5 miljard. Deze kosten zijn verdeeld over diverse domeinen zoals gezondheid, maatschappelijke ondersteuning en openbare veiligheid. Om de stijging van de maatschappelijke kosten in toom te houden is inzet op voorkomen en een goede aanpak van schuldenproblematiek belangrijk. Elke euro die ingezet wordt, leidt volgens het onderzoek tot een kostenbesparing van het dubbele bedrag.

[5] De maatschappelijke kosten van schuldenproblematiek: Een last voor burgers, bedrijven en overheden, Nibud en Hogeschool Utrecht, 2024

Hoofdstuk 4: Integrale schuldhulpverlening

4.1 De vier pijlers

In dit hoofdstuk bespreken we de vier pijlers van de integrale schuldenaanpak. Deze pijlers zijn gericht op de visie en uitdagingen uit hoofdstuk 2. Door de pijlers te versterken, zorgen we ervoor dat inwoners tijdig de juiste hulp krijgen. Een goede uitwerking van en samenhang tussen de pijlers dragen bij aan het aanpakken van de uitdagingen. Hieronder wordt dieper ingegaan op de afzonderlijke pijlers van onze schuldenaanpak en de maatregelen binnen iedere pijler. Elke pijler heeft een deelopgave waarbij de vier deelopgaven uiteindelijk ondersteunend zijn aan de missie van financiële (zelf) redzaamheid.
Een integrale aanpak is belangrijk en zorgt voor een vloeiende overgang tussen de verschillende beleidspijlers.

De vier pijlers die samen de basis vormen van de schuldenaanpak:

1. **Preventie en voorlichting**

Preventie en educatie dragen bij aan het voorkomen van (problematische) schulden. Het stelt inwoners in staat om met bepaalde kennis beslissingen te kunnen nemen en gebruik te maken van de mogelijkheden die de ISD Bollenstreek biedt om financieel (zelf) redzaam zijn.

2. **Signaleren en toeleiden**

Signaleren en toeleiden bouwt voort op preventie. Laagdrempeligheid en toegankelijkheid zijn belangrijk zodat voor inwoners de stap naar de ISD zo klein mogelijk is. Inwoners weten ons te vinden met elke financiële hulpvraag. Door op tijd te signaleren, voorkomen we dat schulden oplopen en crisissituaties zoals woningontruimingen en afsluiting van energie ontstaan

3. **Ondersteuning bij schulden**

Ondersteuning bij schulden draagt bij aan het vertrouwen van onze inwoners in de overheid door te doen wat we zeggen en te zeggen wat wij doen. Als inwoners schulden hebben willen we de schulden klein houden door een snelle en goede aanpak samen met onze ketenpartners. Het is belangrijk dat onze processen zo zijn vormgegeven dat de inwoner zoveel mogelijk wordt ontlast, dat er vertrouwen is in de hulpverlener en het traject en dat er geen inwoners uitvallen.

4. **Nazorg**

Nazorg is het sluitstuk en bouwt voort op de ondersteuning die geboden is tijdens het traject. Er wordt vinger aan de pols gehouden bij inwoners. Nazorg zorgt ervoor dat inwoners er niet alleen voor staan en dat er altijd een overheid achter staat waarbij ze kunnen aankloppen met vragen of er als er onverwachts iets misgaat.

4.2 Preventie en educatie

Deelopgave:

Wij voorkomen dat inwoners in de financiële problemen komen.

Dit begint in eerste instantie door het zorgen voor voldoende inkomen voor alle inwoners van de ISD-gemeenten. De gemeentelijke minimaregelingen zijn er om inwoners te ondersteunen en te zorgen dat ze mee kunnen doen zonder daarbij schulden te hoeven maken. Inwoners in een schuldregeling worden actief gewezen op het bestaan van minimaregelingen.

Binnen onze aanpak onderscheiden we twee kernbegrippen namelijk schuldpreventie en vroegsignalering. Bij *schuldpreventie* wordt voorkomen dat er financiële problemen ontstaan door vroeg in actie te komen, schaamte te doorbreken en het meegeven van de juiste tools.

Schuldpreventie hangt samen met gezond financieel gedrag. Het bevorderen van vaardigheden en creëren van bewustzijn zijn belangrijke onderdelen van preventie. Dit doen wij de komende beleidsperiode o.a. door informatie op social media, links op de website van de ISD naar andere gespecialiseerde websites zoals startpunt geldzaken, het verspreiden van folders en de inzet van budgetcoaching.
Bij *vroegsignalering* worden inwoners met betalingsachterstanden in een vroeg stadium proactief benaderd om escalatie naar problematische schulden te voorkomen. De vroegsignalering is verankerd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) en een taak van de gemeente (Zie 4.3).

Taboe doorbreken

Recent onderzoek[6] heeft aangetoond dat mensen gemiddeld 8 jaar worstelen met hun financiën voordat ze de stap zetten om schuldhulp te zoeken. Hoewel in de huidige tijd het taboe rondom geldzorgen en schulden minder zwaar weegt, blijft het voor veel mensen lastig om de eerste stap te zetten. Bij het overwinnen van schaamte is een goede bejegening belangrijk door vanaf het eerste moment begrip te tonen te zorgen door een respectvolle en empathische gespreksvoering en stress sensitief te werken. De consulenten schuldhulpverlening hebben hiervoor een training gevolgd.

Gemeentepolis (zorgverzekering)

Het is belangrijk dat inwoners van de ISD-gemeenten zich goed kunnen verzekeren tegen zorgkosten voor een betaalbare premie. Daarom wordt de Gemeentepolis aangeboden. De gemeentepolis is een collectieve zorgverzekering voor mensen met een laag inkomen. Deze verzekering heeft uitgebreide vergoedingen waardoor het beroep op bijzondere bijstand voor medische kosten wordt verminderd.
De ISD Bollenstreek betaalt per deelnemer een bijdrage in de premie van de collectieve zorgverzekering.
Zowel de gemeenten als de ISD Bollenstreek plaatsen informatie over de collectieve aanvullende zorgverzekering op hun websites. Bij klanten van de ISD Bollenstreek wordt de collectieve zorgverzekering jaarlijks onder de aandacht gebracht. De collectieve zorgverzekering heeft een preventieve werking en draagt bij aan het voorkomen van problematische (zorg) schulden

Financiële coaching

Inwoners die in een schuldhulpverleningstraject zitten, ontvangen budgetcoaching tijdens het gehele schuldtraject inclusief nazorg, De coaching is individueel en gericht op financiële zelfredzaamheid. Om de begeleiding structuur te geven, is een ondersteuningspakket nodig wat de consulenten ondersteunt in de coaching en de klant ondersteunt op weg naar financiële zelfredzaamheid. Plinkr nazorg is een methode voor gemeenten om de begeleiding en nazorg voor inwoners te organiseren. De verschillende opdrachten helpen de inwoner en de coach om alle aspecten van financiële zelfredzaamheid te behandelen.

Financiële educatie

Uit onderzoek blijkt dat jongeren (18-) een specifieke aanpak nodig hebben om hen te bereiken. Door in te zetten op preventie met behulp van financiële educatie, geef je de juiste kennis en vaardigheden mee aan jongeren zodat zij weten welke verplichtingen zij in het volwassen leven hebben. Daarnaast wordt het vragen van hulp makkelijker doordat de jongere gewezen wordt op de laagdrempelige manieren om hulp te vragen.

[6] Onderzoek Opbouw van problematische schulden: van de eerste vordering tot de aanvraag van een schuldregeling, Hogeschool Utrecht in opdracht van ministerie van SZW, juni 2025

Financiële educatie voor jongeren onder de 18 jaar is een taak van de gemeente. Er zijn in de afgelopen periode door de gemeenten diverse projecten geweest die specifiek gericht waren op jongeren. Voorbeelden hiervan zijn Nooit meer skeer (Welzijnskwartier), Get a grip (Humanitas) en de inzet van Geldfit in de Week van het geld op middelbare scholen.
Ook de landelijke overheid onderstreept het belang van financiële educatie en heeft hier extra geld voor uitgetrokken.

4.3 Signaleren en toeleiden

Deelopgave:
Een toegankelijke overheid en hierdoor zoveel mogelijk inwoners bereiken.
De ISD is benaderbaar en laagdrempelig. Als iemand toch een betalingsachterstand heeft, willen we daar zo snel mogelijk bij zijn. Dit doen we o.a. door actief te reageren op vroegsignalen.

Er zijn verschillende partijen die in een vroeg stadium kunnen opmerken dat iemand geldzorgen heeft. Denk aan een werkgever waar beslag op het salaris van de inwoner is gelegd. De zorgverzekering wordt vaak het laatst betaald. Als we er eerder bij zijn dan kunnen we voorkomen dat financiële problemen uitgroeien tot problematische schulden.



