



GEMEENTEBARENDRECHT

Minimabeleid en
Plan Schuldhulpverlening
2021 tot 2024

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1	Ambitie	2
1.2	Leeswijzer	4
2	Cijfers	5
2.1	Minimaregelingen	5
2.2	Schuldhelpverlening	5
2.2.1	Wat valt op in gemeente Barendrecht?	6
3	Wat hebben we bereikt en wat gaan we doen?	7
3.1	Minimaregelingen	7
3.1.1	De minimavoorzieningen zijn te verdelen in 2 groepen:	7
3.1.2	Kindpakket in natura	8
3.1.3	Motie werkende armen	8
3.1.4	Landelijk fonds Kinderhulp	9
3.1.5	Samenwerkingsverbanden binnen Barendrecht	10
3.1.6	Communicatie minimaregelingen	10
3.1.7	Gevolgen corona	10
3.2	Schuldhelpverlening	10
3.2.1	Uitgangspunten schuldhelpverlening	11
3.2.2	Vorm van dienstverlening	11
3.2.2.1	Advies en informatie	11
3.2.2.2	(Problematische) schuldsituatie	11
3.2.2.3	Crisissituatie	12
3.2.3	Borging kwaliteit	12
3.2.4.1	Curatie	12
3.2.4.2	Vroegsignalering	13
3.2.4.3	Preventie	13
3.3	Overzicht acties periode 2021 - 2024	16
4	Acties en tijdspad	17
	Bijlage 1 Wetgeving en beleidsstukken	1
	Bijlage 2: wat meten we in de schuldhelpverlening?	2

1 Inleiding

Voor u ligt het vernieuwde beleidsplan “minimabeleid en plan schuldhulpverlening” van de gemeente Barendrecht voor de periode 2021 tot 2024. In dit plan wordt inzicht gegeven hoe de komende jaren verder wordt ingezet op het voorkomen en bestrijden van armoede en het voorkomen en oplossen van financiële problemen. Het plan sluit aan op het door u onlangs vastgestelde Integraal Beleid Sociaal Domein.

Ten opzichte van het vorige plan is er veel veranderd. Dit mede en met name ten gevolge van de Coronacrisis waar we nu al enige tijd mee te maken hebben en zullen hebben. De bestaande doelgroep zal het naar verwachting zwaarder krijgen. Ook zullen naar verwachting meer inwoners met armoede en schulden te maken gaan krijgen; inwoners die nog niet eerder een beroep hebben gedaan op de gemeentelijke voorzieningen. Daarnaast hebben we goed gekeken naar de ontwikkeling vanuit het ministerie en de gewijzigde wetgeving zoals de ‘wetgeving belastingvrije voet’, en de Nederlandse Schuldhulproute. Ook initiatieven in het land bij andere gemeenten hebben we gevolgd. Op onderdelen in het beleid schuldhulpverlening is het ambitieniveau verhoogd daar waar het past bij de gemeente Barendrecht. Ook wordt er geïnvesteerd in een betere dienstverlening zodat hulpvragers sneller en adequater geholpen kunnen worden. Preventie blijft een belangrijke pijler in dit beleid.

Leven in armoede en/of met problematische schulden heeft ingrijpende persoonlijke en maatschappelijke effecten. Het kan leiden tot psychische of lichamelijke klachten, schaamte, stress, sociale uitsluiting en (jeugd)werkloosheid. Het hebben van schulden kan een gevolg zijn van problemen in meerdere leefgebieden. Het vraagt om een integrale blik en aanpak die oplossingen zoekt op het snijvlak van gezondheid, participatie en/of onderwijs.

1.1 Ambitie

Het voorkomen en tegengaan van armoede en financiële problemen (preventie) is van groot belang voor zowel de burger als de gemeente. Onze ervaring is dat de inwoners zich pas melden als het water hen aan de lippen staat. Het probleem is dan vaak groot en complex en daardoor moeilijker op te lossen. Het landelijk beleid ging ten tijde van het vorig beleidsplan kaders minimabeleid en schuldhulpverlening 2016 – 2019 nog uit van zelfredzaamheid van de inwoner. Uit meerdere onderzoeken, waaronder *Weten is nog geen doen*, en de wetenschap achter *Mobility Mentoring*, is gebleken dat het langdurig onder stress staan, negatieve gevolgen heeft voor het zogenaamde doenvermogen. Daarmee wordt bedoeld het vermogen acties te ondernemen om een bepaald probleem op de juiste manier aan te pakken. Het lukt juist daardoor niet meer om de juiste acties te ondernemen waardoor er geen aanspraak wordt gemaakt op regelingen en/of schulden ontstaan. Het is gebleken dat niet iedereen even zelfredzaam is.¹ Als we dat weten is het inzetten op preventie het meest voor de hand liggend om naar te streven. Tegelijk zijn we ingehaald door een economische crisis ten gevolge van corona en is er naast preventie ook andere acute hulp nodig. Op het moment van schrijven zien we nog geen significante toestroom van aanvragen minimaregelingen en niet meer hulpvragers bij schuldhulpverlening. Verwacht wordt dat er een toestroom van hulpvragen zal komen als de landelijke steunmaatregelen stoppen.

¹ Rapport *Weten is nog geen doen* april 2017 door WRR

We gaan inwoners helpen door middel van een dienstverlenende benadering met persoonlijk contact, voor zover de coronacrisis dat toelaat. Ongeacht waar het klantcontact als eerste plaatsvindt, is er aandacht voor het hele gezin en de financiële situatie. We hebben daarbij aandacht voor (toekomstige) gebeurtenissen in het gezin die kunnen leiden tot problemen in brede zin. We signaleren of er sprake is van laaggeletterdheid, eenzaamheid, uitsluiting, financieel misbruik, verstandelijke beperking, stress, zorgmijding, betalingsachterstanden en kijken of kinderen in het gezin kunnen meedoen op school en daarbuiten. We letten op factoren die op den duur kunnen leiden tot een problematische situatie. Samen met onze partners informeren we burgers over financiële zaken en voorzieningen. Zowel schriftelijk als mondeling.

