EVALUATIE

Beleidsplan Schuldhulpverlening 2016-2020

‘Werken aan een betere financiële toekomst’

Borne, april 2021



Schuldhulpverlening in Borne 2016-2020

Inhoudsopgave

1. Inleiding…… p. 3
2. Preventie en vroegsignalering…… p. 4
   - Project ondersteunen en ordenen thuisadministratie POOT
   - Geld en Formulierenspreekuur
   - Nazorg
   - Vroegsignalering van schulden: Pilot Vroeg Eropaf
3. ROZ regionale organisatie zelfstandigen…… p. 8
   - Schuldhulpverlening voor ondernemers
   - Preventie-activiteiten
4. Stadsbank Oost Nederland…… p. 9
   4.1 Stabilisatie
      - Inhouding/doorbetaling
      - Budgetbeheer
      - Beschermingsbewind
   4.2 Schuldregelen
5. Resume van de 4 opdrachten uit het beleidsplan 2016-2020…… p. 16

Bijlage:
Prestatie-indicatoren Stadsbank met toelichting…… p. 17

1 Inleiding

Met het beleidsplan van 2016-2020 zetten we in op goede integrale schuldhulpverlening. Een integraal aanbod besteedt naast de schuldensituatie ook aandacht aan de achterliggende problematiek. Dit tezamen draagt bij aan een duurzame oplossing. De schuldhulpverlening is overgedragen aan de Stadsbank Oost Nederland. Deze bank verzorgt de financiële schuldhulpverlening, de echte bankzaken dus. Daarnaast kent Borne al een jarenlange inzet van vrijwilligers op het gebied van ondersteuning bij de thuisadministratie POOT en maatschappelijke dienstverlening vanuit Wijkracht. Dit gebeurt in opdracht van de gemeente.

In het beleidsplan zijn we uitgegaan van een toename in het aantal gezinnen met betalingsachterstanden. Om hierop voorbereid te zijn, hebben we ingezet op het verder uitwerken van onze gemeentelijke schuldhulpverlening. We hopen hiermee meer mensen te bereiken en verder te kunnen helpen in het wegwerken van hun schulden. Tevens willen we meer preventieve dienstverlening inzetten. Hiermee kunnen we mensen tegemoetkomen die kort of wat langer ondersteuning nodig hebben om weer in staat te zijn zelf hun administratie te voeren. We doen dit in samenwerking met aanpalende beleidsterreinen en het maatschappelijk middenveld.

Om vorm te geven aan deze ambitie, is er in de afgelopen jaren ingezet op vier opdrachten. Deze zijn:

1. Project Ondersteuning Ordening Thuisadministratie (POOT) bestendigen
2. Uitstroomtraject Stadsbank overhevelen naar Wijkracht
3. Preventieactiviteiten inzetten
4. Proef met integrale intake schuldhulpverlening door BudgetAlert

In deze evaluatie worden deze opdrachten uitgewerkt en toegelicht.

Landelijk beeld

Tegen alle eerdere verwachtingen in wordt al enkele jaren een daling gesignaleerd in het aantal aanmeldingen. Dit wordt gerapporteerd door de branchevereniging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren en bewindvoering NVVK. In 2018 daalde het aantal nieuwe aanmeldingen bij schuldhulpverlening met 10%. Het aantal mensen dat hulp zocht vanwege schulden, steeg licht in 2019, maar was nog steeds lager dan voorheen. Terwijl we eigenlijk verwachten dat er veel meer huishoudens kampen met problematische schulden die professionele hulp behoeven. Cijfers van budgetvoorlichter Nibud laten zien dat 1,5 miljoen Nederlandse huishoudens financiële problemen hebben[1]. De helft kampt zelfs met problematische schulden die met hun huidige salaris niet binnen drie jaar zijn af te betalen. Over de daling in het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening in 2018 en 2019 is de inschatting dat de opleving van de economie een rol speelde. Dat biedt uitzicht op betere financiële tijden, waardoor er vertrouwen is dat de schulden afgelost kunnen worden. Mensen doen dan minder een beroep op schuldhulpverlening. Het Nibud maakt zich zorgen over de groeiende schuldenlast en denkt dat mensen niet weten waar ze om hulp kunnen vragen. De hulp moet meer naar de mensen toe komen. Daarom zijn we onder andere gestart met vroegsignalering van schulden.

