
JAARVERSLAG SCHULDHULPVERLENING

Bergen 2020

SOCIAAL.NL SCHULDSANERING B.V.

POSTADRES	POSTBUS 781 1440 AT PURMEREND
BEZOEKADRES	STATIONSWEG 15 1441 EJ PURMEREND
TELEFOON	088-7624263
FAX	088-7624299
E-MAIL	SCHULDHULP@SOCIAAL.NL
WEBSITE	WWW.SOCIAAL.NL

INHOUD

1. Inleiding	3
2. Hulpvraag	4
3.1 Aanmeldingen	5
3.3 Fase 1. Intake en stabilisatiefase	8
3.4 Fase 2. De minnelijke regeling.....	9
3.5 Wsnp en dwangakkoord	10
3.6 Fase 3. Begeleiding tijdens traject	10
3.7 Nazorg	11
3.8 Analyse	11
4. Doorlooptijden	12
4.1 Behaalde resultaten doorlooptijden	12
5. Populatie	14
5.1 Inkomstenbronnen	14
5.2 Aanmelding per postcode.....	15
5.3 Leeftijd.....	15
5.4 Gezinssamenstelling.....	17
5.5 Schulden	17
5.6 Analyse.....	18
6. Preventie.....	19
6.1 Inloospreekuur Geldzaken	19
6.2 Voorlichting.....	19
6.2.1 Mogelijkheden tot extra voorlichting.....	19
7. Schuldhulpverlening voor ondernemers.....	20
7. Budget.....	21
8. Succes- en verbeterpunten.....	22

1. INLEIDING

Het jaar 2020 stond grotendeels in het teken van COVID-19. Hoe kunnen wij onze dienstverlening op afstand optimaal aanbieden? Wat is er binnen de beperkingen wel mogelijk, welke invloed heeft de COVID-19 pandemie op de financiële positie van de inwoners en hoe kan Sociaal.nl hiermee van dienst zijn om de financiële schade voor de inwoners en/of ondernemers te beperken?

Voor u ligt het jaarverslag 2020 over schuldhulpverlening uitgevoerd door Sociaal.nl Schuldsanering, in opdracht van de gemeente Bergen. De dienstverlening bestond in deze periode uit:

- Fase 1, Intake en stabilisatiefase
- Fase 2, De minnelijke regeling
- Afgifte Wsnp¹, verklaring 285 FW en verzoekschrift art 284 Fw
- Fase 3, begeleiding gedurende het traject en aansturen op gedragsverandering
- Budgetbeheer
- Nazorg

In dit verslag worden aantallen vermeld, resultaten en doorlooptijden benoemd en vergelijkingen gemaakt met de landelijke cijfers die door de NVVK² zijn gepubliceerd. Daarnaast is er aandacht voor het Beleidsplan schuldhulpverlening 2018-2021 van de gemeente (hierna: beleidsplan), voor het soort aanmeldingen en worden er succes- en verbeterpunten benoemd.

Leeswijzer cijfers in het jaarverslag

De genoemde cijfers zijn per project aangegeven. Een inwoner van de gemeente doorloopt bij Sociaal.nl een traject. Binnen dit traject worden verschillende projecten doorlopen om tot een oplossing voor financiële problemen te komen. Projecten zijn bijvoorbeeld de intakefase, de stabilisatiefase en de schuldregelingsfase. De doorlooptijden per project zijn benoemd. Zoals u kunt zien lopen projecten langere tijd, waardoor deze ook (kunnen) doorlopen in het volgende kalenderjaar. Cijfers kunnen daarom niet opgeteld worden en zijn niet absoluut.

Als een project in het traject afgesloten wordt kan de inwoner doorstromen naar het volgende project maar dit hoeft niet. Dit werkt dan door in de tellingen bij de volgende fase. Het kan dus voorkomen dat er wel een aanmelding is geweest, maar geen intake omdat de inwoner zelf of door informatie en advies tijdens het inloopspreekuur een andere oplossing heeft gevonden en er geen verder schuldhulpverleningstraject wordt opgestart.

¹ Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen

² De Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet

2. HULPVRAAG

De overeenkomst tussen de gemeente en Sociaal.nl schuldsanering is er op gericht een zo optimaal mogelijke dienstverlening te bieden en in te spelen op de financiële hulpvraag.

Uit landelijke signalen vanuit het werkveld en verschillende persberichten van de NVVK, is gebleken dat deze hulpvraag de afgelopen jaren steeds complexer is geworden. Het uitvoeren van een geslaagd schuldhelpverleningstraject en budgetbeheer is niet meer alleen een administratieve handeling. Gezocht moet worden naar een samenwerking met de ketenpartners en de gemeente om zodoende tot een integrale oplossing te komen. Ook in de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs) wordt het integrale karakter benadrukt.

3. AANTALLEN

In dit hoofdstuk treft u per project van het schuldhulpverleningstraject een overzicht van de aantallen aan.

We zetten de landelijke cijfers en de cijfers van de gemeente naast elkaar. Eventuele trends en conclusies worden per fase besproken en toegelicht.

3.1 AANMELDINGEN

Wanneer een inwoner een aanvraag indient spreken we van een aanmelding. Wanneer de gemeente een inwoner aanmeldt of een inwoner zich rechtsreeks meldt voor schuldhulpverlening, wordt door Sociaal.nl Schuldsanering beoordeeld of er schuldhulpverlening mogelijk is.

AANMELDINGEN 2019-2020

	2019	2020
Landelijk³	89.152	78.013
Gemeente	22	12

AANMELDINGEN 2020 BERGEN

Kwartaal	Aantal
1	3
2	2
3	3
4	4
Totaal	12

Landelijk is er een daling zichtbaar van het aantal aanmeldingen. Ook in de gemeente is een daling zichtbaar. De hulpvraag is over het algemeen dezelfde, namelijk hulp bij schulden of achterstanden. In 2019 was een fikse stijging van 50 % zichtbaar. De inwoners wisten het Sociaal Team goed te vinden en het doorverwijzen verliep goed.

3.2 Ingezette projecten

Na de aanmelding wordt binnen 5 dagen⁴ contact opgenomen met de inwoner voor het plannen van een intake en vaststellen van de hulpvraag. Bij een intake vindt er een gesprek plaats en wordt er een plan van aanpak opgesteld. Wanneer het getekende plan van aanpak retour is, volgt een stabilisatieperiode. Deze periode dient om de situatie stabiel te maken voor de schuldregeling en deze laatste te kunnen opstarten. Door bijvoorbeeld onvoldoende

³ <http://jaarverslag.nvbk.eu/2019/>

⁴ Hiermee voldoen wij aan het gestelde doel zoals omschreven in het beleidsplan punt 4.5 en 5.3

medewerking van de inwoner, het niet stabiel zijn van de financiële of woonsituatie of andere redenen stromen inwoners niet door naar de volgende fase, te weten de schuldregeling. De behandeling aanvraag schuldhulpverlening wordt dan (met toestemming van de gemeente) stopgezet.