Zo lang als het nodig is helpen we de hulpvrager op een persoonlijke manier bij zijn/haar financiële zaken. We kijken mee of de landelijke en gemeentelijke voorzieningen worden gebruikt. We wijzen de weg naar hulp en laten pas los als we vinden dat het kan. De signalen van betalingsachterstanden worden ook op deze wijze opgepakt. We maken daarbij ook (preventief) gebruik van de informatie die we vergaren o.b.v. regelingen zoals TOZO, TONK en de toeslagenaffaire. We bieden de inwoner zoveel mogelijk een duurzame passende oplossing zodat terugval zoveel mogelijk wordt voorkomen. De mate van hulp en bemoeienis is maatwerk en afhankelijk van de persoonlijke mogelijkheden en het netwerk van de burger. Voor een duurzame passende oplossing is het soms nodig om buiten de 'normale' paden te treden en 'niet gangbare' besluiten te nemen. Dit doen we zorgvuldig en met instemming van de teamverantwoordelijke. De hulpverleners worden daarin gesteund en gemotiveerd.

1.2 Doelgroepen die speciale aandacht krijgen in dit beleid

Kinderen

We vinden het heel belangrijk dat ondanks dat er sprake is van armoede of financiële problemen, kinderen kunnen meedoen in de maatschappij op het gebied van sport, cultuur, onderwijsactiviteiten en sociale activiteiten. Hier hebben wij de afgelopen periode op ingezet en hebben een kindpakket in natura tot stand gebracht in samenwerking met stichting Leergeld. Ook is er een samenwerking met het Jeugd Educatiefonds tot stand gekomen waarbij scholen met veel kansarme kinderen financieel worden ondersteund. De huidige corona crisis geeft nieuwe uitdagingen voor ouders en hun kinderen; tijdelijk niet kunnen sporten, geen zwemles, thuisonderwijs etc. We kijken naar de gevolgen op de langere termijn en waar extra hulp nodig is.

Werkende armen

Uit onderzoek² is gebleken dat werkende armen moeite hebben om rond te komen en de gemeentelijke voorzieningen niet of moeilijk weten te vinden. Dit zijn vaak kleine zelfstandigen en parttime werkende (alleenstaande) ouders. Door de uitvoering van de TOZO en TONK regeling, alsmede de acties in het kader van de toeslagenaffaire is een grote doelgroep nu wel in beeld bij de gemeente. Alsook zijn de werkende armen daarmee beter in beeld. Hier blijven we op inzetten de komende jaren.

Laaggeletterden en verstandelijk beperkten

Ook de laaggeletterden en burgers met een licht verstandelijke beperking krijgen extra aandacht. We willen deze inwoners kansen bieden om volwaardig mee te kunnen doen in de maatschappij en we willen dat deze groep beter begrepen wordt door de hulpverleners. Extra hulp moet voorkomen dat inkomensvoorzieningen niet of verkeerd worden gebruikt. Het voldoen aan alle verplichtingen in de maatschappij is voor alle inwoners een uitdaging, maar vooral voor deze groep is dat extra moeilijk en is er extra hulp, begrip en begeleiding nodig.

² Rapport Als werk weinig opbrengt, oktober 2018 Sociaal Cultureel Planbureau

Integraal beleid sociaal domein

De maatschappelijke effecten in het beleid integraal sociaal domein voor de inwoners van Barendrecht zijn de volgende;

1. Alle inwoners ontwikkelen zich optimaal
2. Alle inwoners hebben gelijke kansen om mee te doen
3. Alle inwoners kunnen voor zichzelf zorgen en kijken naar elkaar om
4. Alle inwoners zijn (langer) vitaal en gezond
5. Alle inwoners zijn in staat om (langer) (veilig) thuis te (blijven) wonen

We sluiten aan bij de genoemde effecten. We bieden de inwoner hulp door middel van een integrale en actieve benadering. Dit doen we in samenwerking met onze lokale partners, zoals de Voedselbank, Kledingbank Uniek en het diaconaal Noodfonds. Maar ook andere maatschappelijke organisaties. We optimaliseren onze dienstverlening en creëren een toegang waarbij burgers zich gehoord voelen en actief gewezen worden op de voorzieningen van de gemeente en het Rijk, en daarbij ook geholpen wordt als de burger het zelf niet kan.

1.2 Leeswijzer

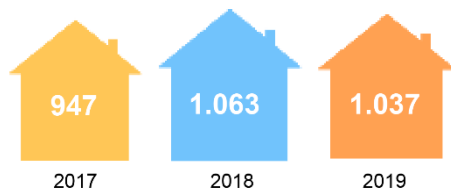
In hoofdstuk 2 kunt u meer lezen over de cijfers betreffende armoede en schuldhulpverlening. In hoofdstuk 3 kunt u lezen wat er al gedaan is en wat we nog willen bereiken en uiteraard wat we daarvoor gaan doen. In hoofdstuk 4 zijn de acties en het tijdspad overzichtelijk bij elkaar gezet. In de bijlage 1 ziet u welke wetten betrekking hebben op het minimabeleid en schuldhulpverlening, en welke beleidsstukken er zijn. In bijlage 2 ziet u de onderdelen waarop gemeten wordt in de schuldhulpverlening.

2 Cijfers

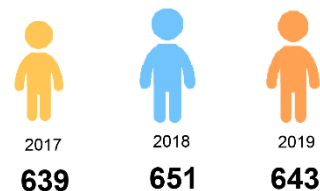
2.1 Minimaregelingen

Recente cijfers zijn beschikbaar in de armoedemonitor 2019, de monitor 2020 is medio 2021 gereed.

Ontwikkeling minimapopulatie



aantal minima kinderen in beeld



2.1.1 Wat valt op in gemeente Barendrecht?

Het aantal huishoudens met een laag inkomen is licht gedaald in 2019. De daling van het aantal minimahuishoudens kan worden toegeschreven aan de daling van het aantal minima met een inkomen tussen 100 en 120 procent van de bijstandsnorm (- 46 huishoudens). Het aantal minima met een inkomen gelijk aan de bijstandsnorm is daarentegen gestegen (+ 20 huishoudens). De minimapopulatie bestaat voor 44 procent uit alleenstaanden en voor bijna een derde uit gezinnen met kinderen. Ten opzichte van 2018 is het aantal minimahuishoudens met kinderen gestegen, evenals het aantal minimahuishoudens met een niet-westerse migratieachtergrond. In de periode 2017 – 2019 is het aantal minimakinderen tot 18 jaar dat de gemeente in beeld heeft stabiel gebleven.

2.2 Schuldhelpverlening

Cijfers NVVK

Landelijk gezien is het aantal meldingen met 3,4% gestegen ten opzichte van 2018 naar 89.152 (2019). De gemiddelde schuld die inwoners hebben, bedraagt € 39.029 (bij particulieren). De schuldenaar heeft gemiddeld gezien 13 schuldeisers. De meest voorkomende schuldeisers betreffen de belastingdienst, zorgverzekeraars, incasso-ondernemingen, gevolgd door de deurwaarders en gemeentelijke belastingen / waterschap.