Vroegsignalering
Een belangrijk onderdeel binnen signaleren en toeleiden is vroegsignalering. Sinds 1 januari 2021 zijn vaste lastenpartners zoals woningcorporaties, zorgverzekeraars en energiebedrijven verplicht om betalingsachterstanden te melden bij de gemeente. De gemeente heeft blijkens de Wgs de taak om deze signalen op te pakken (Wgs) en te proberen om in een vroeg stadium in contact te komen met inwoners met betalingsachterstanden. Dit gebeurt met een brief, telefoontje of huisbezoek. Uit

onderzoek[7] blijkt dat de vroegsignalering doeltreffend is en bijdraagt aan het voorkomen en verminderen van problematische schulden. Door vroegsignalering ontvangen en accepteren meer mensen met (dreigende) problematische schulden een passend hulpaanbod.
De drempel voor toegang tot de integrale schuldhulpverlening is verlaagd en betalingsproblemen zijn niet verslechterd. Dreigende situaties zijn voorkomen. Het onderzoek geeft ook aan dat de doeltreffendheid van de vroegsignalering kan worden vergroot o.a. door het oppakken van meer signalen door de gemeenten en meer mogelijkheden tot informatiedeling tussen gemeenten en vaste lastenpartners. Ook onderzoek[8] van de Nationale Ombudsman toont aan dat vroegsignalering een waardevol instrument is in het voorkomen van problematische schulden. De vroegsignalering is verankerd in de wet waardoor er een wettelijke grondslag is voor het verzamelen en verwerken van de persoonsgegevens voor dit doel.
Brancheorganisaties van vaste lasten crediteuren, de NVVK, de VNG zijn verenigd in het Landelijk Convenant Vroegsignalering. Ook de ISD Bollenstreek heeft dit convenant ondertekend. In dit convenant worden centraal afspraken gemaakt over de vroegsignalering. Hierdoor zijn geen aparte afspraken meer nodig over de vroegsignalen. De verwachting is dat in de toekomst meer schuldeisers aansluiten bij de vroegsignalering waardoor de samenwerking en het bereik verder worden vergroot.
In 2026 volgt de evaluatie vroegsignalering over 2024 en 2025. Om het bereik in de vroegsignalering verder te vergroten, wordt bijvoorbeeld de inzet van een belteam onderzocht.

Voorkomen huisuitzettingen

Met de woningstichtingen in de ISD-gemeenten en Hecht is een convenant ter voorkoming van huisuitzettingen afgesloten. Dit heeft erin geresulteerd dat er nagenoeg geen woningontruimingen plaatsvinden op basis van een huurachterstand.

4.4 Ondersteuning bij schulden en saneren

Deelopgave:
***We bieden de juiste ondersteuning aan, ontzorgen onze inwoners zoveel mogelijk en bieden perspectief*.**

Wanneer de betalingsachterstanden uitgroeien tot schulden waar de inwoner zelf niet meer uitkomt, staan we klaar om te helpen. Onze dienstverlening is er op gericht dat schulden zo snel mogelijk worden gesaneerd om de inwoner weer toekomstperspectief te bieden. Iedereen kan bij ons terecht voor ondersteuning en advies.

Financiële begeleiding

Begeleiding is één van de elementen van de basisdienstverlening schuldhulpverlening. Begeleiding start direct na de aanmelding en loopt als een rode draad door alle trajecten van schuldhulpverlening. Begeleiding is afhankelijk van de behoefte van de inwoner, individueel en zo intensief als nodig. Omdat de begeleiding wordt afgestemd op de behoefte van de inwoner en is niet afhankelijk van de looptijd van een schuldregeling. In de komende beleidsperiode wordt intensieve begeleiding aangeboden met als doel dat de inwoner op den duur financieel zelfredzaam wordt. Deze begeleiding leidt tot meer regie bij de inwoner, het vergroten van de vaardigheden en de financiële (zelf)redzaamheid.

Basisdienstverlening

Hoe gemeenten hun inwoners met schulden ondersteunen, bepalen gemeenten zelf. Het voordeel is dat gemeenten hierdoor goed kunnen inspringen op de lokale behoeften. Nadeel is dat de

[7] Wetsevaluatie Vroegsignalering, Panteia. Hoogeschool Utrecht, Bureau Bartels, juni 2025

[8] Rapport Hoe eerder, hoe beter, Vroegsignalering van schulden door gemeenten,, Nationale Ombudsman, februari 2024.

toegankelijkheid van schuldhulpverlening sterk kan verschillen per gemeente. De invoering van basisdienstverlening trekt de dienstverlening op het gebied van schuldhulpverlening zoveel mogelijk gelijk en is vastgelegd in een bestuurlijk akkoord tussen het kabinet, de Vereniging van Nederlands Gemeenten (VNG), de branchevereniging voor financiële hulpverleners NVVK en de vereniging van directeuren in het sociaal domein (Divosa). De ISD Bollenstreek conformeert zich aan de afspraken van de basisdienstverlening schuldhulpverlening.
Het standaard aanbieden van een saneringskrediet met aflostermijn van 18 maanden en het bieden van begeleiding en nazorg zijn o.a. onderdeel van de basisdienstverlening.
Onder de basisdienstverlening valt ook een hulpaanbod dat is toegespitst op verschillende doelgroepen. In de komende beleidsperiode wordt het specifieke aanbod voor doelgroepen verder uitgewerkt.

Nulaanbod

Tegenwoordig houden NVVK-leden de berekening van het vrij te laten bedrag (vtlb) aan voor het berekenen van de afloscapaciteit. Als de afloscapaciteit € 0,00 is, wordt er een 0-aanbod aangeboden aan de schuldeisers. Hierdoor komt de bestaanszekerheid van inwoners niet in gevaar. Het 0-aanbod gebeurt onder de voorwaarde dat de schuldenaar niets aflost maar wel passende financiële begeleiding krijgt om zelfredzaam te worden en herhaling van schuldenproblematiek wordt voorkomen.
De ISD Bollenstreek werkt volgens de NVVK-normen en volgt hierbij de actualiteiten.

Schuldbemiddeling en saneringskredieten

Het minnelijk traject van schuldregelingen kent twee opties: de schuldbemiddeling en het saneringskrediet.
Bij schuldbemiddeling krijgen de schuldeisers gedurende de looptijd van de bemiddeling een aflosbedrag. Van de schuldenaar wordt verwacht dat hij zich gedurende het traject actief inzet om zoveel mogelijk inkomen te verwerven.
Bij een saneringskrediet wordt direct bij aanvang van de regeling aan de schuldeisers een bedrag aangeboden. Voor het restant van de schuld wordt finale kwijting verleend. Dit zorgt ervoor dat de schuldenaar te maken heeft met nog maar één schuldeiser waardoor de financiële stress weggenomen wordt. Er wordt standaard ingezet op schuldregelen via een saneringskrediet. Voor het verstrekken van saneringskredieten heeft de ISD Bollenstreek een samenwerkingsovereenkomst met de Kredietbank Nederland (KBN) afgesloten. Als een saneringskrediet niet volledig wordt afgelost, ligt het financiële risico bij de gemeente. De gemeente heeft dit afgedekt door aansluiting bij het waarborgfonds (WsK) zodat de gemeente niet voor onverwachte kosten komt te staan.
In de Uitvoeringsregels schuldhulpverlening 2024 ISD Bollenstreek is het maximale bedrag voor een saneringskrediet vastgesteld op € 5.000,00. Dit betreft het totale aflosbedrag dat een inwoner gedurende een aflosregeling van 18 maanden kan aflossen. In de praktijk blijkt de vastgestelde € 5.000,00 ruim voldoende te zijn, zeker gezien de verkorting van de aflosperiode van 36 naar 18 maanden.

Bewindvoering

Beschermingsbewind is mogelijk voor inwoners die wegens een lichamelijke of geestelijk beperking niet in staat zijn om hun eigen vermogen te beheren. Het aantal personen dat onder beschermingsbewind staat vanwege schulden (schuldenbewind) neemt jaarlijks toe. Deze toename is deels te verklaren door de groeiende problematiek rondom schulden. Tegelijkertijd wordt er steeds meer bekend over de mogelijkheden van schuldenbewind waardoor mensen er ook sneller gebruik van maken. In de komende periode wil de ISD onderzoeken of het aanbieden van beschermingsbewind door de gemeente/ISD een optie is.

Informele schulden

Informele schulden zoals leningen bij vrienden, kennissen en/of familie, spelen een belangrijk rol die vaak onderbelicht is. Het kan zijn dat (formele) schulden gesaneerd worden, maar dat er nog

informele schulden zijn waar een inwoner niet over durft te spreken en daardoor niet meegenomen kunnen worden in een saneringskrediet of waarvan de inwoner niet wil dat de schulden meegenomen worden in een schuldregeling. De ISD heeft de komende jaren meer aandacht voor de impact van de culturele achtergrond van inwoners op de schuldenproblematiek.

Samenwerking met ketenpartners

Een belangrijk uitgangspunt van schuldhulpverlening is dat deze integraal is. Er moet niet alleen aandacht zijn voor het oplossen van de financiële problemen, maar ook voor eventuele omstandigheden die in verband kunnen worden gebracht met (financiële) problemen. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om psychosociale problemen, verslavingen of ander soort (persoonlijke) problemen. Ook kan het doorbreken van schaamte en taboe rondom schulden preventief werken en maken dat inwoners eerder financiële hulp zoeken. Samenwerking met de ketenpartners, zoals HECHT, Humanitas, Schuldhulpmaatje, Voor Ieder1, Stichting Leergeld, Jeugdfonds Sport & Cultuur, spelen hierbij een grote rol. Ook werkt de ISD Bollenstreek samen met de verschillende zorgnetwerken. Op deze manier kan op een gecoördineerde manier worden samengewerkt zodat goed wordt aangesloten bij de verschillende hulpvragen van de inwoner. Daarbij wordt preventief aandacht gegeven bij (beginnende) schuldenproblematiek. De zorgnetwerken zetten op deze manier ook in op preventie. Om de kwaliteit en de privacy te borgen, wordt alleen samengewerkt met gekwalificeerde partijen. De samenwerking is gericht op o.a. financiële voorlichting en vroegsignalering. Met een aantal ketenpartners waaronder Humanitas en Schuldhulpmaatje wordt in de komende beleidsperiode nieuwe afspraken gemaakt.