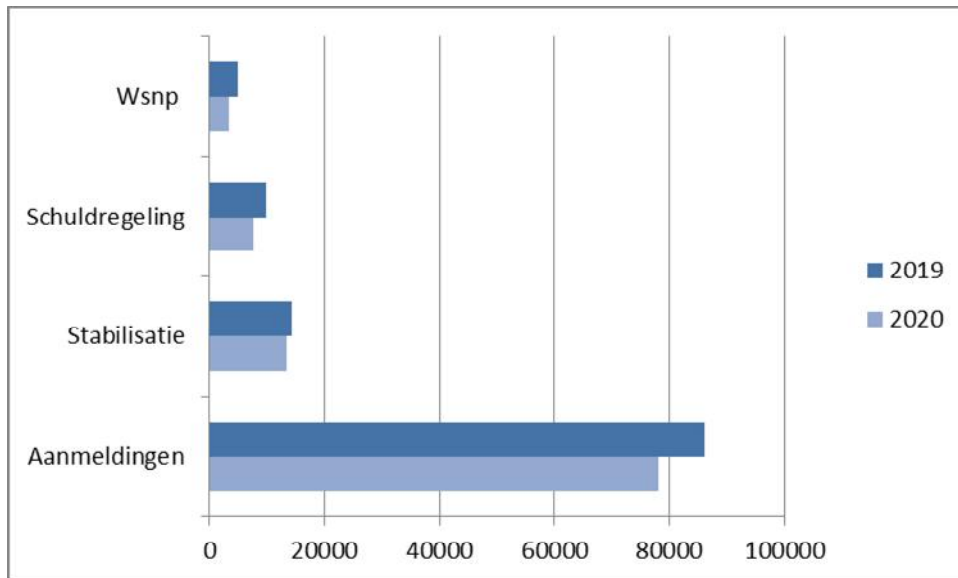
In onderstaande tabel en diagram is het aantal ingezette trajectonderdelen opgenomen. Op de volgende bladzijden treft u een toelichting aan op de verschillende fasen en de bijbehorende aantallen.

INGEZETTE PROJECTEN 2020

Aantal aanmeldingen	12
Aantal intakes	12
Aantal stabilisatie	8
<u>Schuldregelingen 2020</u>	
Aantal nieuw	9
Aantal Wsnp advies	5
Aantal geslaagde regelingen	8
Aantal geslaagde regelingen totaal	24
<u>Verzoekschriften 2020</u>	
Dwangakkoord	1
Moratorium	0
Voorlopige voorziening	0

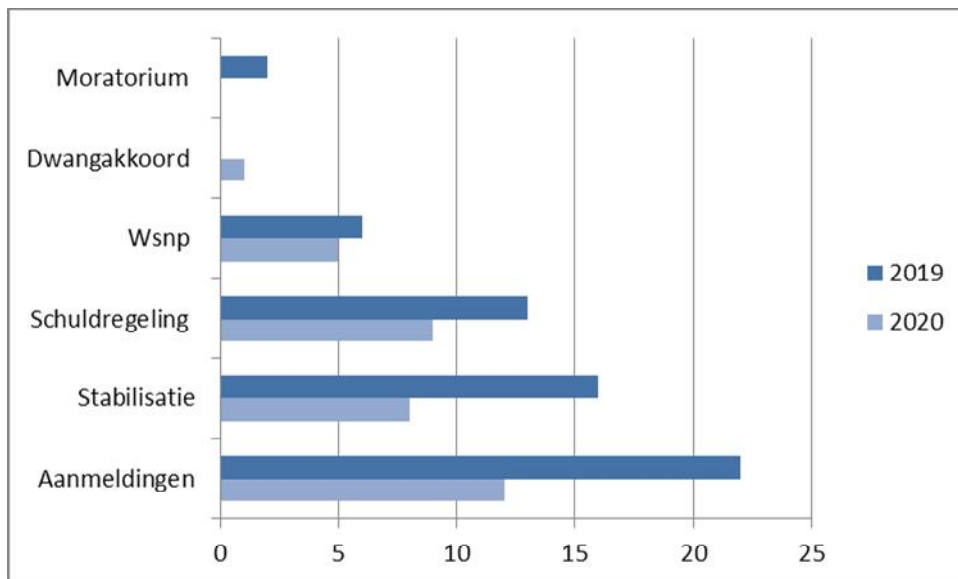
Landelijk

AANTAL PROJECTEN 2019-2020 LANDELIJK



Gemeente Bergen

AANTAL PROJECTEN 2019-2020 GEMEENTE



3.3 FASE 1. INTAKE EN STABILISATIEFASE

3.3.1 Integrale intake

Het doel van de integrale intake (in fase 1) is het in kaart brengen van de situatie en het informeren van de inwoner over de schuldhulpverlening en de gevolgen daarvan. Daarnaast moet duidelijk worden of de inwoner gemotiveerd is om een schuldhulpverleningstraject te doorlopen en of de inwoner voldoende zelfredzaam is (moet er nog flankerende hulp worden ingezet?). Het intakegesprek vormt de basis van de schuldregeling en is maatwerk, het sluit daarmee aan op het beleidsplan.

Toelichting op de aantallen.

Van de aanmeldingen heeft geen van de inwoners tijdens de intakefase onvoldoende medewerking verleend aan het traject waardoor het traject voortijdig gestaakt is. Eén dossier is vanuit de intake uitgestroomd naar informatie & advies omdat het doorlopen van een volledig traject niet noodzakelijk was. De hulpvraag van één inwoner is overgedragen naar een andere organisatie. Dit betrof in dit geval beschermingsbewind. De situatie van de inwoner was onvoldoende stabiel om een schuldregeling tot stand te brengen. Er zijn 8 dossiers doorgestroomd naar de stabilisatiefase.