Cijfers gemeente Barendrecht

Gemeente Barendrecht heeft 48.673 inwoners en 19.085 huishoudens. Hiervan is 45,3% samenwonend met kind(eren) en eenoudergezinnen. 24,1% is alleenstaand en 30,6% is samenwonend zonder kinderen.³

Dossiers schuldhelpverlening	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Dossiers op 1 januari	133	139	153	186	200	161
Nieuwe dossiers		55	42	37	43	76
Afgesloten dossiers		62	60	70	57	37
Dossiers op 31 december		132	135	153	186	200

Geslacht: 54% is man; 46% is vrouw.

Leeftijd: 6% is tussen de 18-25 jaar, 24% is 25-35, 29% is 35-45; 26% is 45-55; 21% en 15% is 55+.

³ Bron: waarstaatjegemeente.nl. Laatste geraadpleegd op 1 augustus 2019. De cijfers zijn afgerond en hebben betrekking op 2018.

Kinderen	81% geen kinderen in het gezin.
Schuldhoogte:	13% heeft een schuld tot € 5.000; 25% heeft een schuld tussen € 5.000 en 15.000, 36% heeft een schuld tussen 15.000 en 50.000, 8% heeft een schuld tussen 50.000 en 75.000 en 18% een schuld boven de 75.000.
Inkomen:	40% heeft een inkomen uit loon en 60% een inkomen uit uitkering. 85% van het totaal heeft een inkomen onder modaal. ⁴

2.2.1 Wat valt op in gemeente Barendrecht?

Vanaf 2016 is een overwegend dalende lijn te zien in het aanmeldingen en daarmee ook het aantal dossiers. Onbekend is nog welke invloed Corona heeft op de ontwikkeling van deze cijfers.

In hoofdstuk 3 gaan we verder in op deze resultaten en de gevolgen voor het beleid in de komende drie jaar.

⁴ Bron: jaarverslag PLANGroep 2019.

3 Wat hebben we bereikt en wat gaan we doen?

3.1 Minimaregelingen

3.1.1 De minimavoorzieningen zijn te verdelen in 2 groepen:

1. Wettelijke regelingen die we moeten uitvoeren zoals de bijzondere bijstand, individuele inkomenstoelage en individuele studietoelage.
2. Regelingen die niet verplicht zijn maar gewenst zoals Meedoen, het Kindpakket in natura en de zorgpolis voor minima.

Het bereik van de meeste regelingen is goed en zelfs beter dan het landelijk gemiddelde. Dit is het resultaat van jarenlang inzetten op een goede communicatie en het betrekken van partners en vrijwilligers. Jaarlijks wordt de folder voor minima geactualiseerd. Hier gaan we mee door, we houden de schriftelijke informatie actueel en blijven ons netwerk betrekken bij het vinden van de minima.

Voor de groep laaggeletterden en mensen met een verstandelijke beperking gaan we onderzoeken hoe we deze groep beter kunnen bereiken. Het herkennen van deze doelgroep is lastig en vraagt om specifieke competenties van de klantmanagers. We gaan de doelgroep zelf bevragen over de beste manier van het aanbieden van regelingen. Ook bezien we in hoeverre filmpjes, social media en andere communicatiemogelijkheden hieraan kunnen bijdragen.

1) Wettelijke regelingen vanuit de Participatiewet

Bijzondere bijstand en individuele inkomenstoelage

De bijzondere bijstand en de individuele inkomenstoelage zijn regelingen die worden voortgezet. In samenwerking met participatie (uitstroom) streven we naar minder langdurige minima (3 jaar of langer een minimuminkomen hebben). De beleidsregels bijzondere bijstand worden in 2021 geactualiseerd. Ook moet de verordening Individuele inkomenstoelage worden aangepast omdat er nu een gecombineerde verordening is met de individuele studietoelage en er een wetswijziging op komst is op de individuele studietoelage. Zie hiervoor de informatie hieronder.

Individuele studietoelage

De individuele studietoelage, die in 2015 de studieregeling in de Wajong verving, geldt als inkomensaanvulling voor studenten die door hun handicap niet in staat zijn om naast hun studie nog wat bij te verdienen. De hoogte van de individuele studietoelage en de criteria om ervoor in aanmerking te komen zijn vastgelegd in een verordening. Het gebruik van de individuele studietoelage is niet hoog in onze gemeente. Dat is gebleken uit onze gemeentelijke managementcijfers en verklaard door een landelijk onderzoek⁵ vanuit het ministerie. Er zijn weinig aanvragen en toekenningen. Dit beeld is ook landelijk te zien. Mede hierdoor is in 2020 de wettekst in de Participatiewet gewijzigd op dit onderdeel. De hoogte van de toeslag zal in de wet worden opgenomen zodat er geen verschil meer is per gemeente. De toegangseisen worden ook verduidelijkt in de wet. We gaan er voor zorgen dat het makkelijker wordt voor een student met een beperking om deze aanvraag in te dienen. Daarvoor bieden we meer klantondersteuning zodat studenten met een beperking meer gebruik gaan maken van deze regeling. Na de wetswijziging is er geen verordeningplicht meer op dit onderdeel en kan het gemeentelijk beleid worden opgenomen in het beleid Bijzondere Bijstand.

⁵ Inspectie SZW-rapport evaluatie individuele studietoelage november 2018

2) Niet wettelijke regelingen

Meedoen

In 2020 is de nieuwe Verordening Meedoen Barendrecht 2021 vastgesteld.

In deze verordening zijn een aantal wijzigingen opgenomen. Zo is de aparte schoolkostenregeling voortgezet onderwijs vervallen. Het bereik van de regeling was zeer laag. Bij het Kindtegoed in Meedoen is vanaf 11 jaar een bedrag van 100 euro per jaar opgenomen voor schoolkosten.

Het bereik van Meedoen wordt nog beter door een automatische toekenning van het recht op Meedoen voor uitkeringsrechtigden Participatiewet. Er is geen automatische uitbetaling. De controle op inkomen en vermogen en de besteding is juist intensiever. Zonder bonnen is er geen uitbetaling. Omdat er vanaf 2020 een samenwerking is met Stichting Leergeld voor het Kindpakket in natura is het belangrijk om geen dubbele verstrekkingen te hebben. Hier is de regeling Meedoen ook op aangepast.