In Borne

was het aantal aanmeldingen schuldhulpverlening tot 2020 redelijk stabiel. In 2020 is een lichte daling zichtbaar. De vrijwilligers van POOT zien in 2020 een opvallende daling in het aantal verzoeken om ondersteuning.
Dit is enigszins te verklaren aangezien we in 2020 te maken kregen met corona-maatregelen, een lockdown en diverse fysieke en sociale beperkingen. Dit heeft zeer waarschijnlijk bijgedragen aan de afname van het aantal aanmeldingen schuldhulpverlening. Verklaringen kunnen zijn:

- De mogelijkheid om fysiek gesprekken te voeren met inwoners moest gedeeltelijk of volledig worden stilgelegd.
- Digitale alternatieven werden ingezet, maar die sloten niet altijd aan op de wensen of capaciteiten van de inwoner. Dit is waarschijnlijk het geval geweest bij POOT.
- Daarnaast is de afname te verklaren door de coulante houding van schuldeisers.
- Het sluiten van veel winkels heeft mogelijk kunnen bijdragen aan de afname van het aantal aanmeldingen, want mensen geven dan minder geld uit.
- Ook het wegvallen van grote evenementen, waar doorgaans veel geld aan wordt uitgegeven, kan hebben bijgedragen aan vermindering van betalingsproblemen.

[1] Nibud: Mensen met ernstige betalingsproblemen krijgen niet de hulp die ze verdienen (december 2018)

2 Preventie en vroegsignalering

Bij Wijkracht komen zeer laagdrempelig allerlei vragen binnen. Een brede uitvraag levert een goed beeld op van de situatie. Regelmatig is er een link met de thuisadministratie, financiële vragen en schulden. Wijkracht kan dan binnen de eigen organisatie de vraag doorzetten voor de juiste ondersteuning. Op financieel gebied kan dit betekenen dat iemand wordt gekoppeld aan een vrijwilliger van POOT. Ook is een verwijzing mogelijk naar bijvoorbeeld de Stadsbank, die op vaste dagen in de week aanwezig is met een spreekuur in het Kulturhus.

Project ondersteunen en ordenen thuisadministratie POOT

Momenteel zijn er 22 vrijwilligers actief. Het aantal actieve trajecten is in 2020 teruggelopen van 75 naar 54. Zie ook tabel 2.1 hieronder. Met name in de 2e helft van 2020 zijn er fors minder aanmeldingen bij POOT geweest. Deze dip in de aanmeldingen is mogelijk door Corona en de beperkingen in de fysieke openstelling en bereikbaarheid. Weinig tot geen persoonlijke contacten levert belemmeringen tot matchen. In verband met Corona zijn er daardoor waarschijnlijk meer hulpvragen opgepakt door professionals en is minder gekoppeld aan een vrijwilliger. Het is ook mogelijk dat diverse vragen door het eigen netwerk, instanties, andere functionarissen of collega's in het werkveld zijn opgepakt, ingegeven door de aanwezigheid van corona. Bij bijvoorbeeld de Stadsbank blijft in dezelfde periode ook het aantal aanmeldingen achter bij de verwachtingen.
De coördinatoren zullen zien wat 2021 hen brengt. Ze proberen meer PR en zichtbaarheid te geven.

Ondanks de corona omstandigheden gaat het goed met de dienstverlening van POOT. Er zijn wel minder aanvragen, maar de problematiek is er niet minder om. De lage instroom is overigens conform landelijk beeld. Mogelijk dat mensen later alsnog komen. We moeten hier zeker alert op blijven. Als alles weer 'normaal' is, dan is het goed mogelijk dat de financiële problematiek naar boven zal komen. Dit zullen we dan zien in een toename van het aantal aanmeldingen.

Diverse nieuwe aanmeldingen voor POOT komen op doorverwijzing van de Stadsbank. Dat is een plezierige samenwerking, waarbij mensen op een laagdrempelige manier met hulp van een vrijwilliger kunnen toewerken naar het weer zelfstandig oppakken van de eigen financiën.

Communicatie

Er wordt door zowel de gemeente Borne als door Wijkracht via diverse kanalen aandacht gevestigd op de diensten van Wijkracht POOT. Op de nieuwe website van Wijkracht is er informatie over de dienstverlening van Wijkracht Borne bij financiële vragen https://www.wijkrachtborne.nl/onze-diensten/hulp-bij-financiele-problemen.
Alle dienstverlening is goed telefonisch en digitaal bereikbaar en beschikbaar. Voor mensen die minder digitaal vaardig zijn, is Wijkracht telefonisch bereikbaar en waar mogelijk worden afspraken in persoon gemaakt.