4.5 Nazorg

Deelopgave:

We zorgen dat inwoners duurzaam uitstromen door de juiste nazorg te bieden.

Nazorg is één van de elementen van de basisdienstverlening schuldhulpverlening. De ISD Bollenstreek werkt conform dit bestuurlijk akkoord.
Nazorg is een integraal onderdeel binnen het financiële hulpverleningstraject geworden. Bij de nazorg is het goed om met de inwoner in gesprek te blijven, valkuilen te benoemen en kenbaar te blijven maken waar men terecht kan bij financiële vraagstukken. De komende periode wordt extra ingezet op het vormgeven van nazorg als element van de Basisdienstverlening schuldhulpverlening.

4.6 Indicatoren

Uit de bovengenoemde vier pijlers volgen indicatoren die bijdragen aan onze visie en beleidsuitgangspunten en ondersteunend zijn aan de uitgewerkte deelopgaves.

De indicatoren onder *preventie* dragen bij aan de deelopgave voorkomen dat inwoners in financiële problemen komen.

De indicatoren onder *tijdigheid* zijn ondersteunend aan de deelopgave een toegankelijke overheid en zoveel mogelijk inwoners bereiken.

De indicatoren van *signaleren en toeleiden* en *ondersteuning bij schulden* dragen bij aan de deelopgave van het bieden van de juiste ondersteuning, het ontzorgen van de inwoner en het bieden van perspectief.

Daarnaast onderstrepen de indicatoren de beleidsuitgangspunten zoals kleine schulden klein houden door tijdige hulp, laagdrempeligheid en toegankelijkheid door zoveel mogelijk bereikbaar te zijn voor inwoners. De indicatoren onderstrepen ook de uitdagingen zoals meer succesvolle schuldregelingen.

Indicatoren:

Preventie

- De ISD is bereikbaar voor het maken van een afspraak. Een eerste afspraak vindt binnen 10 werkdagen plaats.
- Inwoners kunnen vrijblijvend advies over geldzaken krijgen bij de ISD Bollenstreek

Tijdigheid

- Een crisismelding (dreigende huisuitzetting of afsluiting van energie/water) wordt binnen drie dagen opgepakt
- Binnen 8 weken na eerste gesprek volgt een beschikking met richtinggevend plan van aanpak.
- Het wordt binnen 120 dagen na tekenen overeenkomst schuldregeling duidelijk of een schuldregeling mogelijk is.

Signaleren en toeleiden

- Vroegsignalering biedt bij alle meldingen binnen vier weken een hulpaanbod aan schriftelijk, telefonisch of via een huisbezoek
- Door gebruik te maken van het Convenant ter voorkoming van huisuitzettingen worden huisontruimingen vanwege huurschuld voorkomen.

Ondersteuning bij schulden

- De instroom minnelijke schuldregeling stijgt
- Het aantal succesvol afgeronde schuldregelingen neemt toe
- Saneringskredieten worden standaard aangeboden
- Er wordt begeleiding aangeboden aan inwoners met geldzorgen die zich melden
  Het hulpaanbod is afgestemd op de diverse doelgroepen

Nazorg:

- De ISD Bollenstreek biedt actief nazorg aan na een schuldregeling of begeleidingstraject
- Het aantal inwoners dat zich opnieuw meldt na einde van een succesvolle schuldregeling/begeleidingstraject is nihil (duurzaam schuldenvrij)

Bovenstaande indicatoren komen terug bij de Verantwoording en evaluatiecriteria in paragraaf 9.2.

Hoofdstuk 5: Doelgroepen schuldhulpverlening

5.1 Inleiding doelgroepen

Binnen de schuldhulpverlening zijn er verschillende doelgroepen te onderscheiden. In dit beleidsplan worden deze doelgroepen nader omschreven. De in dit beleidsplan benoemde doelgroepen zijn niet limitatief. Ook hier wordt gekeken naar de persoonlijke omstandigheden van de inwoner. Doelgroepen is één van de elementen van de Basisdienstverlening schuldhulpverlening. Het staat voor een hulpaanbod dat is toegespitst op specifieke groepen met problematische schulden (bijv. ondernemers en jongeren) zodat op maat op bepaalde kenmerken wordt ingespeeld.

5.2 Beschrijving diverse doelgroepen

Hieronder worden de diverse doelgroepen binnen schuldhulpverlening beschreven en wordt aangegeven welke aandacht deze groepen de komende periode binnen de ISD krijgen.

Volwassenen

Alle inwoners van de ISD-gemeenten van 18 jaar en ouder kunnen zich melden bij de ISD Bollenstreek voor schuldhulpverlening. Als de inwoner ondersteuning nodig heeft bij (schulden)problematiek, wordt door middel van maatwerk en aan de hand van het screeningsinstrument klantprofielen besproken welke dienstverlening aansluit bij de hulpvraag van de inwoner. In ieder geval wordt informatie en advies aangeboden. Voor ingezeten onder 18 jaar worden preventieactiviteiten door de gemeente ingezet. De ISD is benaderbaar voor inwoners en zorgt dat de deur openstaat.

Crisissituatie en huisuitzetting

Personen in crisissituaties waarbij sprake is van dreigende afsluiting van nutsvoorzieningen en/of huisuitzetting, worden met voorrang ondersteund[9].

Ondernemers

De toegang bij de ISD Bollenstreek is ook voor ondernemers laagdrempelig. De ondernemer kan via de website van de ISD Bollenstreek informatie vinden over onze diensten, waaronder het ondernemersloket. Het ondernemersloket is ons inloopspreekuur, waarbij wij met de klant in gesprek gaan over de hulpvraag. Het gesprek in het ondernemersloket wordt gevoerd door een consulent van de afdeling Bbz (Besluit bijstandsverlening zelfstandigen) samen met een adviseur van het Ondernemersklankbord (OKB). In dit gesprek wordt een verkenning gemaakt van de situatie van de ondernemer en de problemen waar hij tegenaan loopt. Vervolgens wordt beoordeeld waar de ondernemer het beste mee geholpen kan worden. Naast aanmelding bij het ondernemersloket kan de ondernemer ook een reguliere melding voor schuldhulpverlening doen.

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

Gezinnen met minderjarige kinderen

Als er in een gezin schulden of geldproblemen zijn, heeft dit ook een grote weerslag op de kinderen (18-). Het zorgt ervoor dat niet alleen de ouders, maar ook de kinderen stress ervaren. Dit kan zijn uitwerking hebben op de emoties en het geheugen van kinderen. Omdat het belangrijk is om deze effecten te verzachten, hebben de gemeenten verschillende voorzieningen getroffen voor de kinderen.

Gezinnen met minderjarige kinderen spelen een rol in het convenant ter voorkoming van huisontruimingen: gezinnen met minderjarige kinderen zijn per definitie kwetsbare huurders. De Kinderombudsman vraagt regelmatig aandacht voor de gevolgen van armoede en schulden voor kinderen. De ISD is de komende periode extra alert op de aanwezigheid van minderjarige kinderen in gezinnen waarbij sprake is van problematische schulden. Er wordt indien nodig gebruik gemaakt van de ondersteuning door ketenpartners om het gezin en de minderjarige kinderen te ondersteunen.

Dak- en thuislozen

De gemeente, die bijstand verstrekt aan een adresloze, is ook verantwoordelijk voor de schuldhulpverlening aan die persoon, aldus artikel 3 lid 4 Wgs. Als een persoon een briefadres binnen een ISD-gemeente heeft, kan het zijn dat deze persoon geholpen wordt door de ISD Bollenstreek. Dit is echter afhankelijk van het feitelijk verblijf, maatwerk staat voorop.

Vreemdelingen

De Wgs stelt dat vreemdelingen die ingezetenen zijn in aanmerking kunnen komen voor schuldhulpverlening als ze rechtmatig in Nederland verblijf houden.

Laaggeletterden en anderstaligen

Ongeveer 12% van de volwassenen in Nederland is laaggeletterd. Daarnaast zijn er ook steeds meer inwoners die digitaal niet vaardig zijn, ook daar hebben we aandacht voor. De ISD Bollenstreek probeert in te zetten op communicatie gericht op beeld, zodat ook laaggeletterde inwoners de weg weten te vinden naar schulddienstverlening. Mensen die nieuw zijn in ons land kennen vaak de bureaucratische spelregels niet. Daarom ontzorgt de ISD Bollenstreek statushouders door (tijdelijk) de vaste lasten te betalen.

Jongeren

De afgelopen jaren is het aandeel jongeren in het klantenbestand bij schuldhulpverlening bij de ISD Bollenstreek licht gestegen. In 2025 was ongeveer 10% van de klanten van schuldhulpverlening een jongere in de leeftijd van 18-27 jaar. Ook in de vroegsignalering zien we ditzelfde percentage terug.