Zorgpolis minima

De zorgpolis voor minima is in 2019 aanbesteed via een Open House aanbesteding. Alle partijen die dat willen kunnen jaarlijks een aanbod doen aan onze burgers. Alleen de huidige partners CZ en DSW bieden een zorgverzekering aan voor de minima. Bereikbare en betaalbare medische zorg is de basis voor het welzijn van de burger en het functioneren in werk en gezin. Via de Zorgpolis voor minima bieden we een basisverzekering en twee aanvullende verzekeringen. Afhankelijk van de te maken zorgkosten kan de burger kiezen voor de meest passende aanvullende verzekering. Bij de hoogste aanvullende verzekering zijn er veel zorgkosten en is het aannemelijk dat het wettelijk eigen risico geheel in rekening wordt gebracht. Daarom schieten wij dit voor in de hoogste aanvullende verzekering zodat er minder sprake is van betalingsproblemen of 'zorgmijding'.

Bijzondere aandacht geven we aan de verzekerden met betalingsachterstanden. Enerzijds kan een betalingsachterstand leiden tot hogere kosten (hogere premie en boete), anderzijds wordt het doel van deze voorziening te niet gedaan als door betalingsachterstanden de aanvullende verzekering wordt stopgezet. Via vroegsignalering en het maken van afspraken met CZ en DSW kunnen we inzetten op het voorkomen en oplossen van betalingsachterstanden. Ons doel is dat alle verzekerden via de Zorgpolis voor minima aanvullend verzekerd zijn en blijven en niet in een kostbare bestuursrechtelijke procedure terecht komen.

3.1.2 Kindpakket in natura

In 2020 is middels een subsidieverstrekking een overeenkomst gesloten met St. Leergeld. Hiervoor is een verordening in 2020 vastgesteld. De samenwerking is gestart in augustus 2020 en over het bereik in 2020 zijn we zeer tevreden. In 2020 zijn er 697 kinderen bereikt en het subsidiebedrag is volledig uitgegeven. St. Leergeld heeft zelf ter aanvulling ook middelen ingezet. Dit kan omdat de stichting subsidie ontvangt van de overheid en sponsors.

3.1.3 Motie werkende armen

De raad heeft 13 november 2018 de motie 'werkende armen' aangenomen. In deze motie is het college gevraagd om:

1. Bij de opstelling van het nieuw meerjarig minimabeleid inspanningen te verrichten om deze doelgroep in beeld te brengen;
2. Om bij de uitwerking van het meerjarig minimabeleid deze doelgroep te onderscheiden;
3. In het kader van het nieuwe minimabeleid met voorstellen te komen om voor werkende armen de voorzieningen beter toegankelijk te maken en beter te informeren;
4. Aan te geven met welke voorzieningen de werkende armen het beste ondersteund kunnen worden als werk en uitkering elkaar afwisselen (voorkomen armoedeval);
5. Dit voor de presentatie van de voorjaarsnota uit te voeren.

Het grootste deel van de minima bevindt zich in de doelgroep bijstandsgerechtigden. De overige minima hebben een inkomen uit een andere uitkering of behoren tot de doelgroep werkende armen. De werkende armen zijn weer onder te verdelen in werkenden in loondienst en de kleine zelfstandigen. De doelgroep is inmiddels, mede o.b.v. informatie uit de regelingen TOZO en TONK en op basis van informatie uit de toeslagenaffaire, beter in beeld bij de gemeente. Integrale dienstverlening helpt bij het vinden en beter informeren van de doelgroep werkende armen. Intern monitoren wij met betreffende afdelingen op de ontwikkelingen en handelen wij daarnaar.

Werkende armen en zelfstandig ondernemer

Door de coronacrisis en de door het kabinet ingestelde regelingen heeft de gemeente beter zicht op het aantal zelfstandigen dat een laag inkomen heeft. Vanuit het rijk is opdracht gegeven om in gesprek te gaan met de groep zelfstandigen die gebruik hebben gemaakt van de TOZO regelingen. Dit 'heroriënteringsgesprek' zal in 2021 plaatsvinden. Datzelfde doen wij met de doelgroep voor de zogeheten TONK regeling. Hiermee krijgt de gemeente inzicht in de situatie en wat er verder nodig is voor de toekomst. Ook kunnen we tegelijk de ondernemers informeren over de minimaregelingen. Bij de intake schuldhulpverlening is er aandacht voor specifieke schuldhulpverlening aan zelfstandigen. Niet alleen via het Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen (Bbz2004) maar ook via gespecialiseerde hulpverlening. Hiervoor wordt deskundige hulp ingekocht bij Regionaal Bureau Zelfstandigen in samenwerking met bureau Zuidweg & Partners. Landelijke ontwikkelingen worden hierbij gevolgd.

Werkende armen in loondienst

Werkende armen in loondienst ervaren armoede omdat er vaak sprake is van een deeltijdcontract of een oproepcontract en er niet het volledig minimumloon wordt verdiend. We zien dat soms de zorg voor kinderen wordt gecombineerd met werken, waardoor fulltime werken niet mogelijk is. Het inkomen is hierdoor niet toereikend. Een probleem dat de gemeente niet kan oplossen. Wel kan de gemeente werkgevers met personeel benaderen om te informeren over financiële onderwerpen zoals; wat te doen bij financiële problemen, loonbeslag en de mogelijkheid van het aanvragen van minimaregelingen. Dit onderdeel wordt door de preventiemedewerker opgepakt.

Beperking minimabeleid

Via het minimabeleid kunnen we 'inkomensondersteuning' bieden op beperkte terreinen. Het inkomen structureel verhogen of categoriale bijstand verstrekken is wettelijk niet toegestaan binnen de Participatiewet. Landelijke problemen zoals te hoge vaste lasten, te hoge zorgkosten, onduidelijke inkomensregelingen belastingdienst, wisselende inkomsten etc. kunnen niet worden opgelost via het minimabeleid. In 2021 is er een nieuwe landelijke ondersteuningsregeling geïntroduceerd via de wet TONK (Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten). Deze tijdelijke regeling is bedoeld voor mensen die door plotselinge inkomensdaling de vaste lasten niet kunnen betalen en wordt uitgevoerd via de bijzondere bijstand.

3.1.4 Landelijk fonds Kinderhulp

Medio 2017 zijn we gaan samenwerken met het landelijk fond Kinderhulp. Dit fonds biedt financiële ondersteuning aan kinderen ongeacht het inkomen of vermogen van de ouders. Wel is er een verwijzing nodig van een professional. Dit fonds biedt perspectief aan gezinnen die net te veel middelen hebben om in aanmerking te komen voor de reguliere minimaregelingen, of gezinnen die naast de gemeentelijke regelingen toch iets extra nodig hebben. De gemeentelijke opties zoals Meedoen en de bijzondere bijstand worden altijd eerst beoordeeld en kunnen ook tegelijkertijd worden aangevraagd.