Tabel 2.1: trajecten bij POOT

	Nieuwe aanmelding	Beëindigd traject	Aantal actieve trajecten op 31-12	Aantal actieve vrijwilligers
2020	27	28	54	22
2019	46	43	75	25
2018	51	59	84	22
2017	39	46	92	27
2016	32	8	99	28

Binnen Wijkracht zien we dat er regelmatig een relatie ligt tussen financiële problematiek en andere problemen. Er is, zonder namen en totaal aantallen te noemen, inzicht gegeven in deze relatie:
Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW): 55 huishoudens met probleemgebied geld
AMW vanuit Vroeg erop Af: 17 huishoudens met probleemgebied geld
POOT: 38 huishoudens met probleemgebied geld
Door de korte lijntjes tussen de diverse hulpverleners van Wijkracht kan er snel geschakeld worden. Hierdoor worden inwoners met hun vragen zoveel mogelijk ook direct met hun financiële problematiek geholpen.

De vrijwilligers van POOT doen, samen met hun coördinatoren, meer dan de thuisadministratie. Zo zijn er ook werkzaamheden bij de Belastingspreekuren Bibliotheek in het Kulturhus Borne. Vanuit POOT zijn er een 4 vrijwilligers actief bij het Belastingspreekuur Bibliotheek Borne. Zij hebben de ondersteuning ook in 2020 fysiek kunnen bieden in het Kulturhus.

Opdracht 1: POOT bestendigen

Hoe is opdracht 1 uitgevoerd.

- *Uren coördinatie zijn uitgebreid. De uren van de coördinatie worden nu door twee medewerkers van Wijkracht opgepakt. Dit komt de stabiliteit van de uitvoering ten goede.*
- *Er is structureel scholing voor de vrijwilligers ingezet.*
- *De werkzaamheden van POOT, met de ondersteuning bij de thuisadministratie, zijn opgenomen in de dienstverleningsovereenkomst (dvo) met Wijkracht.*
- *De financiering van dit product is structureel in de begroting opgenomen.*
- *In de subsidievoorwaarden worden de werkzaamheden van de coördinator beschreven, alsmede de deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers en de beoogde resultaten.*
- *In het sociaal team en het huurachterstandenoverleg vindt afstemming plaats tussen de diverse gemeentelijke teams binnen het sociaal domein, tezamen met Wijkracht en Welbions, o.a. over de inzet van vrijwilligers van POOT.*

Wat heeft dit opgeleverd.

De vrijwilligers van POOT vormen al jaren een enthousiast team, dat dienstverlening aanbiedt waar jaarlijks vele inwoners gebruik van maken.
Er wordt structureel scholing ingezet. De basis is goed op orde en op onderdelen wordt jaarlijks bijscholing aangeboden. Om inzicht te geven in het scholingsprogramma kijken we vanwege de corona-maatregelen niet naar 2020, maar iets verder terug naar 2019. In dat jaar zijn er diverse scholingsmomenten geweest en 9 vrijwilligers konden bij Humanitas een meerdaagse training volgen, inclusief motiverende gespreksvoering.
In 2019 is er ieder half jaar casusoverleg ingezet, een soort intervisie. Jaarlijks zijn er 7 bijeenkomsten met de vrijwilligers om bij te praten over nieuwtjes en ontwikkelingen. Er wordt ook deelgenomen aan de informatiebijeenkomsten vanuit Sociale Zaken over wijzigingen in de Participatiewet en gemeentelijke regelingen. Daarnaast kunnen vrijwilligers ook tussentijds binnenlopen bij de coördinatoren.
Er is een huurachterstandenoverleg met Welbions, Wijkracht, Gemeente. Hierbij is POOT heel goed in beeld bij de incassocollega's van Welbions en ook bij WMO-consulenten. Er wordt ook regelmatig gebeld inzake een casus of om op huisbezoek te gaan. Naar schatting betreft dit 8-12 situaties per jaar waarin contact is inzake ondersteuning van POOT of Wijkracht.

POOT is bekend bij het Sociaal Team Borne. Dit team bestaat uit medewerkers van de Gemeente WMO/Jeugd/Sociale Zaken, de schakelverpleegkundige en de Stichting Informele Zorg. Het Sociaal Team komt elke 4-6 weken bij elkaar. Naar schatting zijn er 3-5 situaties per jaar waarin de mogelijke inzet van POOT besproken wordt.