In de basisdienstverlening staat aandacht voor specifieke doelgroepen waaronder jongeren centraal. In het land zijn diverse initiatieven specifiek gericht op jongeren. Voorbeelden hiervan zijn New Future, ONSbank en het Jongeren Perspectief Fonds (Schuldenlab.nl). Bij deze initiatieven worden de schulden van de jongeren kwijtgescholden of gesaneerd door een saneringskrediet. De focus ligt op het werken aan perspectief en begeleiding en niet alleen op het aflossen van schulden. In bijlage 2 is het schuldhulpverleningsaanbod voor jongeren uitgewerkt.

Hoofdstuk 6: Beschrijving proces schuldhulpverlening

6.1 Traject schuldhulpverlening

Bij de ISD Bollenstreek is de schuldhulpverlening breed toegankelijk en zonder drempels.
Ter informatie volgt hier een korte beschrijving van het proces van schulddienstverlening.



6.2 Schuldregelen

Nadat de inwoner zich heeft gemeld, vindt binnen 10 werkdagen (wettelijk termijn is 4 weken) een meldingsgesprek plaats. Doel van dit gesprek is om de hulpvraag van de inwoner duidelijk te krijgen. Aan de hand van de hulpvraag kan de ISD Bollenstreek de inwoner een hulpaanbod doen in de vorm van schuldhulpverlening of doorverwijzen naar andere passende hulpverlening.

De ISD Bollenstreek kijkt eerst of en in hoeverre de inwoner zelf in staat is om zijn schulden op te lossen. Hierbij wordt gekeken of de inwoner ondersteund kan worden vanuit persoonlijke (familie en vrienden) en informele netwerken (o.a. vrijwilligers). Vaak zijn schulden een gevolg van onderliggende problemen. Om die reden is in de aanpak veel aandacht voor de motivatie, de (te ontwikkelen) vaardigheden, het gedrag, de te vergaren kennis en de belemmeringen waaraan gewerkt moet worden door inwoner zelf. Het is belangrijk dat gekeken wordt naar wat (maximaal) haalbaar is.
De ISD Bollenstreek werkt hierbij volgens de methode van stress-sensitieve dienstverlening.

Als de inwoner schuldhulpverlening nodig heeft, wordt na toelating tot schuldhulpverlening het stabilisatietraject gestart. Het doel van stabilisatie is het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van de aanvrager, het voorkomen dat er nieuwe schulden ontstaan en het creëren van rust bij schuldenaar voor gedragsverandering.

Dit wordt bereikt door bijvoorbeeld het inzetten van één of meerdere van de volgende instrumenten:
- budgetbeheer (6.3) en/of
- begeleiding/coaching en/of
- betalingsregeling en/of
- beschermingsbewind/curatele en/of
- flankerende hulp

Als de financiële situatie van de klant stabiel is, kan het schuldregelen starten. De consulent schuldhulpverlening bemiddelt tussen schuldenaar en schuldeisers en brengt tussen partijen een minnelijke regeling tot stand voor de totale schuldenlast. De kan via het aanbieden van een schuldregeling (sparen), saneringskrediet, 0-aanbod of een 100% betalingsregeling. De duur van het minnelijke traject is 18 maanden.
Als één of meerdere schuldeisers niet akkoord gaan met het aflosvoorstel dan bestaat de mogelijkheid tot het aanvragen van een dwangakkoord of WSNP bij de rechtbank[10].

6.3 Budgetbeheer
De ISD Bollenstreek biedt twee vormen van budgetbeheer aan: budgetbeheer tijdens de schuldregeling of budgetbeheer zonder schuldregeling (budgetbeheer in natura, bijzondere bijstand).

Budgetbeheer tijdens de schuldregeling/schuldhulpverlening
Als het noodzakelijk is, kan een inwoner tijdens de schuldregeling gebruik maken van budgetbeheer. Hierbij worden betalingen gedaan van het inkomen van de klant. Maatwerk wordt toegepast en via begeleiding wordt gewerkt naar zelfredzaamheid en eigen regie.

Budgetbeheer in natura
Budgetbeheer zonder schuldregeling houdt in dat de ISD Bollenstreek de financiën bijhoudt en zorgt dat de rekeningen op tijd worden betaald. De inwoner moet hiervoor een aanvraag tot budgetbeheer indienen[11]. De ISD Bollenstreek streeft ernaar dat de inwoner na één jaar zelfstandig de financiën weer kan beheren. De consulent begeleidt de inwoner en stelt vast of de inwoner in staat is om de betalingen zelf te doen of dat ander soort hulp meer passend is.

In 2026 wordt onderzocht of budgetbeheer in natura vanuit de bijzondere bijstand kan worden ondergebracht bij schuldhulpverlening.

6.4 Bewindvoering
Voor sommige inwoners is de ondersteuning door budgetbeheer niet voldoende en is beschermingsbewind nodig. Er zijn de afgelopen periode veel ontwikkelingen geweest op het gebied van bewindvoering zoals het adviesrecht schuldenbewind waarbij de gemeente een rol kan gaan spelen en de berichten over malafide bewindvoerders. In de tweede helft van 2026 volgt een voorstel waarbij o.a. gekeken wordt naar de mogelijkheid van interne bewindvoering en het afsluiten van convenanten met bewindvoerders. Ook het aanvragen van gedwongen bewind door de gemeente wordt hierin meegenomen.

[10] Art. 287 Faillissementswet (FW)
[11] Het betreft een vorm van bijzondere bijstand (in natura). Het is kosteloos voor de inwoner en is alleen mogelijk bij het ontbreken van draagkracht uit inkomen of vermogen en de noodzaak moet worden vastgesteld.

Hoofdstuk 7: Samenwerking ketenpartners en vrijwilligers

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

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

De ISD werkt samen met ketenpartners waaronder:

Professionele organisaties:
- Woningstichtingen Stek en St. Antonius van Padua
- Hecht en GGZ
- Kwadraad
- MEE
- Diverse budgetbeheer- en bewindorganisaties
- Voor ieder1
- Ondernemersklankbord (OKB)
- Zuidweg en partners

Vrijwilligersorganisaties:
- Humanitas (Thuisdministratie)
- Schuldhulpmaatje div. afdelingen
- Papierwinkel
- PCI diverse kerken
- Welzijn Teylingen
- Welzijnskwartier

7.1 Samenwerking ketenpartners

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

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

Daarnaast werkt de ISD Bollenstreek samen met Humanitas. Humanitas ondersteunt de klant bij de thuisadministratie. Daarnaast is Humanitas ook ketenpartner bij de huisbezoeken in de vroegsignalering.

7.2 Samenwerking vrijwilligers

Vrijwilligers kunnen bij de uitvoering van het gemeentelijk beleid gericht op preventie en nazorg een belangrijke rol spelen. Met Humanitas is een samenwerkingsovereenkomst voor wat betreft het project thuisadministratie. Daarbij zorgt een vrijwilliger ervoor dat de (financiële) administratie van de (potentiële) klant wordt in orde gebracht en vergezelt deze de klant eventueel bij de aanmelding voor schuldhulpverlening (warme overdracht). De vrijwilliger doet daarbij geen werkzaamheden die liggen op het terrein van de schuldhulpverlening van de ISD.

De samenwerking verloopt de afgelopen jaren naar tevredenheid. Deze samenwerking zal zoveel mogelijk gecontinueerd worden en verbeterd waar mogelijk.

De samenwerking met Schuldhulpmaatje is de afgelopen periode geïntensiveerd. Schuldhulpmaatje biedt ondersteuning bij de (financiële) administratie. Daarnaast wordt door Schuldhulpmaatje ook ondersteuning geboden bij de huisbezoeken in het kader van de vroegsignalering.

Hoofdstuk 8: Organisatie, kwaliteit en privacy

8.1 Beslistermijn en wachttijd gesprek

Als een inwoner zich meldt bij de ISD Bollenstreek dan wordt binnen 10 werkdagen een eerste gesprek met de klant gevoerd. In dit eerste gesprek wordt de hulpvraag vastgesteld. In een crisissituatie vindt binnen drie werkdagen het eerste gesprek plaats. De beslistermijn is wettelijk bepaald op 8 weken. Deze termijn is nodig om de kwaliteit en zorgvuldigheid van het besluit te waarborgen[12].
De wet regelt dat inwoners met problematische schulden bij gemeenten terecht kunnen voor onder meer advies en/of schuldbemiddeling. Het uitgangspunt is dat schuldhulpverlening breed toegankelijk is. Daarbij is van belang dat het voor de inwoner duidelijk is binnen welke termijn na het eerste gesprek over de hulpvraag wordt besloten of diegene voor een schuldhulpverleningstraject in aanmerking komt.

Crisis(protocol)

In situaties waarin sprake is van een crisis, dus waarbij sprake is van een dreigende huisuitzetting[13] of een voorgenomen afsluiting van gas, water en licht etc. voldoet de ISD aan de norm van drie werkdagen. Een en ander is neergelegd in het crisisprotocol van de ISD. Hieruit blijkt dat de ISD een werkwijze hanteert waarbij zelfs binnen 24 uur contact wordt gelegd met de klant. Deze werkwijze wordt gecontinueerd.

8.2 Doorlooptijden

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

De wetgever vindt het wel nodig dat een gemeente aan een schuldenaar vooraf globaal inzicht geeft in de verwachte doorlooptijd[14]. Dit zal ook bijdragen aan de motivatie van de schuldenaar om deel te (blijven) nemen aan het schuldhulp(dienst)verleningstraject.