3.1.5 Samenwerkingsverbanden binnen Barendrecht

Diaconaal Noodfonds, Voedselbank en Kledingbank; deze partijen geven hulp aan inwoners van Barendrecht en voorzien inwoners van de noodzakelijke basiszaken zoals voedsel, kleding en hulp bij noodsituaties. Vanaf de zomer 2019 is het Diaconaal Noodfonds opgericht en wordt er integraal samengewerkt. Door de integrale insteek wordt er een duurzame oplossing nagestreefd.

3.1.6 Communicatie minimaregelingen

Voor de komende jaren wordt ingezet op het actueel houden van de communicatiemiddelen en vragen we deskundig advies over de leesbaarheid van de teksten op website en in de folder en hoe laaggeletterden beter bereikt kunnen worden. Doel is om ook de kwetsbare doelgroepen beter te bereiken. Hierbij wordt samengewerkt met de netwerkcoördinator laaggeletterden, Stichting Lezen en Schrijven en Expertisepunt Basisvaardigheden. Het beter leesbaar maken van de gemeentelijke brieven en beschikkingen is hierbij een aandachtspunt. Veel documenten zijn in 2020 al aangepast en verbeterd.

3.1.7 Gevolgen corona

Het afgelopen jaar 2020 is er veel gebeurd in de samenleving door corona. We hebben nog geen zicht op de gevolgen voor de inwoners van Barendrecht. We verwachten wel een toename van werklozen en bedrijven die het niet gaan redden ondanks alle steunmaatregelen. Deze toename zorgt ook voor meer rechthebbenden op de minimaregelingen. Op de valreep van de jaarwisseling 2020 naar 2021 heeft de wetgever een nieuwe tijdelijke wet aangekondigd die van invloed is op de bijzondere bijstand, de wet TONK (Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten).

TONK is bedoeld voor huishoudens die door de crisis te maken hebben met een onvoorzienbare, onvermijdelijke en plotselinge terugval in hun inkomen waardoor zij de vaste lasten niet meer kunnen betalen.

3.2 Schuldhulpverlening

Sinds 2012 is schuldhulpverlening een wettelijke taak van de gemeente. Per 1 januari 2021 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening gewijzigd. De grote wijzigingen hebben betrekking op:

- Vroegsignalering: we zijn als gemeente verplicht om te acteren op ieder signaal van de volgende 4 signaalpartners: woningcorporatie, energie- en waterleverancier en de zorgverzekeraar. Met deze verankering in de wet is het een gemeentelijke taak geworden. Dit maakt gegevensuitwisseling tussen partijen mogelijk. We sluiten aan bij de landelijke convenanten vroegsignalering.
- Gegevensuitwisseling: de Wgs ging er tot 1 januari vanuit dat inwoners zelf bij machte waren om de gegevens aan te leveren. In de praktijk zien we dat dat niet altijd het geval is. De wetgever heeft het mogelijk gemaakt om gegevens uit te vragen. Dit kan het proces versnellen.
- Beschikking toegang schuldhulpverlening: in de beschikking wordt het plan van aanpak opgenomen.

Eind september 2020 is de Wet Adviesrecht Gemeenten aangenomen door de Eerste Kamer. Deze wet voorziet in de mogelijkheid van adviesrecht voor de gemeente bij de procedure rond beschermingsbewind wegens problematische schulden. Het is voor gemeenten een mogelijkheid om hier op aan te sluiten. We onderzoeken op welke wijze dat vorm kan krijgen in de gemeente.

3.2.1 Uitgangspunten schuldhulpverlening

De uitgangspunten in de schuldhulpverlening betreffen:

- **Integrale aanpak:** er wordt naast de financiële problematiek, ook gekeken naar de omstandigheden die van invloed zijn op de financiële problemen. Dit kan namelijk van invloed zijn op het slagen van het traject. Zo kijken we o.a. naar inkomen, zorg en wonen. Er is een verbinding met andere hulpverleners, en het schuldenprobleem wordt aangepakt in samenwerking met de partners. Budgetbeheer (en het goed uitvoeren daarvan) is daarbij nadrukkelijk een middel.
- **Maatwerk:** welke vorm van hulp ingezet wordt en welke partners daarbij betrokken worden, is afhankelijk van de situatie waarin de inwoner zich bevindt en welke problemen aan de situatie ten grondslag liggen.
- **Geen zelfredzaamheid:** we mogen er niet van uitgaan dat iedere inwoner zelfredzaam is. Uit steeds meer bronnen blijkt dat stress een grote factor is in het gedrag, ook zo bij iemand die schulden heeft. Het doel is dan ook de zelfredzaamheid van de inwoner te vergroten. Hiervoor is maatwerk (bijvoorbeeld middels budgetbeheer) en een integrale aanpak nodig.

3.2.2 Vorm van dienstverlening

3.2.2.1 Advies en informatie

De inwoner wenst financieel advies dan wel informatie. Dit betreft geen aanmelding in de zin van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) indien de inwoner binnen 1 gesprek geholpen is en/of afziet van verdere dienstverlening.

3.2.2.2 (Problematische) schuldensituatie

De inwoner heeft problematische schulden. In dat geval betreft het een aanmelding en voeren wij een screeningsgesprek met de inwoner, waarna duidelijk zal zijn wat het plan van aanpak zal worden. We streven er naar het gesprek binnen uiterlijk 2 weken na aanmelding, doch binnen 4 weken plaats te laten vinden⁶. De klantmanager neemt contact op met de inwoner om kort te inventariseren of er sprake is van advies/informatie dan wel een (problematische) schuldensituatie. Een afspraak wordt telefonisch gemaakt en per brief bevestigd. In geval van problematische schulden wordt het dossier na screening overgedragen aan onze uitvoerder. De uitvoerder pakt het dossier op vanaf intake en voert de stabilisatie, budgetbeheer, bemiddeling, toeleiding naar minnelijk en wettelijk traject uit, alsmede nazorg. De gemeente behoudt de regisserende rol over het dossier. De klantmanager schuldhulpverlening heeft gedurende het schuldhulpverleningstraject in samenwerking met de uitvoerder contact met de inwoner en alle partners over de voortgang van het traject. De inwoner krijgt op een persoonlijke wijze advies, informatie en begeleiding tijdens het traject van de klantmanager.

In 2021 gaan we naast schuldbemiddeling, schuldsanering inregelen. Dit betekent voor inwoners minder stress bij het oplossen van schulden.