3.3.2. Stabilisatie

Stabilisatie wordt bij elke inwoner ingezet die de intake succesvol afrondt. De stabilisatiefase wordt voornamelijk gebruikt om bijvoorbeeld budgetbeheer op te starten of beschermingsbewind aan te vragen, aanvullende inkomsten aan te vragen of belastingaangiftes alsnog op orde te brengen. Tijdens de stabilisatie worden ook de niet saneerbare boetes opgevraagd, financieel beheer opgestart (als er geen beslag ligt, zolang er sprake is van beslag op het inkomen kan niet worden gereserveerd voor de schuldeisers en is financieel beheer nog niet noodzakelijk) en de schuldregelingsovereenkomst verzonden aan de inwoner. Vaak zien wij dat inwoners het in deze fase moeilijk vinden alle gegevens bij elkaar te krijgen. Een andere reden waarom de stabilisatiefase langer duurt, kan de afbetaling zijn van de niet saneerbare boetes. Dit moet eerst geregeld zijn voordat er kan worden doorgestroomd naar het volgende project.

Toelichting op de aantallen

In 2020 zijn twee dossier in de stabilisatiefase niet succesvol beëindigd wegens onvoldoende medewerking van de inwoner. Wanneer inwoners dreigen uit te vallen (drie keer niet reageren op een schrijven) wordt telefonisch contact gezocht. Inwoners worden schriftelijk of telefonisch doorverwezen naar het inloopsprek voor een gesprek. Wanneer er nog geen reactie komt, wordt de gemeente ingeschakeld. Tijdens de beperkende maatregelen hebben we inwoners vaker gebeld, digitale gesprekken voorgesteld en inwoners meer ruimte gegeven om informatie aan te leveren. Nu de gesprekken niet mogelijk waren en hulp inzetten ook moeizamer was, hadden inwoners deze ruimte en extra begeleiding (telefonisch) nodig.

Er zijn zeven projecten stabilisatie doorgestroomd naar een schuldregeling.

Er zijn geen verzoeken moratorium⁵ ingediend bij de rechtbank. Een verzoek moratorium wordt ingediend wanneer er sprake is van een van de volgende situaties:

- Energieafsluiting
- Datum aanzegging woningontruiming

Door COVID-19 is per 26 maart 2020 besloten dat er geen ontruiming zullen plaatsvinden door de verhuurders. Op 4 april 2020 volgden de energieleveranciers met een mededeling terughoudend te zullen zijn in de energieafsluitingen.

3.4 FASE 2. DE MINNELIJKE REGELING

Fase 1 wordt afgerond wanneer het plan van aanpak getekend retour is ontvangen, de situatie van de inwoner voldoende stabiel is en de schuldregelingsovereenkomst getekend retour is ontvangen. Het getekende plan van aanpak wordt ter informatie verzonden naar gemeente. Stabilisatie wordt ingezet om de situatie te stabiliseren en de voorbereiding(en) voor de start van de daadwerkelijke schuldregeling te treffen. Tijdens de schuldregeling worden de schuldeisers aangeschreven en verzocht om de hoogte van de vordering(en) door te geven en de incassomaatregelen stop te zetten. Deze verzoeken worden per e-mail verzonden wanneer het e-mail adres van de schuldeiser bekend is. Wanneer deze niet bekend is zal het verzoek per post worden verzonden. Wanneer alle schuldeisers hebben aangegeven wat de hoogte is van de vorderingen, wordt het schuldenoverzicht ter ondertekening verzonden aan de inwoner en wanneer deze aanwezig is, de beschermingsbewindvoerder. Wanneer het schuldenoverzicht voor akkoord retour is, worden de prognose betalingsvoorstellen verzonden aan de schuldeisers. Deze zijn gebaseerd op 36 maanden reserveren boven het vrij te laten bedrag⁶.

Wanneer alle schuldeisers akkoord gaan met het aangeboden (prognose) betalingsvoorstel tegen finale kwijting, is er sprake van een geslaagde minnelijke regeling en gaat fase 3 van start.

Toelichting op de aantallen

Van de inwoners die zich hebben aangemeld voor schuldhulpverlening, zijn er acht minnelijke regelingen geslaagd in 2020. Er waren reeds vierentwintig geslaagde regelingen begin 2020. Er zijn er zes succesvol afgerond. Eind 2020 was er sprake van zesentwintig lopende geslaagde regelingen.

⁵ art 287b FW

⁶ Ongeveer 95% van de van de geldende bijstandsnorm. Bij het bepalen van het Vtlb wordt rekening gehouden met inkomen uit werk, bijzondere omstandigheden en bijzondere kosten. Het Vtlb kan hierdoor meestal worden verhoogd. Al het inkomen boven het vrij te laten bedrag is bestemd voor de schuldeisers.

3.5 WSNP EN DWANGAKKOORD

Het minnelijk traject mislukt als schuldeisers hieraan geen medewerking verlenen. Indien dit het geval is, kan de inwoner een verzoek tot toepassing van de Wsnp indienen bij de rechtbank of een verzoek indienen voor een dwangakkoord. Hoewel het niet op een minnelijke wijze wordt geregeld, is er dan toch een oplossing mogelijk voor de schuldenproblematiek. De schuldhulpverlening wordt dan als geslaagd beschouwd.

Toelichting op de aantallen

Landelijk is het afgeven van het aantal Wsnp verklaringen afgenomen van 4.869 naar 3.386.

Van de inwoners van de gemeente die zich in 2020 hebben aangemeld voor schuldhulpverlening zijn vijf inwoners doorverwezen naar de Wsnp. Er zijn ook vijf inwoners die daadwerkelijk een Wsnp verzoek hebben ingediend, dit zijn dezelfde inwoners. Nog niet van alle gestarte schuldregelingen kan er worden aangegeven of het een geslaagde regeling of aanvraag Wsnp wordt. Op sommige gestarte schuldregelingen zoals genoemd in fase 2 hebben nog niet alle schuldeisers gereageerd, hebben we een heroverwegingsverzoek liggen bij de schuldeisers of hebben we hernieuwde voorstellen door bijvoorbeeld een wijziging van het inkomen voorgelegd aan de schuldeisers.

Via een dwangakkoord kan aan de rechtbank Noord-Holland worden gevraagd de schuldeisers alsnog akkoord te laten gaan. Hier is in 2020 éénmaal sprake van geweest. .