---

[12] Conform art. 4:13 Algemene Wet Bestuursrecht, art. 4 Wgs, en art. 1 Verordening beslistermijn schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2021.
[13] De ISD Bollenstreek heeft met de woningstichtingen en HECHT in de ISD regio een convenant afgesloten ter voorkoming van huisontruimingen waardoor nalatige (kwetsbare) huurders al eerder in beeld kunnen komen, nog voordat sprake is van een dreigende ontruiming.

[14] art. 4 lid 3 Wgs

De NVVK kent voor het proces van de schuldhulpverlening doorlooptijden, het 120 dagen model. Het moet binnen 120 dagen duidelijk worden of een schuldregeling mogelijk is. Daarom moeten mensen met schulden en schuldeisers zich houden aan strenge reactietermijnen. Het 120 dagen model blijkt in de praktijk niet altijd haalbaar te zijn[15]. Dit is te verklaren door het leveren van maatwerk en ook is de doorlooptijd afhankelijk van de medewerking van schuldeisers. In combinatie met het streven van de consulent en de schuldenaar om het minnelijk traject te laten slagen maakt dat de consulent soms extra stappen zet o.a. om te voorkomen dat de klant in een WSNP-traject terecht komt.
De inzet van het schuldenknooppunt maakt de contacten tussen ISD en schuldeisers eenvoudiger en de doorlooptijden korter.

8.3 Kwaliteit

Kwaliteit staat bij de ISD hoog in het vaandel. De ISD Bollenstreek heeft de afgelopen jaren belangrijke stappen op dit terrein gezet. Het jarenlange lidmaatschap van de NVVK en de driejaarlijkse audits hebben bijgedragen aan een grote kwaliteitsslag. Zo worden de werkprocessen ingericht volgens de standaard methodiek van de NVVK en wordt gebruik gemaakt van de het gevalideerd screeningsinstrument (Mesis) voor de klantprofielen vast te stellen zodat de hulpverlening hierop aan de klant aangepast kan worden. De ISD Bollenstreek levert binnen deze kaders maatwerk en stemt de dienstverlening (ook conform NVVK-richtlijnen) af op de inwoners door middel van stress-sensitieve dienstverlening.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt verder bewaakt door de volgende instrumenten:
- themacontroles (gerichte controles op een bepaald onderwerp/fase van het proces);
- coachingsgesprekken met consulenten;
- onderhoud kennis (NVVK dagen, regiobijeenkomsten, bijscholing etc.);
- analyse van de aanleiding van bezwaar en beroepzaken en afgehandelde klachten;
- de NVVK voert één keer in de drie jaar een audit uit om vast te stellen of de ISD voldoet aan de NVVK normen[16];
- evaluaties;
- het informeren van de gemeenteraden (in ieder geval 4 keer per jaar door middel van de nieuwsbrief, dit kan ook vaker op afroep of bij nieuwe ontwikkelingen);
- regelmatig beleidsoverleg met de gemeenten.

8.4 Kwaliteitsnormen bejegening

Het is belangrijk dat de bejegening richting de klanten goed is. Stress-sensitief werken is de norm. De kwaliteit van medewerkers en het omgaan met de klanten krijgt veel aandacht. In de komende periode ligt intern de aandacht op coaching van de consulenten en medewerkers met als aandachtspunten het vergroten van het vakmanschap en de benadering van inwoners.

8.5 Beoogde resultaten

Landelijke ontwikkelingen zoals nieuwe wetgeving of ondersteunende systemen zijn essentieel om onze ambities te realiseren. Het is belangrijk om het beleidsplan continu te monitoren zodat de dienstverlening waar nodig kan worden aangepast.

[15] Schuldenknooppunt en collectief schuldregelen kunnen de termijn verkorten.

[16] De ISD Bollenstreek heeft voor het laatst in 2023 een herhalingsaudit ondergaan en heeft hiermee een verlenging van het NVVK lidmaatschap gekregen voor de komende drie jaar.

8.6 Privacy

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

Hiernaast wordt de privacy geborgd en bewaakt door middel van:

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

Hoofdstuk 9: Financiën en verantwoording

9.1 Financiën

De kosten voor schuldhulpverlening bestaan o.a. uit formatie, automatisering, overheadskosten en lidmaatschapskosten NVVK. Deze kosten zijn in de (half)jaarverslagen verwerkt in de doorbelaste exploitatiekosten van het programma Participatie. Voor de uitvoering van het schuldentraject en budgetbeheer brengt de ISD (als NVVK-lid) 9% van de doorbetaalde bedragen aan de schuldeisers in rekening[17].

De begroting ziet er als volgt uit[18]:

Begroting in euro's			
Schuldhulpverlening	**2025**	**2026**	**2027**
Hillegom	208.705	212.879	217.137
Lisse	223.615	228.087	232.649
Noordwijk	394.465	402.354	410.401
Teylingen	293.215	299.079	305.061
ISD Totaal	1.120.000	1.142.400	1.165.250

Gezien de ontwikkelingen en uitwerking van nieuwe initiatieven kan om extra budget gevraagd worden door middel van een begrotingswijziging. Eén van de initiatieven is het Jongeren Perspectief Fonds (JPF) (zie bijlage 2). Hiervoor is een begrotingswijziging van € 125.000,00 nodig.

9.2 Verantwoording en evaluatiecriteria

In een beleidsplan worden doelen gesteld, beoogde resultaten vastgesteld en er wordt aangegeven hoe deze resultaten bereikt gaan worden.

Hoe gaan we meten?

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

[17] Conform art. 5 Gedragscode Schuldhulpverlening van de NVVK. De schuldeisersbijdrage voor schuldregelingen, vastgesteld DB 8 maart 2017.
[18] De cijfers voor de jaren 2026 en 2027 zijn gebaseerd op het principe van de meerjarenbegroting (+2% per jaar).

9.3 Evaluatie beleidsplan schuldhulpverlening 2022-2025

In het beleidsplan schuldhulpverlening 2022-2025 zijn evaluatiecriteria genoemd.
Een aantal van de doelen is gehaald (zoals de invoering van saneringskredieten) en naar een aantal doelen wordt nog toegewerkt. In de afgelopen beleidsperiode is veel gewijzigd door o.a. landelijke veranderingen. Dit heeft invloed gehad op de resultaten en het bereiken van de voorgestelde doelen. Een overzicht van de evaluatiecriteria en behaalde resultaten uit het beleidsplan 2022-2025 is opgenomen in bijlage 1.
In de beleidsperiode 2022-2025 stonden preventie en stress sensitief werken centraal. In het beleidsplan 2026-2029 verschuift de aandacht naar het vroegtijdig bereiken van inwoners, de laagdrempelige toegang, tijdige hulpverlening en coaching van de inwoner (zie ook paragraaf 3.3).

9.4 Evaluatiecriteria beleidsplan schuldhulpverlening 2026-2029

De schuldhulpverlening bij de ISD Bollenstreek moet tot de gewenste resultaten leiden. De gewenste resultaten verschillen per onderwerp, maar hebben als algemeen doel om de hulpverlening aan inwoners te verbeteren of te optimaliseren. In onderstaand overzicht wordt duidelijk gemaakt wat het doel is, wat het resultaat is en hoe we het willen meten. Dit overzicht geeft ook de evaluatiecriteria aan voor deze beleidsperiode. Vanwege de vele ontwikkelingen op het gebied van schuldhulpverlening zijn de evaluatiedoelen in hoofdlijnen aangegeven. Verdere uitwerking vindt plaats bij de tussentijdse evaluatie twee jaar na vaststelling van dit beleidsplan.

Wat is het doel?	Wat is het resultaat?	Hoe gaan we dit bereiken?
Preventie en Vroegsignalering	Het preventiebeleid sluit aan bij behoefte van de inwoners en het minimabeleid van de gemeenten. Inwoners worden door vroegsignalering bereikt.	Samenwerking met gemeenten en externe organisaties zoals Schuldhulpmaatje en Humanitas verder vormgeven
NVVK-lidmaatschap	Voldoen aan eisen voor lidmaatschap branchevereniging NVVK	Werken volgens NVVK-gedragscode en modules.
Dienstverlening op peil houden en waar nodig verbeteren	Inwoners ervaren geen drempels en worden tijdig en goed geholpen	Inzetten op laagdrempelige toegang, vergroten vertrouwen en tijdigheid bevorderen
Monitoren resultaten schuldhulpverlening	Inzicht in cijfers/resultaten schuldhulpverlening	Bijhouden van cijfers/goede registratie zoals aantal meldingen, aantal trajecten, doorlooptijden en beslistermijnen
Voldoen aan elementen Basisdienstverlening schuldhulpverlening	Kwalitatief goed en compleet schuldhulpaanbod voor inwoners	Elementen basisdienstverlening verder ontwikkelen en implementeren waaronder budgetcoaching
Vergroten hulpaanbod jongeren	Jongeren zonder schulden met toekomstperspectief	Integrale aanpak: pilot Jongeren Perspectief Fonds

Hoofdstuk 10: Slotwoord

Met dit beleidsplan zet de ISD Bollenstreek een ambitieuze en brede stap richting het bevorderen van de financiële stabiliteit, bestaanszekerheid en zelfstandigheid van haar inwoners. Gedurende de komende 4 jaar werken we aan het voorkomen, beheersen en oplossen van financiële problemen bij onze inwoners.