Sinds 2019 draait de Pilot Vroeg Eropaf; ook daarin wordt de link gelegd naar POOT. Meestal redden mensen zich met een advies, wat ook wel past bij vroegsignalering. Naar schatting zijn er per jaar 2-4 situaties waarin POOT wel wordt ingezet vanuit een Vroeg Eropaf melding. Verdere informatie over Vroeg Eropaf staat verderop in dit hoofdstuk.

Conclusies en aanbevelingen opdracht 1: POOT bestendigen.

- De werkzaamheden van POOT zijn opgenomen in de dvo met Wijkracht.
- De uren van de coördinatie zijn uitgebreid en worden nu door twee medewerkers van Wijkracht opgepakt. Dit komt de stabiliteit van de uitvoering ten goede. Er is meestal wel iemand van hen aanwezig, waardoor de vrijwilligers op vele momenten hun vragen tussendoor kunnen stellen. Ook is er meer ruimte voor het delen van verhalen.
- De vrijwilligers van POOT vormen een enthousiast team, dat graag gebruik maakt van het scholingsprogramma. De basis is goed op orde en op onderdelen wordt jaarlijks bijscholing aangeboden.
- Er is met het Sociaal Team en het huurachterstandenoverleg een solide basis gelegd voor een goede samenwerking op casusniveau.

Aanbeveling: het budget voor POOT behouden en deze dienstverlening met deskundige vrijwilligers voortzetten.

Geld en Formulierenspreekuur

In mei 2019 is Wijkracht het Geld en Formulierenspreekuur gestart in het Kulturhus. Dit voorziet echt in een behoefte om even een korte vraag te kunnen stellen. In verband met Corona is sinds maart 2020 het spreekuur niet meer fysiek opengesteld. Op afspraak worden mensen geholpen met hun vragen. Mensen kunnen bellen voor een afspraak of digitaal een formulier invullen waarmee ze zowel zichzelf als een ander aan kunnen melden. Helaas is het rapportagesysteem nog onvoldoende ingericht om hier een goede telling over aan te leveren.

Nazorg
De vrijwilligers van POOT bieden ook nazorg. De cliënt kan hier zelf om vragen, maar het gebeurt ook wel op verwijzing door de Stadsbank.

Zoals hierboven al werd vermeld, komen diverse nieuwe aanmeldingen voor POOT op doorverwijzing van de Stadsbank. Dit kan zijn voor budget coaching tijdens een traject bij de Stadsbank, maar het kan ook voor nazorg. Juist bij coaching en nazorg heeft de vrijwilliger van POOT toegevoegde waarde. De vrijwilliger is bekend met het netwerk in Borne. De Stadsbank kan op deze manier gebruik maken van de kennis van de POOT medewerkers.
De Stadsbank spreekuren zijn verplaatst van het gemeentehuis naar het Kulturhus, waar ook Wijkracht het Geld en formulierenspreekuur heeft. Dit zorgt voor nog meer samenwerking en warme overdracht mogelijkheden.

Opdracht 2: Uitstroomtraject Stadsbank overhevelen naar Wijkracht

Hoe is opdracht 2 uitgevoerd.
- *De Stadsbank voert de financieel technische trajecten uit en verwijst bij uitstroom uit de bbr door naar Wijkracht. Ook als de Stadsbank merkt dat er tijdens een traject extra persoonlijke begeleiding nodig is, volgt verwijzing.*
- *Wijkracht zet met de vrijwilligers van POOT begeleiding en ondersteuning in, afhankelijk van hoe zelfredzaam een cliënt is bij het afsluiten van het schuldentraject.*
- *Het past binnen de reguliere taken van POOT.*

Wat heeft dit opgeleverd.
Door de samenwerking tussen Stadsbank en POOT wordt de totale ondersteuning aan de inwoners versterkt. Steeds meer weten partijen elkaar te vinden om dienstverlening op maat aan te bieden. De vrijwilliger wordt zeker ook ingezet vanwege zijn kennis van het netwerk in Borne.

Conclusies en aanbevelingen opdracht 2: Uitstroomtraject uit laten voeren door Wijkracht.
De samenwerking tussen Stadsbank en POOT vindt plaats op casusniveau. Er wordt gaandeweg ervaring mee opgedaan en men weet elkaar steeds beter te vinden. Dit wordt zeker ook versterkt doordat de spreekuren van beide partijen in het Kulturhus zijn.
Aanbeveling: afspraken over uitstroom en nazorg vastleggen met de Stadsbank en Wijkracht en deze periodiek doorspreken met partijen.