3.6 FASE 3. BEGELEIDING TIJDENS TRAJECT

Bij een geslaagde minnelijke regeling of na het indienen van een Wsnp vangt fase 3 aan. Het doel van fase 3 is dat een inwoner de juiste begeleiding krijgt om allereerst de situatie stabiel te houden. Er is voldoende toezicht in het verloop van een regeling, doordat de betrokken inwoner met de kwartaalcontrole informatie moet inleveren en indien noodzakelijk maandelijks zal worden gecontroleerd op de nakoming van de verplichtingen. In beginsel wordt informatie schriftelijk / per e-mail worden opgevraagd. Wanneer dit onvoldoende is zal er telefonisch contact zijn. Maatwerk is hier in belangrijk (hoe bereik je de inwoner?). Jaarlijks vindt de uitdeling aan de schuldeisers plaats en vindt een evaluatie van het gehele jaar plaats over het dossier van de inwoner. Dit vindt buiten de aanwezigheid van de inwoner plaats. Het is een verantwoording aan de schuldeisers met betrekking tot het nakomen van de gemaakte afspraken. Wanneer iemand is toegelaten tot de Wsnp vindt er toezicht plaats vanuit de toegewezen Wsnp bewindvoerder. In een aantal gevallen zien we dat inwoners die de drie jaar bijna hebben afgerond bang zijn om alles weer zelf op te pakken of om budgetbeheer af te bouwen. De inwoner is het zelfvertrouwen vaak kwijtgeraakt. Echter er komt een moment dat de inwoner het tóch zelf weer moet oppakken. Dit gebeurt geleidelijk. Hiervoor vragen wij de inzet van maatschappelijk werk of van het Sociaal Team. Indien noodzakelijk wordt inzet van vrijwilligers verzocht via Stichting Welzijn Bergen. Ook ontvangt de inwoner het aanbod om via MEE & De Wering een budgetteringscursus te volgen om het zelfvertrouwen weer terug te krijgen. Eind 2019 is hier vanuit de gemeente⁷ de mogelijkheid aan toegevoegd om ook hier preventief tijdelijk budgetbeheer voor in te zetten en dit gefaseerd af te bouwen. In het jaar 2020 was door COVID-19 de inzet van hulpverlener of extra begeleiding moeizamer daar alle hulp op afstand heeft moeten plaatsvinden. De inzet van vrijwilligers heeft vanaf maart 2020 stilgelegd,

⁷ Wijziging Beleidsregels sociaal domein, toevoeging hoofdstuk 8

zeker nu het overgrote deel van de vrijwilligers tot de risico groep behoorde. De begeleiding heeft met name telefonisch plaatsgevonden.

3.7 NAZORG

Van alle lopende dossier zijn 11 dossiers beëindigd (positief of negatief). In alle dossier vindt na het einde van het traject nazorg plaats. Hierin wordt als dat nodig is samengewerkt met het maatschappelijk werk en/of het Sociaal Team. Er hebben eenentwintig nazorg acties plaatsgevonden. Nazorg houdt in dat er 3 maanden na het einde van het traject telefonisch contact wordt opgenomen met de vraag of het financieel goed gaat met de inwoner. Er wordt aandacht besteed aan de financiële situatie en eventuele nog noodzakelijke hulp voor de inwoner om herhaling (recidive) te voorkomen.

Na 6 maanden wordt nogmaals telefonisch contact opgenomen. Van alle gestarte nazorg trajecten is 50 % binnen de termijn van 6 maanden afgerond. Het niet binnen de termijn afronden van de nazorg heeft te maken met het niet in contact kunnen komen met de inwoner waardoor de nazorg niet tijdig kan worden uitgevoerd.

3.8 ANALYSE

In de gemeente heeft een fikse daling van het aantal meldingen plaatsgevonden. Waar in het voorgaande jaar een verdubbeling plaatsvond is dit jaar de aanvraag gehalveerd. De lagere meldingen kunnen twee oorzaken hebben: COVID-19, de beperkende maatregelen hebben de laagdrempeligheid van de hulpvraag weggehaald en oorzaak twee is dat 2019 enkel een piekjaar was door verbeterde werkwijze en betere bereikbaarheid van het Sociaal Team. Hierdoor hebben in dit jaar meer inwoners de stap naar hulpverlening gezet.

Landelijke cijfers over het indienen van een moratorium of dwangakkoord zijn door de NVVK niet vrijgegeven en een vergelijking hiervan is dus niet opgenomen in dit verslag.

De landelijke trend is een afname in aantal schuldregelingen omdat er meer saneringskredieten worden aangeboden. Nu hier geen sprake van is binnen de gemeente kan deze trend niet worden gevolgd.

Daarnaast is het een landelijke trend dat het aantal aanvragen Wsnp daalt. Hier is in de gemeente geen sprake van. Bij Sociaal.nl werken veel Wsnp bewindvoerders welke advies kunnen geven over de positieve gevolgen van een correcte doorverwijzing naar de Wsnp. Waar andere gemeenten vaak huiverig zijn voor de Wsnp zijn wij bij Sociaal.nl niet huiverig voor een Wsnp aanvraag wanneer dit in het belang is van de inwoner.

4. DOORLOOPTIJDEN

Voor de gemeente nemen wij, conform het beleidsplan, de volgende doorlooptijden in acht:

DOORLOOPTIJDEN BELEIDSPLAN

Deeltraject	Aanvang	Afronding
Crisisinterventie	Direct	Binnen 24 uur na aanmelding
Adviesgesprek	Binnen 5 dagen na aanmelding	Binnen 7 dagen na aanmelding
Integrale intake	Binnen 1 week na aanmelding	Binnen 4 weken na aanmelding
Stabilisatie	Binnen 4 weken na aanmelding	Binnen 5 maanden na aanmelding
Schuldregeling Wsnp	Binnen 5 maanden na aanmelding	Binnen 8 maanden na aanmelding

4.1 BEHAALDE RESULTATEN DOORLOOPTIJDEN

Waar mogelijk wordt de aanvraag binnen 2 weken behandeld. Dit valt ruim binnen de 4 weken, wat betekent dat de wettelijke termijnen ten aanzien hiervan behaald worden. Hiermee voldoen wij aan het gestelde doel zoals omschreven in het beleidsplan⁸. Van de ingezette intakes is 100 % binnen de wettelijke termijn afgerond. De doelstelling die is vastgelegd in het beleidsplan van 90% is hiermee behaald.