Schuldhulpverlening is een complexe taak die vraagt om samenwerking op diverse niveaus. Daarom bouwen we verder aan sterke relaties met schuldeisers, vrijwilligersorganisaties en andere ketenpartners. Door gezamenlijk op te trekken, kunnen we het verschil maken en het aantal inwoners met schulden verminderen. Met preventie, vroegsignalering, begeleiding en nazorg werken we aan een solide vangnet en zorgen we ervoor dat inwoners *Blijvend uit de geldzorgen* blijven.

Bijlage 1: Evaluatie beleidsperiode 2022-2025

In het beleidsplan schuldhulpverlening 2022-2025 zijn evaluatiecriteria genoemd. Deze worden hieronder besproken en er wordt aangegeven of het gestelde doel is gehaald. De afgelopen jaren zijn er veel ontwikkelingen/wijzigingen geweest op het gebied van schuldhulpverlening wat de evaluatie op sommige punten lastig maakt. De aandachtspunten uit deze evaluatie worden meegenomen in de evaluatiecriteria van het beleidsplan schuldhulpverlening 2026-2029.

Preventiebeleid verder vormgeven

De afgelopen beleidsperiode is er meer aandacht geweest voor preventie. Dit blijkt uit dat vroegsignalering, informatie & advies en nazorg (voorkomen van nieuwe schulden) een vast onderdeel zijn geworden van schulddienstverlening. Ondernemers kunnen met vragen terecht bij het spreekuur voor zelfstandigen. De samenwerking met vrijwilligersorganisaties bij o.a. de vroegsignalering is geïntensiveerd zodat gezamenlijk problematische schulden worden voorkomen. Het initiatief voor preventiebeleid ligt bij de gemeenten.

Inzichtelijk maken hoeveel inwoners zich melden met een hulpvraag

Het aantal mensen dat zich meldt bij schuldhulpverlening voor een eerste gesprek is de afgelopen jaren toegenomen van 148 meldingen in 2022 naar 204 meldingen in 2024. De invoering van de laagdrempelige toegang heeft bijgedragen aan deze stijging. In 2024 was er sprake van 332 actieve schuldhulptrajecten. Hierbij is ook budgetbeheer meegenomen.

Het bereik vergroten

In 2023 is de laagdrempelige toegang ingevoerd, een eerste gesprek zonder aanvraagformulier en papieren. Schuldhulpverlening heeft meer bekendheid gekregen zowel lokaal als landelijk door bijvoorbeeld aandacht voor schuldhulpverlening in de ISD-rubriek in de weekbladen en aandacht voor schuldenproblematiek in tv-programma's.

Vroegsignalering verder vormgeven

De interne werkwijze is de afgelopen beleidsperiode waar nodig verbeterd en aangepast. Dit blijft een continu proces. Het bereik bij huisbezoeken naar aanleiding van de signalen heeft de afgelopen periode geschommeld tussen de 50% en 60%. De in het vorige beleidsplan gestelde 60% is niet gehaald. Er zijn onvoldoende cijfers beschikbaar over de hulpacceptatie van inwoners die bereikt zijn via de vroegsignalering. Dit is een aandachtspunt voor de komende beleidsperiode en wordt ondersteund door de deelname van de ISD aan datadeling armoede- en schulden.

Stijging slagingspercentage schuldregelingen

Het percentage tot stand gekomen schuldregelingen is in de afgelopen beleidsperiode gedaald. Het is aannemelijk dat dit het gevolg is van de laatste ontwikkelingen. Door de verkorting van de looptijd van de schuldregeling, ontvangen schuldeisers een lager aflosbedrag. Hierdoor kan de bereidheid om mee te werken aan een schuldregeling gedaald zijn. Het is nog te vroeg om hier verder onderzoek naar te doen.

Stijging succesvolle afrondingen schuldregelingen

Het percentage is de afgelopen periode gedaald van 96% naar 89%. Hier is geen duidelijke verklaring voor. De verwachting is dat door de inzet van begeleiding in de komende beleidsperiode uitval wordt voorkomen en meer schuldregelingen succesvol worden afgerond.

Verbetering/uitbreiding samenwerking met crediteuren, ketenpartners en vrijwilligers

In de afgelopen periode is er regelmatig contact geweest met de diverse partijen. Het aanbrengen van structuur en route in de samenwerking is nog (te) weinig doorontwikkeld en wordt in de komende periode verder opgepakt.

Beslistermijnen worden gehaald
Door steeds complexere aanvragen (o.a. ondernemers) worden termijnen niet altijd gehaald. In de komende beleidsperiode wordt de consulenten verzocht hier aandacht aan te besteden en worden processen aangepast.

Werkprocessen zijn zo ingericht dat doorlooptijden goed kunnen worden ingeschat
De gemiddelde doorlooptijd is opgelopen. De bewaking van termijnen is onderdeel van de nieuwe manier van coaching van de consulenten. Bij de doorlooptijd zijn we ook afhankelijk van externe factoren waar we nauwelijks/geen invloed op hebben.

Aantal ingediende bezwaarschriften, beroepsschriften en klachtschriften
Ondanks de ontwikkelingen in de afgelopen jaren, is het aantal bezwaarschiften schuldhulpverlening per jaar onder het afgesproken doel van 10 inwoners per jaar gekomen

Geheel voldoen aan de richtlijnen voor de audit NVVK
De ISD Bollenstreek heeft de afgelopen beleidsperiode gewerkt volgens de uitgangspunten van de NNVK en de 3-jaarlijkse NVVK-audit in 2023 succesvol doorlopen. Voor de certificering naar aanleiding van de audit in februari 2026 ligt een positief advies bij de NVVK.

Mesis evalueren
Screeningsinstrument Mesis is de afgelopen periode weinig gebruikt. Mesis is onderdeel van het nieuwe coachingsprogramma wat ingezet gaat worden bij de begeleiding van klanten schulddienstverlening. Interne evaluatie Mesis staat gepland in 2026. Er is geen noodzaak de evaluatie door een externe partij te laten uitvoeren.

De mogelijkheid van saneringskredieten onderzoeken
In 2023 heeft de ISD Bollenstreek een contact gesloten met Kredietbank Nederland en is gestart met het verstrekken van saneringskredieten. De tweede evaluatie staat gepland voor 2026.

Bijlage 2: Schuldhulpaanbod jongeren

Vanaf het moment dat een jongere 18 jaar wordt, krijgt de jongere verantwoordelijkheid over zijn of haar financiën en kunnen abonnementen en contracten worden afgesloten en geld worden geleend. Daarnaast kunnen er toeslagen worden aangevraagd en moet de zorgverzekering zelf betaald worden. Van de een op andere dag kunnen ze rood staan en een creditcard aanvragen. Uit onderzoek van de Nationale Ombudsman[19] blijkt dat jongeren in de bijstand hier extra gevoelig voor zijn, vooral als hun ouders geen begeleiding kunnen bieden.
Jongeren en jongvolwassenen zijn kwetsbaar en vatbaar voor verleidingen. Denk hierbij aan de aandacht op social media voor snel geld verdienen door bijvoorbeeld cryptomunten en beleggingen. Jongeren beginnen hieraan zonder voldoende kennis te hebben. Dit geldt ook voor het ondernemerschap. Volgens een onderzoek van de Rabobank koopt 25% van de jongeren regelmatig iets waar ze geen geld voor hebben. Dit wordt bekostigd door achteraf betalen zoals Klarna en Afterpay.

Onderzoek

Voor de totstandkoming van dit beleidsplan is in opdracht van Dagelijks Bestuur van de ISD Bollenstreek begin 2026 onderzoek gedaan naar de ontwikkeling van een specifiek aanbod voor schuldhulpverlening aan jongeren. Hiervoor is inzicht in de doelgroep jongeren met schulden en eventueel andere problematiek nodig.

Het onderzoek bestond uit o.a. gesprekken met jongeren met financiële problemen die bij de ISD bekend zijn, gesprekken met een aantal consulenten schuldhulpverlening die binnen de ISD jongeren met schulden begeleiden en gesprekken met diverse ketenpartners zoals Jongerenpunt Provalu en jongerenwerkers van het Welzijnskwartier.,

Met alle jongeren van 18-27 jaar die bekend zijn bij schuldhulpverlening is geprobeerd contact te leggen zowel schriftelijk als telefonisch. Een aantal jongeren heeft aangegeven niet in gesprek te willen gaan vanwege schaamte, geen tijd te hebben vanwege andere zaken/werk en zwangerschap/ziekte. Bij de jongeren die wel gesproken zijn, valt op dat ze laag opgeleid zijn (maximaal mbo 2 niveau), aan het werk zijn (vaak wisseling van werkgever) en veel verkeersboetes hebben. Door de drastische verhoging van niet betaalde verkeersboetes lopen schulden snel op, zien jongeren geen uitweg en schuiven de boetes aan de kant. De jongeren hebben veel stress door de schulden en schamen zich voor het hebben van financiële problemen.