De schuldhulpverlening aan zelfstandigen vraagt om een bijzondere expertise. In een dergelijke situatie is de inkomenssituatie vaak complex, terwijl ook de aard van de schulden vaak van een andere orde zijn dan bij particulieren. Het gaat vaak om aanzienlijk hogere bedragen, er zijn vaak belastingvorderingen en vorderingen van toeleveranciers. Daarbij is het belangrijk om ervoor te zorgen dat de onderneming kan blijven voortbestaan bij levensvatbaarheid van de onderneming. Wij vinden het van groot belang dat ook zelfstandigen worden geholpen wanneer zij financiële problemen hebben. Daarom is deze schuldhulpverlening ingekocht bij een gespecialiseerde dienstverlener, te weten Regionaal Bureau Zelfstandigen, onderdeel gemeente Rotterdam.

⁶ Artikel 4 lid 1 Wgs.

De schuldhulpverlening wordt waar mogelijk in combinatie met een Bbz-traject (Besluit bijstandsverlening zelfstandigen 2004) uitgevoerd. Dat wil zeggen, dat met ondersteuning via het Bbz de onderneming in stand wordt gehouden. In het geval de ondernemer niet voor Bbz in aanmerking komt, is schuldhulpverlening onder voorwaarden mogelijk.

3.2.2.3 Crisissituatie

Hiernaast kan er ook sprake zijn van een crisissituatie. Dit betreft een woningontzuiming/ afsluiting van energie of water. Binnen 3 dagen wordt er een gesprek gevoerd met de inwoner. Via een moratorium kan dit worden voorkomen. De gemeente vervult hierin een actieve rol, hiertoe zijn afspraken gemaakt met wooncorporaties.

3.2.3 Borging kwaliteit

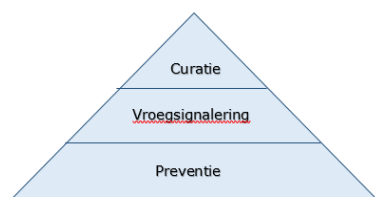
Voor de borging van de kwaliteit is het ten eerste van belang dat wij beschikken over voldoende en betrouwbare cijfers⁷. De huidige dienstverlener voor de applicatie schuldhulpverlening stopt met de updaten; derhalve is het noodzakelijk over te stappen op een ander systeem om te kunnen rapporteren, beschikkingen en het traject te kunnen volgen. Wij voeren gesprekken met mogelijke aanbieders van applicaties.

Wij voeren ieder kwartaal op beleidsniveau overleg om te bespreken of de dienstverlening aan de inwoner goed gaat, of aangescherpt dan wel bijgestuurd dient te worden. Wij ontvangen maandelijks gegevens van de uitvoerder en jaarlijks ontvangen wij jaarverslagen. Daarin wordt een verantwoording gegeven van de verstrekte dienstverlening.

Ook is er dagelijks contact met elkaar over casuïstiek. Wij voeren in samenwerking met de uitvoerder gesprekken met de inwoner. Vorenstaande draagt bij aan de kwaliteit van dienstverlening aan de inwoner, alsmede controle op de overeenkomst met de uitvoerder.

In 2018 hebben wij een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Wij gaan op een meer structurele manier de tevredenheid meten. Het laatste klanttevredenheidsonderzoek betrof een enquête gedurende een korte periode, waarbij de tevredenheid werd gemeten na afloop van het traject. Wij gaan de periode van onderzoek verlengen, dat wil zeggen over een langere periode meten. Daarnaast gaan we de tevredenheid meten na een bepaald onderdeel, bijvoorbeeld na de intake etc. Dit gaan we ook op een meer persoonlijke wijze gaan aanpakken.

3.2.4 Positionering preventie en vroegsignalering in verhouding tot curatie



3.2.4.1 Curatie

Wij hebben de groep die zich in curatie bevindt, in beeld. Dit zijn de inwoners die zichzelf bij ons melden én die schulden hebben. Deze inwoners helpen wij met advies dan wel een toeleiding naar een schuldhulpverleningstraject. Dit is spreekwoordelijk het topje van de ijsberg.

Schulden staan zelden op zichzelf. Het zelfstandig gaan wonen, een echtscheiding, het verlies van werk, ziekte en overlijden zijn life-events en hebben grote impact op iemands leven. Daarom zetten wij meer in op het signaleren van financiële problemen door onze partners zoals het wijkteam alsook maatschappelijke partners zoals voedselbank, kledingbank Uniek en diaconaal noodfonds, alsmede

⁷ Zie bijlage 2.

andere partners. Het is belangrijk dat de professionals van het wijkteam meer bekend zijn met de inhoud van schuldhulpverlening. We gaan meer inzetten op de toegang tot onze dienstverlening. Dit gaan we doen door standaard te kijken of er sprake is van een financieel probleem bij iemand die zich meldt bij het wijkteam. Als er sprake is van een financieel probleem wordt de inwoner daar verder mee geholpen. Ook gaan we meer hulp bieden aan de inwoner in samenwerking met onze uitvoerder gedurende een schuldhulpverleningstraject. Dit ter voorkoming van uitval en recidive. Doordat we meer gaan samenwerken, zorgen we ervoor dat de inwoner niet meerdere malen onnodig op gesprek zal moeten verschijnen. Daarnaast gaan we schuldsanering inregelen.

3.2.4.2 Vroegsignalering

Onder de curatieve doelgroep bevindt zich een groep die zichtbaar is, maar minder goed zichtbaar. Het betreft een groep die betalingsachterstanden heeft. Deze groep meldt zich niet zelf bij de gemeente. Over deze groep ontvangen wij signalen dat zij betalingsachterstanden hebben. Wij ontvangen signalen van derde partijen zoals woningbouwverenigingen, leveranciers van energie en water, en zorgverzekeraars. Wij sturen vervolgens de inwoner een brief met daarin de mogelijkheid contact op te nemen. Wij ontvangen vele meldingen van meerdere aanbieders, in diverse formats op diverse tijdstippen. Wij weten ook dat de inwoner de brieven niet leest. De huidige aanpak vraagt om verandering. Onder 3.2.5 staat de wijziging in aanpak uitgelegd.

In 2020 hebben we met de woningcorporaties een convenant ondertekend. De huidige aanpak vraagt om een doorontwikkeling in prioritering, bundeling van signalen van diverse signaalpartners op huishoudniveau alsmede afstemming. In 2021 gaan we starten met deze aanpak. De doorontwikkeling is randvoorwaardelijk om aan te sluiten op de landelijke convenanten vroegsignalering. Ook kijken we naar andere innovatieve vernieuwingen.