Fase 2 wordt uitgevoerd volgens het 120 dagen⁹ model. In 2019 is 12,5 % van de schuldregelingen binnen de termijn afgerond. Voornaamste redenen voor de uitloop van de doorlooptijden zijn:

- Complexe schuldenlast / ex – ondernemers. Deze schulden vergen meer tijd en aandacht.
- De grootste reden voor het niet door behalen van de doorlooptijden is toch wel COVID-19 geweest. Veel schuldeisers hebben lange tijd geen post behandeld en moest er worden gewacht op de nieuwe werkwijze van de organisaties i.v.m. het dringende thuiswerk advies vanuit de overheid. Alle organisaties hebben te maken gehad met vertragingen.
- Het vergt meer tijd om schuldeisers allemaal akkoord te laten gaan. Er wordt meer tijd geïnvesteerd om de schuldeisers akkoord te laten gaan zonder tussenkomst van de rechtbank. Ook merken wij op dat schuldeisers vaker om aanvullende informatie verzoeken. De vragen zijn in die zin zo uiteenlopend dat het niet mogelijk is de standaard informatie die wordt verstrekt bij het voorstel hierop aan te passen.
- Indienen dwangakkoord (de communicatie met de weigerende schuldeiser duurt langer en de wachttijd bij de rechtbank duurt ongeveer 6 tot 8 weken).
- Opdrachtgever geeft vertraagd antwoord op het verzoek voor beëindiging (dit kan komen omdat de inwoner wordt uitgenodigd voor een gesprek, dit kost tijd).

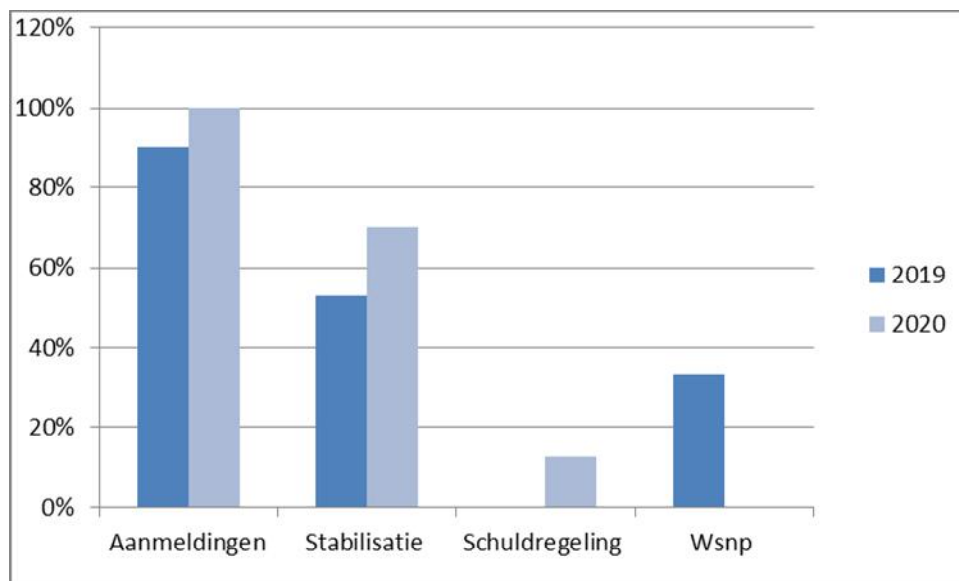
⁸ Beleidsplan 2017-2021, paragraaf 4.5 en 5.3

⁹ Gedragscode NVVK

- Wijziging in inkomsten/uitgaven waardoor er nieuwe voorstellen moesten worden verzonden aan de schuldeisers.

Het 120 dagen model is inmiddels dynamisch en een “in principe regel” geworden. Er wordt gestreefd om deze termijn vast te houden. Ook voor de duidelijkheid van de inwoners. Echter blijkt dit streven steeds moeilijker haalbaar door diverse factoren. De vraag of dit nog een realistisch streven is, ligt ter discussie bij de NVVK en hun leden.

BEHAALDE RESULTATEN DOORLOOPTIJDEN 2019-2020



Uit de cijfers blijkt dat 100 % van alle intakes tijdig wordt uitgevoerd.. Dit betekent dat 100 % van de inwoners binnen 4 weken na aanmelding een intake gesprek heeft gehad met een medewerker van Sociaal.nl. Tot maart 2020 vonden de intakes plaats op locatie of bij de inwoner thuis. Vanaf maart 2020 hebben alle intakes telefonisch plaatsgevonden. Het is een mooi resultaat dat alle inwoners tijdig een intakegesprek hebben gehad tijdens de COVID-19 beperkende maatregelen.

Een Wsnp verzoekschrift is voor 0,00 % binnen de gestelde termijn ingediend bij de rechtbank. Het indienen van een Wsnp verzoekschrift blijft een uitdaging. Inwoners moeten veel gegevens aanleveren en moeten meerdere keren verzoekschriften controleren en goedkeuren. Dit vergt veel inspanning van de inwoner. We zien dat hier vaak begeleiding bij nodig is of een afspraak tijdens of na een spreekuur hierbij noodzakelijk is. Vanaf maart 2020 is het bijna onmogelijk geweest om de juiste begeleiding hier in te bieden. Dit resulteerde in veel heen en weer mailen, stukken met post toezenden en opnieuw aanvullende informatie opvragen. Dit levert meer vertraging op dan wenselijk. Helaas is het niet mogelijk het proces van de Wsnp verzoekschriften per e-mail te laten plaatsvinden in verband van de noodzaak van een natte handtekening. Dit levert normaliter al snel enige vertraging op. In verband met de thuiswerk verplichting leverde dit voor de Wsnp verzoekschriften nog meer vertraging op.

Wel zien we een stijging van de behaalde looptijden tijdens stabilisatieperiode en de schuldregeling. Onze aandacht voor de doorlooptijden ligt in de gemeente op de stabilisatie fase en de schuldregeling fase.

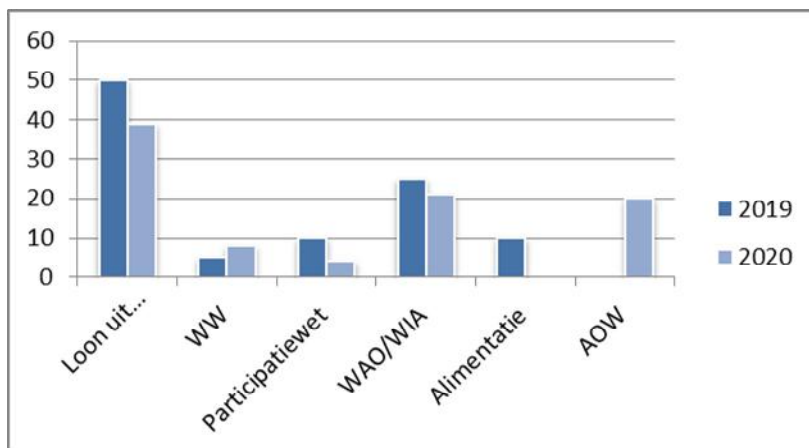
Doordat vele organisaties thuis hebben gewerkt en dit in de eerste maanden vorm moest krijgen bij veel organisaties hebben wij veel vertragingen ervaren in het ontvangen van de benodigde informatie om een schuldregeling te starten.