Vroegsignalering van schulden - Pilot Vroeg Eropaf
In het beleidsplan 2016-2020 was er nog geen sprake van de landelijke ontwikkelingen op het gebied van vroegsignalering. Echter, we gaan uiteraard mee in de actualiteit. Het meerjarenkader geeft richting, maar tussentijds pakken we ook zaken op die van belang zijn of in de tussentijd een wettelijke verplichting zijn geworden.
Vandaar dat we aan de slag zijn gegaan met een pilot vroegsignalering van schulden. We hebben dit in 2019 binnen de regio Twente opgepakt en voegen dit toe aan deze evaluatie. Het is inmiddels een belangrijk onderdeel van de ketensamenwerking. Daarnaast is het per 1 januari 2021 als een verplicht onderdeel van schuldhulpverlening opgenomen in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)[2].
Vroeg Eropaf is een goede werkwijze om in een vroegtijdig stadium in contact te komen met inwoners met betalingsachterstanden. De wetgever heeft gekozen voor betalingsachterstanden van huur, energie, water en zorgverzekering.
Voor de uitgebreide evaluatie verwijzen we naar het eerdere collegebesluit over verlenging van de pilot (besluit van 22 december 2020).

[2] In het kort komt het er op neer dat de gemeente een inwoner een aanbod moet doen voor een inhoudelijk gesprek, als een signaal van een schuldeisers is ontvangen over betalingsachterstanden in de vaste lasten https://wetten.overheid.nl/BWBR0031331/2021-01-01

Tabel 2.2: Resultaten Vroeg Eropaf

Resultaat	Aantal adressen
Direct betaald	12
Betalingsregeling getroffen	8
Doorverwijzing*	17
Wilde geen hulp**	45
Totaal	73

*17 keer is iemand doorverwezen naar Stadsbank, Voedselbank of naar Wijkracht voor andere hulpverlening.
**45 keer wilde een inwoner geen hulp. Dit had uiteenlopende redenen. Zo wilden sommige mensen het zelf oplossen, herkenden ze de achterstand niet of was er al hulp aanwezig. Echter, ook hier kan de gegeven informatie ertoe leiden dat iemand op een later tijdstip alsnog hulp vraagt. Nu weet hij tenslotte dat die mogelijkheid er is.

Concluderend kunnen we stellen dat Vroeg Eropaf regelmatig echt het verschil maakt en onze inwoners op weg helpt om van hun betalingsachterstanden af te komen.
Het blijft een lastig punt om de opbrengst van preventieactiviteiten in geld te waarderen.
Er is in Amsterdam in een van de eerste projecten Vroeg Eropaf onderzoek gedaan naar de kosten en opbrengsten van deze systematiek[3]. In Amsterdam was het een project met zes woningcorporaties. Deze hebben gezamenlijk 2.953 betalingsachterstanden gemeld in het centraal meldpunt. Daarnaast werden er 7.602 meldingen gedaan vanuit massa-crediteuren. De uitvoerende maatschappelijke diensten wisten hiervan bijna 6.000 meldingen binnen 28 dagen te 'bereiken'. Tweederde van deze huishoudens is op dat moment nog niet in beeld bij de gemeente of bij (professionele) hulpverlening. Het project heeft daarmee een groot preventief bereik. Uit de maatschappelijke kostenbatenanalyse blijkt dat dit een sterk positief rendement heeft: elke geïnvesteerde euro levert *de gemeente Amsterdam* ca. € 2,22 op en de maatschappij als geheel zelfs € 2,46.

Opdracht 3: Preventie-activiteiten inzetten

Hoe is de opdracht uitgevoerd.