3.2.4.3 Preventie

Daaronder bevindt zich een grote groep die voor de gemeente onzichtbaar is. Deze groep heeft nog geen schulden en ook geen betalingsachterstanden, mogelijk speelt er al wel een probleem waarvan het gevolg nog niet zichtbaar is. Wij weten niet welk individu het betreft en om die reden is het ingewikkeld om preventief actie te ondernemen. Daarnaast kan het zo zijn dat de inwoner nog niet voor hulp open staat. Het geven van voorlichting is een manier om een groep te bereiken en hen tegelijkertijd informatie te verschaffen. De voorlichting is gericht op onze schuldhulpverlening en het gebruik van de minima-voorzieningen. Het is belangrijk dat de inwoner gebruik maakt van de aanwezige voorzieningen. Dit draagt bij aan de financiële situatie van het gezin. De NIBUD-krant die wij als gemeente hebben verspreid via een huis-aan-huisblad en die bij onze partners liggen, is daar een mooi voorbeeld van. We gebruiken de krant om het gesprek met de inwoner aan te gaan. We werken hierbij samen met onze maatschappelijke partners.

Uit ervaring weten we dat jongeren die 18 jaar worden, niet goed weten wat hun financiële rechten en plichten zijn. Hier gaan wij meer op inzetten door jongeren actief voor te lichten voordat zij 18 jaar worden.

Uit onderzoek is gebleken dat 18% van de bevolking laaggeletterd is. Bij mensen met financiële problemen, is dit percentage hoger, namelijk 50%.^{8,9} Er is ook onderzoek gedaan naar de oorzaken van laaggeletterdheid vanuit het perspectief van de klant. Daaruit is gebleken dat de mensen beperkt inzicht hebben in de administratie, er sprake is van misbruik van vertrouwen, financiële hulp aan

⁸ Keizer, Lezen ≠ begrijpen. *Eindrapport, de invloed van beperkte leesvaardigheid op de omgang met financiële problemen*, p.9: 2019.

⁹ De algemene rekenkamer (2016 Aanpak van Laaggeletterdheid) geeft aan dat er 2,5 miljoen mensen laaggeletterd zijn tussen 18 en 65 jaar.

familie; er sprake is van laag inkomen. Laaggeletterdheid heeft een aandeel in het beperkte inzicht in de administratie en het misbruik van vertrouwen.¹⁰

De komende periode willen we eerst meer bewustzijn creëren bij de klantmanagers rondom dit onderwerp. Dit is van belang om te kunnen signaleren en doorverwijzen naar het aanbod waaronder dat van de bibliotheek. We gaan met hen in gesprek over hoe wij beter kunnen signaleren en kunnen doorverwijzen. Bij de klantcontacten wordt hier aandacht aan gegeven door de klantmanagers.

¹⁰ Ecorys; *laaggeletterdheid en schulden. Verkenning van de invloed van laaggeletterdheid op schulden*. Rotterdam: 2018.

3.2.5 Gewijzigde aanpak

Preventie

Onze partner Kijk Op Welzijn heeft te maken met meer hulpvragers via Vraagwijzer en Financieel Maatje. De subsidie wordt incidenteel, mede vanwege corona, over 2021 verruimd.

- MoneyWays: via MoneyWays wordt in 3 lessen voorlichting geboden aan jongeren op het gebied van financiën door peer-educators. Budget, bepaalde risico's en de toekomstvisie zijn een rode draad in het aanbod.
- MoneyMaker: Begeleiding en coaching van jongeren die te maken hebben met schuldenproblematiek. Er wordt aandacht gegeven aan diverse problematieken (scholing & werk).
- Nederlandse schuldhulproute: bewegwijzering voor de inwoner naar (digitale) apps. hulpverlening en vrijwilligers.

Vroegsignalering

Per 1-1-2021 is vroegsignalering een wettelijke taak. Gemeente Barendrecht voert de vroegsignalering al uit. We verwachten een toename in het aantal meldingen vroegsignalering. Dit vanwege de coronacrisis alsmede de verplichting voor de signaalpartners om betalingsachterstanden te melden.

We gaan inzetten op matching van de signalen van de verschillende signaalpartners. Dit zorgt er voor dat we op huishoudniveau meer inzicht hebben in de problematiek. Hierdoor kunnen we beter prioriteren in het aantal meldingen. We kunnen eerder hulp bieden waar de nood hoog is. Ook kunnen we door deze ontwikkeling aansluiten op de landelijke convenanten schuldhulpverlening. Het landelijk convenant is tussen de NVVK en partijen op 10 december ondertekend. Het landelijke Convenant Vroegsignalering vergemakkelijkt de samenwerking tussen leveranciers en gemeenten. Het voorkomt het separaat aangaan van convenanten met alle leveranciers afzonderlijk.¹¹

Curatie

Naast schuldbemiddeling gaan we schuldsanering inregelen. Schuldsanering biedt in bepaalde gevallen uitkomst. Het zorgt voor minder stress bij de schuldenaar. De schuldenaar heeft dan nog maar 1 schuldeiser. Het inregelen van schuldsanering maakt in de toekomst het volgende mogelijk:

- Collectief schuldregelen: Schuldenaren hebben vaak meerdere, 10-20, schuldeisers. Collectief schuldregelen maakt het mogelijk om voor meerdere schuldenaren tegelijk afspraken te maken met schuldeisers. Dit kan de periode voorafgaand aan een akkoord verkorten.¹²
- Schuldenknooppunt: Op dit moment communiceren hulpverleners en schuldeisers nog op veel verschillende manieren om een schuldregeling tot stand te brengen: brieven, e-mails, portals, webformulieren. Schuldenknooppunt brengt alles bij elkaar. Ook dit zorgt voor tijdswinst. Samen met VNG werkt de NVVK aan de landelijke implementatie van het Schuldenknooppunt in 2021.¹³

¹¹ <https://www.nvbk.nl/vroegsignalering>

¹² <https://www.nvbk.nl/collectief-schuldregelen>

¹³ <https://www.nvbk.nl/schuldenknooppunt>

3.3 Overzicht acties periode 2021 - 2024

Acties minima:

- Na wetswijziging Studietoelage in Participatiewet in 2021 het beleid bijzondere bijstand wijzigen en het proces beter en toegankelijk opzetten;
- Verordening individuele inkomensvoorschotten vernieuwen;
- Beleid bijzondere bijstand actualiseren;
- Zorgpolis voor minima: via vroegsignalering en afspraken/convenant met contractpartners wordt ingezet op het voorkomen van betalingsachterstanden en het onverzekerd zijn.
- We zetten integraal in op voorlichting en informatie verstrekken aan burgers en werkgevers. Communicatiemiddelen worden begrijpelijk opgesteld met behulp van externe deskundigen.
- Uitwerken van nieuwe wet TONK.