5. POPULATIE

5.1 INKOMSTENBRONNEN

Hieronder treft u de meest voorkomende inkomstenbronnen van de inwoners die gebruik maken van schuldhulpverlening. Niet alle inwoners worden hier in weergegeven. Er kunnen ook partners zijn zonder inkomen waar een aparte regeling voor wordt gestart. Toeslagen worden niet gezien als inkomsten, maar er kan wel een regeling mee worden getroffen in de schuldregeling.

INKOMSTENBRON 2019-2020



Landelijk heeft 39% van de inwoners een inkomen uit dienstbetrekking. 54 % komt voort uit een uitkering. In de gemeente zien we een afwijking van deze cijfers. De grootste groep inwoners met een hulpvraag betreft de inwoners met een inkomen uit arbeid.

5.2 AANMELDING PER POSTCODE

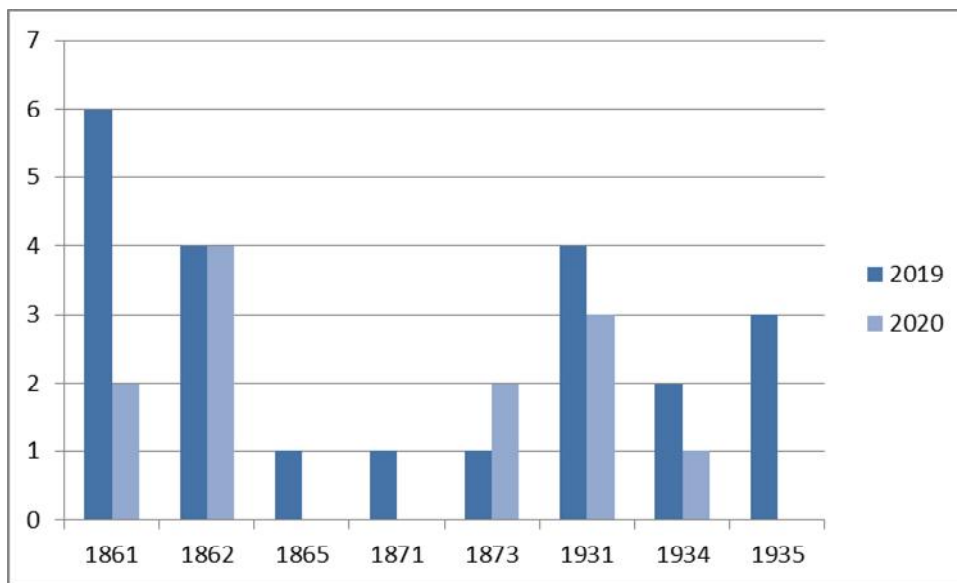
Onderstaand een overzicht van het aantal aanmeldingen 2020 per postcode.

AANMELDINGEN PER POSTCODE 2020

Postcode	2019	2020
1861	6	2
1862	4	4
1865	1	0
1871	1	0
1873	1	2
1931	4	3
1934	2	1
1935	3	0

Om de vergelijking met 2019 te maken nemen we onderstaand een overzicht op waarin het verschil in aantal aanmeldingen 2019-2020 per postcode is opgenomen.

AANMELDINGEN PER POSTCODE 2019-2020



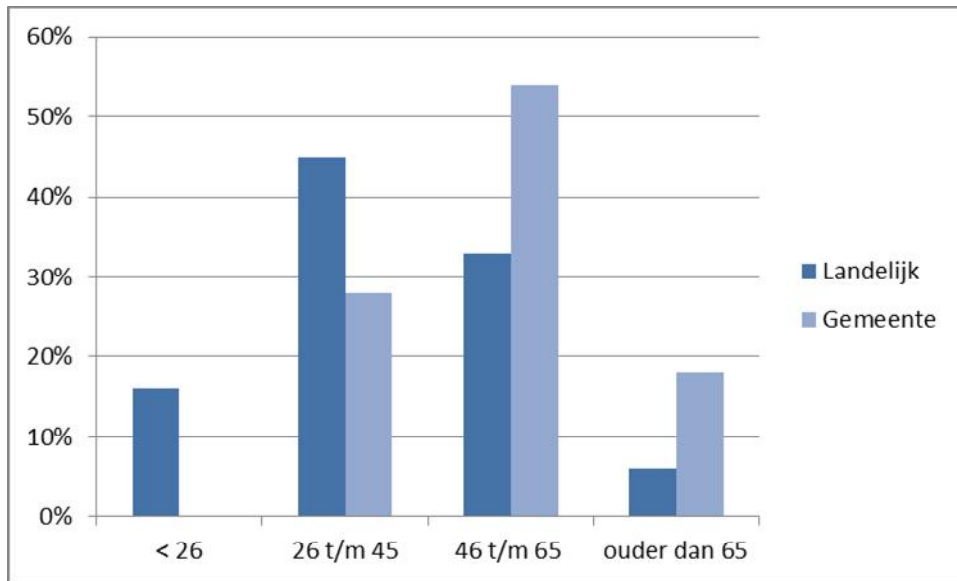
Opvallend is de daling in het aantal aanmeldingen in postcode gebied 1861. Twee jaar op rij kwamen de meeste aanmeldingen uit dit postcode gebied. Dit jaar komen de meeste aanmeldingen uit postcode gebied 1862. Uit de postcode gebieden van Schoorl (1870 en 1871) zijn geen aanmeldingen ontvangen in 2020. Dit zal worden meegenomen in de aanbevelingen.

De postcode gebieden uit Egmond laten een enigszins stabiele lijn zien in het aantal aanmeldingen.

5.3 LEEFTIJD

Onderstaande tabel geeft de gemiddelde leeftijd weer van de inwoners van de gemeente aangemeld bij Sociaal.nl.

GEMIDDELDE LEEFTIJD 2020



Waar vorig jaar nog grotendeels de landelijke trend werd gevolgd, is hier dit jaar geen sprake van. De grootste groep inwoners met schulden betreft de groep 46 t/m 65 jaar. Ook de groep 65+ is groter dan het landelijk gemiddelde. Er zijn geen aanmeldingen van de jongere doelgroep van 26 jaar of jonger. Deze trend zien we binnen alle BUCH gemeenten en dit zal een aandachtspunt moeten worden.