Uit gesprekken met consulenten over de dossiers van jongeren (anoniem) komt naar voren dat een aantal jongeren problemen heeft op meerdere leefgebieden. Denk hier bijvoorbeeld aan financiën en gezondheid of werk. Jongeren zijn zoekend en hebben in veel gevallen onvoldoende financiële opvoeding en zijn onvoldoende financieel bewust. Jongeren ervaren stress en bij een aantal jongeren is sprake van psychische klachten. De meeste jongeren hebben betaald werk. Bij sommige jongeren is er sprake van een taalprobleem. Jongeren hebben toekomstdromen maar het ontbreekt de jongeren aan toekomstperspectief.

Naast gesprekken met/over jongeren is er ook contact geweest met de afdeling Particpatiewet van de ISD Bollenstreek, het Jongerenpunt bij Provalu en het Raamwerk. Bij deze organisaties worden jongeren gezien die meestal al in beeld zijn bij de hulpverlening. Bij jongeren met schulden is er vaak al beschermingsbewind of zijn de jongeren in traject bij schuldhulpverlening. Dit komt overeen met het

[19] Watertrappelen in de bijstand Nationale Ombudsman 2022

beeld dat gezien wordt bij de afdeling Participatiewet waar jongeren zich melden voor een uitkering. Bij het Welzijnskwartier worden vooral jongeren onder de 18 jaar gezien. Hier speelt de schuldenproblematiek nog geen grote rol maar wordt wel preventief aandacht gegeven aan het omgaan met geld.

Opgesomd is het volgende duidelijk geworden:

- Jongeren schamen zich voor hun schulden en wachten daardoor lang met het zoeken van hulp
- Jongeren hebben onvoldoende financiële opvoeding gekregen, weten niet wat te doen en worden niet bijgestuurd
- Het ontbreekt jongeren aan overzicht, visie of een toekomstperspectief
- Verkeersboetes komen veel voor en zijn door snel oplopende incassokosten een probleem
- Een groot deel van de jongeren is laag opgeleid of heeft geen startkwalificatie
- Het merendeel van de jongeren heeft werk, veelal op tijdelijke basis
- Een aanzienlijk deel van jongeren heeft psychische klachten
- Jongeren met schulden ervaren stress en uitstelgedrag (kop in het zand steken)
- Jongeren ervaren problemen met het financiële stelsel (bijvoorbeeld toeslagenstelsel)
- Jongeren zijn zoekend en voelen zich onrustig
- Er is regelmatig sprake van een taalprobleem waardoor niet alles goed begrepen wordt
- Een deel van de doelgroep is nog thuiswonend. Jongeren hebben de meeste ondersteuning nodig als ze voor het eerst zelfstandig gaan wonen.
- Jongeren gaan op steeds latere leeftijd (27+) zelfstandig wonen. Hierdoor verschuift ook de leeftijd waarop jongeren zelfstandig een financiële huishouding gaan voeren en betalingen met betrekking tot wonen gaan doen.
- Dakloosheid komt bij jongeren nauwelijks voor
- Bij het Jongerenpunt van Provalu en bij de afdeling Participatiewet worden veel jongeren gezien die al in beeld zijn bij hulpverlening en ondersteuning hebben bijvoorbeeld in de vorm van beschermingsbewind
- Het Raamwerk ziet dat jongeren moeite hebben om alles rondom financiën te begrijpen.
- Belangrijk is dat jongeren één aanspreekpunt krijgen bij financiële problemen.

Onderzoek jongeren met een Participatiewet (PW) uitkering

In maart 2026 heeft Divosa het onderzoek Jongeren in een complexe samenleving gepubliceerd. Het onderzoek richt zich op jongeren in een complexe samenleving. Prestatiedruk, bestaansonzekerheid en individualisering bieden kansen maar leiden ook tot meer stress en mentale klachten. Het aandeel jongeren van 18-27 jaar in de bijstand groeit en de doelgroep verandert. Jongeren in de bijstand hebben niet alleen ondersteuning nodig bij het vinden van werk maar ook vaak op andere levensdomeinen. Jongeren van nu (generatie Z) worden vaak gezien als sneeuwvlokjes: overgevoelig en weinig veerkracht. De jongeren groeien op in een complexe economische samenleving met nieuwe financiële risico’s door o.a. online verleidingen. Langer thuiswonen beïnvloedt hun financiële zelfstandigheid.

De Participatiewet in Balans (2026) heeft de rol van jongeren in de bijstand veranderd. Het is niet alleen langer een vangnet maar het wordt een startvoorziening gericht op groei en zelfstandig maatschappelijke deelname. Dit zal de komende periode meer vorm krijgen.

De jongerenconsulenten bij de ISD Bollenstreek signaleren regelmatig schuldenproblematiek onder jongeren in de bijstand. Daarnaast worden er op andere leefgebieden problemen gezien zoals psychische problematiek of (gok)verslaving. Een aantal jongeren heeft moeite met het omgaan met geld en het stellen van prioriteiten. Een brede integrale aanpak is nodig om de jongeren verder te helpen.

Specifieke schuldhulpaanpak voor jongeren
De ISD Bollenstreek verzorgt de schuldhulpverlening voor de ISD-gemeenten. Het is logisch dat het schuldhulpaanbod aan jongeren zoveel mogelijk aansluit op het reguliere schuldhulpverleningstraject. Schuldhulpverlening aan jongeren vergt een aan de doelgroep aangepaste aanpak waarbij breder wordt gekeken dan alleen de schuldenproblematiek.

Aandachtspunten bij schuldhulpverlening aan jongeren zijn:
- Wijze van communicatie
- Inzet van maatwerk
- Inzet van flankerende en/of aanvullende hulpverlening

Omvang en leeftijd doelgroep
Onder de doelgroep jongeren vallen jongeren in de leeftijd van 18-27 jaar. Ongeveer 10% van de inwoners die gebruik maken van schuldhulpverlening betreft een jongere in de leeftijd 18-27 jaar. Ditzelfde percentage zien we terug in de Vroegsignalering.
In december 2025 zitten er 342 mensen in een schulddienstverleningstraject bij de ISD Bollenstreek. Als er uitgegaan wordt van 10% jongeren zitten er 34 jongeren in een traject schulddienstverlening. De verwachting is dat voor een deel van de jongeren de reguliere schuldhulpverlening passend is. Bij een deel van de jongeren is een specifieke aanpak nodig om te voorkomen dat jongeren uitvallen tijdens het traject of terugvallen na einde van de schuldregeling en andere problematiek blijft bestaan. Het aantal jongeren met problematische schulden in de regio is waarschijnlijk vele malen hoger dan het aantal dat zich nu meldt bij schulddienstverlening. Landelijke cijfers laten zien dat tussen de 4% en 20% van de jongeren problematische schulden heeft. Voor de ISD zou dit om meer dan 100 jongeren kunnen gaan.

Vangnet
De ISD biedt ondersteuning aan jongeren aan binnen haar taak en meldt voor gespecialiseerde ondersteuning de jongeren aan bij ketenpartners. Op het gebied van inkomen, opleiding en werk is binnen de gemeenten en de ISD Bollenstreek een vangnet voor jongeren. Voorbeelden hiervan zijn Regionaal Bureau Leerrecht (RBL) waarbij gekeken wordt wat de mogelijkheden van de jongeren zijn. Jongeren worden vaak aangemeld bij het Jongerenpunt Kust, Duin- en Bollenstreek van Provalu. Ook de ISD meldt hier jongeren aan voor ondersteuning bij bijvoorbeeld het volgen van een sollicitatietraining of zoeken naar een geschikte vervolgopleiding. Daarnaast is de ISD op afstand betrokken bij de uitvoering van het wetsvoorstel Van school naar duurzaam werk waarbij uitval van jongeren van school en jongeren aan het werk helpen centraal staat. Bij de inzet van de initiatieven op het werkveld van jongeren en schulden wordt rekening gehouden met het bestaande vangnet en regelingen en wordt de hulpverlening aan de jongeren afgestemd.

Om de schuldhulpverlening aan jongeren vorm te geven zijn diverse opties. Hieronder worden twee initiatieven uitgewerkt. Een aantal gemeenten heeft een vergelijkbare aanpak zelf ontwikkeld.

1. Jongeren Perspectief Fonds
Het Jongeren Perspectief Fonds (JPF) wordt door een groeiend aantal gemeenten (inmiddels 50) ingezet als aanpak voor jongeren met problematische schulden en problematiek op andere leefgebieden. Via deze aanpak krijgen jongeren én schuldhulpverlening én worden zij integraal begeleid op een manier die aansluit bij hun leefwereld. De JPF-aanpak is een integrale benadering waarin de jongere centraal staat en een intensief, op maat gemaakt, ondersteuningstraject ontvangt. Met als doel een positief effect op het leven van de jongere, bijvoorbeeld het teruggaan naar school, verbetering van psychische gezondheid of uitstroom uit de bijstand

Bij de JPF-aanpak worden schulden gesaneerd met een saneringskrediet. De mogelijkheid is er om het saneringskrediet terug te betalen in natura (tegenprestatie) in plaats van in geld. Op deze manier zet de JPF-aanpak in op het wegnemen van schulden en het bieden van 2 jaar intensieve begeleiding op basis van het toekomstperspectief van de jongere. Dit heeft positieve effecten op alle leefgebieden, waardoor het potentieel van jongeren wordt benut en zij volwaardig kunnen meedoen in de samenleving.