Acties Preventie:

- We zetten in op het vinden van de werkende armen in loondienst door het geven van voorlichting bij bedrijven met werknemers. Hierbij informeren we werkgevers ook over hoe om te gaan met financiële problemen bij werknemers.
- We zetten in op vroegsignalering waarbij signalen worden gematcht, geprioriteerd en ingezet word op betere afstemming tussen partijen. We sluiten aan bij de landelijke convenanten;
- We willen meer bewustzijn creëren over het onderwerp laaggeletterdheid bij professionals die deze doelgroep tegenkomen. Hierdoor kunnen wij de inwoner beter helpen;
- De Nibud-krant wordt actueel gehouden en opnieuw uitgegeven.

Acties schuldhulpverlening:

- We gaan over op een andere applicatie voor schuldhulpverlening;
- We ondersteunen de inwoner meer bij de toegang tot schuldhulpverlening;
- We gaan schuldsanering via de Kredietbank NL inregelen;
- We maken de doorstroom vanuit de screening naar een schuldregeling efficiënter;
- We stellen nieuwe beleidsregels op;
- Het houden van een klanttevredenheidsonderzoek;
- De overeenkomst met PLANgroep loopt op 1 januari 2023 af en dit betekent dat we hiervoor keuzes moeten gaan maken over op welke wijze wij dienstverlening willen bieden aan onze inwoner.

Algemene acties:

- We zetten in op een brede communicatie (mondeling, schriftelijk, social media, film) in samenwerking met onze partners met als doel onze regelingen meer bekendheid te geven en gewenste doelgroepen beter te bereiken (laaggeletterden, burgers met een beperking, werkende armen);
- De dienstverlening aan de inwoner is persoonlijk en actief; we verstrekken de inwoner actief informatie als we zien dat deze recht heeft op een voorziening, maar nog niet heeft. We spreken meer klanten persoonlijk in de spreekkamer en kijken breder dan de hulpvraag. Ook huisbezoeken zijn mogelijk.

4 Acties en tijdspad

Wat	Wanneer	In samenwerking met	Kosten
Motie werkende armen	2020 -2024	Sociaal domein	Bestaand budget
Zorgpolis minima Inzetten op betalingsachterstanden	2021	preventiemedewerkers	Bestaand budget
- Individuele studietoeslag; beleid aanpassen - Werkproces verbeteren en toegankelijk maken	2021/2022	Ervaringsdeskundigen/jongerenraad WMO-raad	Bestaand budget
Verordening Individuele inkomenstoelage aanpassen.	2022	WMO-raad	Bestaand budget
Communicatie - Minimafolder actualiseren - Toegankelijkheid regelingen verbeteren, brieven en beschikkingen begrijpelijk maken, uitgaan van mogelijkheden burger	2021	Communicatie/ WMO-raad/ extern bureau voor begrijpelijke teksten	Bestaand budget
Schuldhulpverlening - Efficiënter maken van doorstroom - Ondersteunen van de inwoner bij de aanvraag en toegang - Nieuwe applicatie - Nieuwe beleidsregels - Aanbesteding schuldhulpverlening - schuldsanering	2021 - 2024	Uitvoering/ kwaliteit / uitvoerder / informatiemanagement	Bestaand budget + incidentele middelen over de periode 2020 t/m 2022.
Preventie - Project laaggeletterdheid/ aansluiten bij programma - Geldkrant actualiseren - Vroegsignalering verbeteren	2021 - 2024	Partners extern en collega's intern	Bestaand budget + incidentele middelen over de periode 2020 t/m 2022.

Bijlage 1 Wetgeving en beleidsstukken

Minimawetgeving

- Participatiewet: verplichte regels bijzondere bijstand, individuele studie en inkomenstoeslag en de optie voor een collectieve regeling zorgverzekering (niet verplicht);
- Gemeentewet: grondslag voor buitenwettelijk beleid zoals gemeentelijke minimaregelingen zoals Meedoen voor minima en kindpakket.

Huidige verordeningen en beleid minima

- Kaders (armoede) minimabeleid; bevoegdheid gemeenteraad, niet verplicht;
- Verordening individuele studie- en inkomenstoeslag: bevoegdheid gemeenteraad;
- Beleidsregels bijzondere bijstand en/of uitvoeringsregels: bevoegdheid van het college;
- Verordening Meedoen; bevoegdheid gemeenteraad.

Schuldhelpverlening wetgeving

- Wet gemeentelijke schuldhelpverlening.

Huidige beleid schuldhelpverlening

- Kaders meerjarig beleid: verplicht, bevoegdheid gemeenteraad.

Bijlage 2: wat meten we in de schuldhulpverlening?

A) Aanmelding en screening	Frequentie
- Het aantal aanmeldingen dat wij via de screening afhandelen; - Het aantal intakes dat bij de uitvoerder plaatsvindt; - Het aantal advies en informatie-gesprekken.	Maand
B) Schuldhulpverleningstraject inclusief nazorg	Frequentie
- Het aantal stabilisatietrajecten; - Het aantal gestarte schuldbemiddelingen, alsmede de geslaagde bemiddelingen; - Het aantal 100%-regelingen; - Het aantal ingediende verzoekschriften dwangakkoord, alsmede de geslaagde verzoekschriften; - Het aantal tot stand gekomen regelingen; - Het aantal geslaagde regelingen; - Het aantal voortijdig gestopte regelingen; - Het aantal inwoners in budgetbeer naar zwaarte; - Het aantal gegeven budgetbegeleiding; - Het aantal ingediende verzoekschriften; - Het aantal tot de WSNP toegelaten klanten; - Het aantal benaderde inwoners voor nazorg (onderscheiding tussen MSNP en WSNP).	Jaarlijks
C) Overige cijfers	Frequentie
- Het aantal uitgevoerde crisisinterventie; - Het aantal verzoekschriften moratoria, alsmede de toegekende moratoria; - Het aantal verzoekschriften wettelijk brede moratoria, alsmede de toegekende moratoria; - Slagingspercentage alsmede uitval; - Persoonskenmerken zoals leeftijd, type inkomen, schuldhogte etc. - Het aantal dossiers in behandeling, nieuwe dossiers en afgesloten dossiers per maand.	Maandelijks