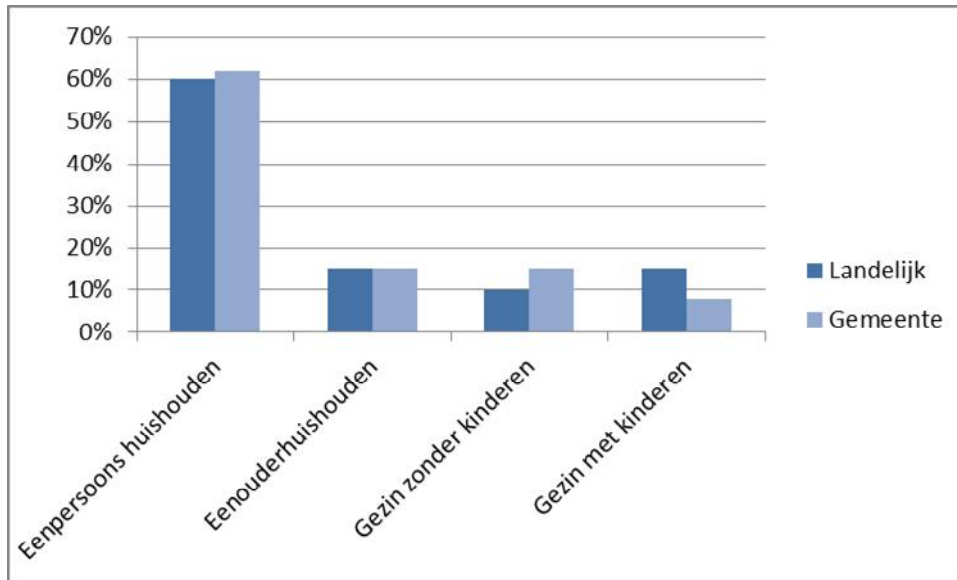
We zien dat de gemeente de landelijke trend volgt wat betreft de leeftijdscategorie van de aanmeldingen. De groep ouderen (>65 jaar) is in de gemeente groter vertegenwoordigd. Dit kan komen doordat dit een grote leeftijdsgroep is qua inwoners binnen de gemeente¹⁰. Opvallend is dat de groep 26 t/m 45 de grootste groep is (even als de landelijke cijfers) maar deze groep één van de kleinste groepen binnen de gemeente is.

¹⁰ <https://allecijfers.nl/gemeente/bergen-nh/>

5.4 GEZINSSAMENSTELLING

Onderstaande tabel geeft een beeld van het aantal lopende dossier 2020 naar gezinssamenstelling.

GEZINSSAMENSTELLING 2020



Ook met betrekking tot de gezinssamenstelling volgt de gemeente de landelijke trend. De eenpersoonshuishoudens vertegenwoordigen ook in de gemeente de grootste groep. Waar in 2019 er meer aanvragen waren van eenouderhuishoudens t.o.v. de landelijke trend zijn de cijfers in 2020 gelijk aan de landelijke cijfers.

5.5 SCHULDEN

De gemiddelde schuldenlast van de inwoners van de gemeente Bergen ligt hoger dan het landelijke gemiddelde. Tevens is de gemiddelde schuldenlast verhoogd van € 41.312,00 naar € 50.498,00.

De voornaamste reden van de stijging t.o.v. vorig jaar is één aanmelding met een ver bovengemiddelde schuldenlast. Gezien de aantallen in aanmeldingen draagt dit gelijk bij een aan fiks hoger gemiddelde.

GEMIDDELDE SCHULDENLAST 2020

Schulden	Landelijk	Bergen
gemiddeld aantal schuldeisers	14	11
Gemiddelde schuldenlast	€ 41.985,00	50.498,00

5.5.1 Welke schuldeisers?

Onderstaand schematisch weergegeven de meest voorkomende schuldeisers binnen de gemeente en de landelijken cijfers¹¹.



Meest voorkomende schuldeisers 2020 ^{1,1}

De enige gemeenschappelijke schuld bij de gemeente en op landelijk niveau is de Belastingdienst. Dit is een probleem dat kan worden opgelost door de rijksoverheid, maar op gemeentelijk niveau kan hier ook aandacht aan worden besteed. In de gemeente weten wij dat er veel ondernemers actief zijn (geweest). Bij ex-ondernemers zien we vaak dat er geen sprake is van terugvordering van toeslagen maar ambtshalve aanslagen in verband met het niet (correct) indienen van de belastingaangiftes of niet betaalde premies en inkomstenbelastingen. Landelijk gezien betreffen de vorderingen bij de Belastingdienst veelal teruggevorderde toeslagen. De verwachting is dat dit bij de gemeente anders is. Omdat de Belastingdienst slechts opgave doet van de hoogte van de concurrente en preferente vordering (totaal bedrag), is het voor ons niet mogelijk om deze vergelijking te maken.

5.6 ANALYSE

Het grootste verschil van de gemeente ten opzichte van de landelijke cijfers is de dienstverlening aan de doelgroep 45 t/m 65 jaar en het ontbreken van de < 26 jarigen. Zoals eerder aangegeven is de groep 45 + ook de grootste groep inwoners van de gemeente en de cijfers volgens deze gegevens. Echterzal moeten worden ingespeeld op het wederom niet bereiken van de jongeren met het huidige beleid. Nagegaan zal moeten worden of dit enkel voortkomt uit het feit dat de jongeren een kleine groep vertegenwoordigen binnen de gemeenten of de jongeren met de huidige communicatie niet wordt bereikt.

Daarnaast valt op dat uit Schoorl geen enkele aanmelding binnen is gekomen gedurende het jaar 2020.

¹¹ Bron: jaarverslag NNVK

6. PREVENTIE

6.1 Inloopspreekuur Geldzaken

In het beleidsplan is opgenomen dat de gemeente zich tot doel stelt de hulp zo dicht mogelijk bij de inwoner aan te bieden en daarnaast niet alleen oog te hebben voor de financiële problemen, maar ook voor de onderliggende sociaal-maatschappelijke problemen.

Met de aanwezige spreekuren wordt hier op ingesprongen. De spreekuren zijn opgenomen in het beleidsplan. De spreekuren vinden plaats in Bergen, Uitgeest (vanaf juli 2018), Castricum, Heiloo en Egmond (vanaf mei 2019) en Schoorl (op afspraak). Inwoners hebben de vrije keuze om binnen te lopen bij het spreekuur dat hen het beste uitkomt bijvoorbeeld qua tijd, dag en locatie.