De JPF-aanpak is ontwikkeld door stichting JPF. De JPF-aanpak omvat alle componenten van het schuldhulpverleningstraject inclusief nazorg zoals opgenomen in de Wgs. Gemeenten voeren de JPF-aanpak zelf binnen hun lokale praktijk uit. Hierbij hebben zij de ruimte en verantwoordelijkheid om de JPF-aanpak naar eigen lokale kleur en in de lokale context vorm te geven. Gemeenten kunnen zich via lidmaatschap aansluiten bij stichting JPF. Met het lidmaatschap kunnen gemeenten sneller en efficiënter besluiten, opstarten, implementeren en uitvoeren. Het aanbod wordt constant doorontwikkeld. Daarnaast kunnen gemeenten gebruik maken van de JPF-toolkit waardoor gebruik gemaakt kan worden van producten ter ondersteuning, procesbeschrijvingen en documenten.

Daarnaast kan er gebruik gemaakt worden van de JPF-Effectmonitor (tegen vergoeding) om de effecten van JPF in beeld te brengen en de JPF-Community voor kennisdeling.
De VNG ondersteunt de inzet van het JPF vanuit het programma Verbinden Schuldendomein. Ook de NVVK onderschrijft de JPF-aanpak.

JPF-traject
De doelgroep van de JPF-aanpak bestaat uit jongeren tussen de 18 en 27 jaar met problematische schulden in combinatie met problemen op andere leefgebieden. Deze jongeren zitten vaak in een vicieuze cirkel. De schulden belemmeren het werken aan hun toekomstperspectief. Het is van belang om deze schulden en de financiële stress die deze met zich meebrengen als eerste weg te nemen. Pas daarna heeft hulpverlening, gericht op multi-problematiek, kans van slagen. De JPF-aanpak sluit aan op de leefwereld van de doelgroep.

Het perspectiefplan is de basis van de ondersteuning aan de jongere. In de JPF-aanpak staat niet de schuld, maar het perspectief van de jongere centraal. Met het ondertekenen van het perspectiefplan committeert een jongere zich aan de deelname. Het plan stelt de ‘dromen’ en ‘ambities’ van de jongere centraal.

De ondersteuning van stichting JPF geeft gemeenten handvatten om een integrale samenwerking te organiseren. De hulpverlenende partijen (bijvoorbeeld Voorieder1 en de GGZ) werken integraal samen om de jongere te ondersteunen. Dit betekent dat niet alleen de schulden worden opgelost, maar ook wordt gewerkt aan problematiek op verschillende leefgebieden. Hierbij is het van belang om aan te sluiten bij de leefwereld van de jongere. In de integrale aanpak is het van belang dat gemeenten werken met één trajectbegeleider die twee jaar lang voldoende tijd heeft om de jongere te begeleiden. De trajectbegeleider richt zich op alle leefdomeinen waar een nieuw perspectief gewenst is, bijvoorbeeld werk & inkomen, school, maar ook sociaal netwerk of fysieke gezondheid. De trajectbegeleider werkt intensief samen met de schuldhulpverlener en eventueel andere organisaties. Gemeenten werken op deze manier systeem doorbrekend over hun beleidsterreinen heen.

Werkzame elementen
De JPF-aanpak bestaat uit een aantal werkzame elementen:
1. De schulden worden zo snel mogelijk gesaneerd door middel van een saneringskrediet. Hierdoor ontstaat er bij de jongere rust en ruimte om te werken aan het eigen perspectief.
2. Jongeren worden twee jaar persoonlijk begeleid vanuit een integrale aanpak, door één trajectbegeleider. Zo wordt de onderliggende problematiek bij schulden aangepakt en wordt gewerkt aan een duurzaam toekomstperspectief, bijvoorbeeld op het gebied van gezondheid, werk of opleiding en sociaal netwerk. De jongere en de trajectbegeleider werken samen aan doelen die de jongere zelf kiest. De doelen zijn vastgelegd in het persoonlijk perspectiefplan.
3. De jongere committeert zich met deelname aan de JPF-aanpak aan een tweejarig begeleidingstraject en inzet op de doelen in het perspectiefplan. Daarnaast wordt deelname aan de samenleving via een maatschappelijke tegenprestatie gestimuleerd. Dit kan ingezet worden als in natura terugbetaling van het saneringskrediet.

Samenwerking ketenpartners
Bij de JPF-aanpak is intensieve samenwerking met ketenpartners nodig. Hierbij valt te denken aan het Jongerenpunt Kust-, Duin- en Bollenstreek en Voorieder1. De JPF-aanpak kent verschillende rollen: de trajectbegeleider, de schuldregelaar en de projectleider. Met de ketenpartners moet afgesproken worden welke rol zij gaan vervullen.

Financiën en personele inzet pilot
De inzet van het JPF brengt kosten met zich mee. Deze kosten bestaan uit:
- Salariskosten projectleider, trajectbegeleider en schuldhulpverlener
- Kosten aflossing saneringskrediet
- Lidmaatschap JPF

Deze kosten zijn verwerkt in een kostenraming per traject. De gemiddelde kosten van het traject zijn per jongere ongeveer € 12.500,00. Hierin zijn ook de kosten voor de schuldhulpverlener opgenomen. Op dit moment zijn er bij de ISD Bollenstreek 35 jongeren in een schulddiensttraject. Niet voor alle jongeren is de JPF-aanpak nodig en passend. Voorstel is om een pilot te starten met maximaal 10 jongeren gedurende één jaar. De geraamde kosten hiervoor zijn € 125.000,00. Hiervoor is een begrotingswijziging nodig.

Baten/maatschappelijke besparing
De JPF-aanpak bespaart per jongere ongeveer € 21.000,00 aan maatschappelijke kosten, grotendeels op gemeentelijk niveau. Het maatschappelijk rendement is dus ongeveer € 8.500,00 per traject. Voor de pilot van 10 trajecten betekent dit een verwacht maatschappelijk rendement van € 85.000,00.

Ervaringen
De gemeente Katwijk werkt sinds bijna 2 jaar met het Jongeren Perspectieffonds. De ervaringen zijn positief. Een aantal JPF-trajecten is gestart. Aanmeldingen komen voornamelijk via ketenpartners. Er zijn meer kortdurende trajecten bij niet-problematische schulden dan vooraf verwacht werd. Indien nodig kan de JPF-aanpak tussentijds worden bijgesteld.

Pilot JPF en evaluatie
In 2026 start de ISD Bollenstreek met een pilot van maximaal 10 JPF-trajecten per jaar. Evaluatie vindt plaats één jaar na invoering.

Waarom keuze JPF-aanpak bij de ISD Bollenstreek?
Uit de gesprekken met jongeren en de schuldhulpverleners in de ISD-regio is duidelijk geworden dat jongeren veel stress ervaren van het hebben van schulden en geen zicht hebben op hoe ze dit zelf kunnen oplossen of stappen kunnen zetten naar een betere toekomst. De financiële problemen gaan veelal gepaard met problematiek op andere leefgebieden (of andersom). De aanpak van JPF sluit aan bij deze problematiek door niet alleen te richten op het oplossen van schulden maar ook de verbinding met andere leefgebieden te leggen. Doordat de focus minder op het aflossen van de schulden komt te liggen, krijgen jongeren ruimte om ook aan andere leefgebieden te werken en een toekomst te plannen. De investering in de JPF-aanpak betaalt zich op termijn terug.

2. Bouwdepot

Het Bouwdepot is een financieel steunproject voor kwetsbare jongeren (18-27 jaar) die te maken hebben met thuisloosheid, schulden of een onstabiele thuissituatie. Deelnemers ontvangen een vast maandelijks bedrag, wat als een schenking wordt gezien en dus geen invloed heeft op de hoogte van toeslagen. Het doel is om bestaanszekerheid te creëren, waardoor deze jongeren kunnen werken aan een stabielere toekomst, bijvoorbeeld door een opleiding te volgen of hun rijbewijs te halen. De juridische houdbaarheid van het Bouwdepot is nog onduidelijk. In september 2025 is in de Eerste Kamer een motie aangenomen om het Bouwdepot vooralsnog aan te merken als één van de initiatieven die tot de inwerkingtreding van spoor 2 van de Participatiewet in balans doorgang mogen vinden. De verdere uitwerking van het Bouwdepot wordt overgelaten aan de nieuwe regering.
Het bouwdepot gaat uit van geldgeven in vertrouwen dat de deelnemers vervolgens zelfstandig een volgende stap kunnen zetten die bijdraagt aan hun bestaanszekerheid. Naast Bouwdepot zijn Collectief kapitaal en Kansfonds vergelijkbare initiatieven. Het draagvlak voor geld geven in vertrouwen groeit maar blijkt in de wet nog niet geregeld. Als over het ontvangen geld alsnog belasting moet worden betaald en/of de jongere het recht op toeslagen verliest, komt hierdoor de bestaanszekerheid in gedrang.

In het onderzoek onder ISD-jongeren is niet gebleken dat daklоosheid een rol speelt bij jongeren in de met financiële problemen. Het Bouwdepot richt zich voornamelijk op jongeren zonder vaste woon- of verblijfplaats en is hierom een minder passend initiatief voor de ISD-gemeenten. Daarnaast is het Bouwdepot juridisch (nog) niet waterdicht en schuurt het Bouwdepot met de Participatiewet. De ontwikkelingen rondom het Bouwdepot worden de komende beleidsperiode gevolgd.