Het spreekuur in Bergen vindt normaal gesproken plaats tussen 14:00 en 15:30 uur, gezamenlijk met het Sociaal Team Bergen. Het spreekuur vindt plaats in de bibliotheek waar inwoners aan de daarvoor bedoelde tafel kunnen plaatsnemen waarna zij op volgorde van binnenkomst worden opgeroepen om geholpen te worden door het Sociaal Team.

De samenwerking in het Sociaal Team Bergen vindt voornamelijk plaats met Mee & De Wering en de consultants van de Participatiewet.

Het spreekuur Egmond vindt normaal gesproken plaats op dinsdag middag (in de oneven weken) in het ontmoetingscentrum PostaanZee te Egmond. Deze vindt plaats gezamenlijk met de Sociaal Team Egmond. De samenwerking vindt voornamelijk plaats met Mee & De Wering.

In maart 2020 zijn de spreekuren stil gelegd i.v.m. COVID-19. De cijfers over het jaar 2020 zijn niet representatief. Het hele jaar 2020 heeft geen inloopspreek uur plaatsgevonden.

6.2 VOORLICHTING

In verband met COVID-19 hebben dit jaar geen voorlichtingsmiddagen of netwerkbijeenkomsten plaatsgevonden.

6.2.1 MOGELIJKHEDEN TOT EXTRA VOORLICHTING

Nu we m.b.t. COVID-19 weer in een vrijere samenleving terechtkomen is er ook weer ruimte voor groepsbijeenkomsten. Sociaal.nl brengt graag de kennis van de medewerkers van de gemeenten en andere ketenpartners weer op peil als het gaat om schuldhulpverlening, budgetbeheer, beschermingsbewind en Wsnp.

Sociaal.nl kan tegen het bekende uurtarief presentaties binnen de gemeenten maar ook buiten de gemeenten verzorgen. Dit kan op scholen, bij Jongerenwerk, bij informatieavonden en/of voor andere ketenpartners.

Door het overdragen van het kennis omtrent de aanwezige hulpverlening, het leren hoe om te gaan met geld aan jongeren of het wegnemen van een drempel om te spreken over het onderwerp schulden door andere hulpverleners, kunnen wij meer inzetten op preventie van schulden.

7. SCHULDHULPVERLENING VOOR ONDERNEMERS

Op 15 maart 2020 hebben de colleges van de BUCH-gemeenten het volgende besloten:

1. *Akkoord te gaan om ingang van 15 maart 2020 de gemeentelijke schuldhulpverlening toegankelijk te maken voor inwoners die zelfstandig ondernemers zijn.*
2. *Akkoord te gaan met het laten uitvoeren van deze dienstverlening – bij wijze van pilot voor de duur van 6 maanden - door Sociaal.nl.*
3. *Akkoord te gaan met het verhoogde tarief aan Sociaal.nl voor de intakefase voor zelfstandig ondernemers gedurende de pilot. Akkoord te gaan met het uitvoeren van de pilot onder de volgende voorwaarden:*
 - a. *periode van 6 maanden met ingangsdatum 15 maart 2020;*
 - b. *evaluatie na 6 maanden;*
 - c. *per individuele casus zal Sociaal.nl maatwerk verrichten;*
 - d. *per individuele casus zal Sociaal.nl pas na afstemming en akkoord door een aangewezen medewerker van De BUCH het verhoogde tarief voor de intakefase in rekening brengen.*

Het tarief voor de intakefase van een particulier is €600,00 en ondernemer wordt dan € 1200,- gedurende de pilot. Nael Khadr is de aangewezen medewerker van De BUCH om de casus mee af te stemmen, hij zal – indien van toepassing - ook akkoord geven voor het in rekening brengen van het verhoogde tarief voor de intakefase van een ondernemer.

In de gemeente Bergen is geen noodzaak geweest tot inzet van bovenstaande regeling. Er is meermaals contact geweest met diverse ondernemers maar dit heeft niet geleid tot schuldhulpverlening. Doorverwijzing naar Haltewerk voor de overheidssteunen was in de meeste gevallen voldoende.

Één ondernemer heeft haar bedrijf gestaakt en heeft zich daarna gemeld als ex-ondernemer voor schuldhulpverlening.

7. BUDGET

In het beleidsplan 2018 is een budget begroot voor het uitvoeren van de reguliere schuldhulpverlening, het inloopspreekuur en de aanvullende acties die volgen uit het opgestelde beleidsplan. Voor de reguliere uitvoering van schuldhulpverlening, het inloopspreekuur en budgetbeheer is een totaalbedrag van € 20.065,- gefactureerd.

8. SUCCES- EN VERBETERPUNTEN

1. De nauwe samenwerking met Mee en de Wering is voortgezet, ook wanneer samenkomsten niet mogelijk waren. De doorverwijzing bleef ongewijzigd goed gaan.
2. Communicatie met afdeling kwaliteit verloopt goed.
3. De gemeente heeft de mogelijkheid geboden om preventief tijdelijk budgetbeheer voor in te zetten en dit gefaseerd af te bouwen.
4. De inwoners van de gemeente Schoorl worden niet bereikt. Geen enkele aanmelding in 2020 vanuit dit postcode gebied.
5. Vanaf maart 2020 geen inloopspreekuur mogelijk, dit is terug te zien in de doorlooptijden omdat inzet van extra hulp moeizaam was.
6. Er bestaat een enorm 'reservoir' van hulpvragers die we al kenden van voor de coronacrisis. Een deel van deze groep is uit beeld geraakt als gevolg van de beperkende coronamaatregelen in de dienstverlening.
7. ZZP-ers, ondernemers in de 'verliezende' sectoren, flexwerkers en jongeren zijn en blijven uiterst kwetsbaar.
8. Het contact met de gemeente als schuldeiser verloopt goed en zowel de gemeente als Sociaal.nl weten elkaar nu hierover eenvoudig te vinden.
9. De jongeren werden vorig jaar al nauwelijks bereikt. Dit jaar heeft er geen enkele aanmelding plaatsgevonden. Inzet op samenwerking met jongerenwerk en/of meer gebruik sociale media voor het bereik van de jongeren.
10. Aanhaken van medewerkers Sociaal.nl bij preventieteams.
11. Kennisoverdracht up to date houden via trainingen aan de Sociaal Teams en andere ketenpartners door Sociaal.nl kan een verbeterde kwaliteit van de werkzaamheden bewerkstelligen.
12. Evalueren dienstverlening aan ondernemer en indien noodzakelijk inzetten.
13. Aandacht voor de doorlooptijden aan de zijde van Sociaal.nl.
14. De website van Sociaal.nl is gewijzigd en voldoet hiermee (hopelijk) meer aan de wensen van de gemeente.