- *De activiteiten van POOT worden via diverse kanalen onder de aandacht gebracht. De vrijwilligers worden periodiek bijgeschoold en voorzien van informatie van organisaties die actief zijn in Borne. Hiermee kunnen zij hun werk voor de inwoners van Borne naar volle tevredenheid uitvoeren.*
- *Vrijwilligers en professionals in Borne sluiten aan bij de periodieke voorlichting over het sociaal domein, die vanuit de Samenwerkingsorganisatie Werk en Inkomen wordt aangeboden.*
- *Het Geld en Formulierenspreekuur is gestart in het Kulturhus.*
- *De spreekuren van de Stadsbank zijn verplaatst van het gemeentehuis naar het Kulturhus. De Stadsbank zit op woensdag en vrijdag in het Kulturhus. De aanwezigheid van zowel Stadsbank als Wijkracht biedt onze inwoners vele mogelijkheden tot persoonlijk contact. Het bevordert ook de samenwerking tussen Stadsbank en Wijkracht.*
- *Het ROZ Twente geeft voorlichting en levert dienstverlening aan ZZP-ers, inclusief schuldhulpverlening.*
- *Het project Vroeg Eropaf Borne is gestart. Vanuit dit project wordt door Wijkracht actief contact gezocht met inwoners van Borne met betalingsachterstanden. Deze inwoners krijgen informatie en gratis hulp aangeboden om aan hun schulden te werken. Als er onderliggende problematiek wordt gesignaleerd, dan volgt doorverwijzing.*
- *Het Sociaal Team is een periodiek overleg waarin Gemeente WMO/Jeugd/Werk en Inkomen, schakelverpleegkundige, Stichting Informele Zorg samenwerken om problemen vroegtijdig gezamenlijk op te pakken. Vanuit de samenwerkingsorganisatie Werk en Inkomen sluit een klantmanager aan.*
- *Het Huurachterstandenoverleg is met Welbions, Wijkracht en Gemeente. Hierbij is ook POOT heel goed in beeld bij de incassocollega's van Welbions en ook bij WMO-consulenten.*
- *Samenwerking Menzis: met de collectieve zorgpolis voor minima worden de zorgkosten zo laag mogelijk gehouden voor de inwoners met een inkomen tot 120% van het minimum. Voor mensen met een Participatiewet uitkering wordt de premie ingehouden op de uitkering en doorbetaald aan Menzis.*
- *Jaarlijks kunnen mensen in de bijstand gebruik maken van de regeling uitstroom bronheffing (RUB). Dit betekent dat ze hun schuld bij Menzis gaan aflossen gedurende maximaal 3 jaar. Per direct kunnen ze dan weer aanvullend verzekerd worden via de collectieve zorgpolis.*
- *Cliëntondersteuning wordt ingezet bij mensen zonder adequaat netwerk.*

[3] Panteia rapport Amsterdam: Vroeg Eropaf, Businesscase vroegsignalering en preventie van schulden (2014)

- *Voor mensen met een Participatiewet uitkering kan een stabilisatietraject ingezet worden door inhouden en doorbetalen van de vaste lasten. Een bbr traject bij de Stadsbank wordt hiermee voorkomen.*

Wat heeft dit opgeleverd.

Wijkracht heeft met de inzet van het Geld en Formulierenspreekuur een laagdrempelige voorziening ingericht. Als mensen met 1 of 2 afspraken zelf verder kunnen, dan komen ze alleen daar. Anders gaan ze voor de financiële vragen verder door naar een vrijwilliger via de intake van POOT. Als daar ook een sociale zorgvraag uitkomt, dan wordt ook deze opgepakt binnen Wijkracht.
Het verplaatsen van de spreekuren van de Stadsbank naar het Kulturhus, heeft de samenwerking tussen Stadsbank en Wijkracht bevorderd. Het is nu ook eenvoudiger om inwoners naar elkaar te verwijzen.
Een extra opbrengst vanuit de Pilot Vroeg Eropaf: we zien veel mensen die we niet via andere wegen zien. Dit betekent dat we echt preventiever werken.
Sociaal team: bijv. dreigende huisuitzettingen worden hiermee zoveel mogelijk voorkomen door de integrale aanpak.
Menzis premie inhouden en doorbetalen heeft als opbrengst dat minder mensen betalingsachterstanden hebben. De RUB helpt om mensen weer terug in de aanvullende verzekering te krijgen, naast dat ze hun achterstanden inlopen.

Conclusies en aanbevelingen opdracht 3: Preventie-activiteiten inzetten.

We hebben uitgevoerd wat we ons hadden voorgenomen.
De diverse ingezette interventies hebben resultaat en worden voortgezet.
We blijven inzetten op meer preventief werken. We willen onze inwoners met beginnende financiële problemen in een zo vroeg mogelijk stadium ondersteunen.

Aanbevelingen:
- Blijven investeren in preventie en de laagdrempelige toegang bij Wijkracht.
- De werkwijze van de Pilot Vroeg Eropaf voortzetten.

3 ROZ – regionale organisatie zelfstandigen

Schuldhulpverlening voor ondernemers

ROZ biedt al 10 jaar schuldhulpverlening voor ondernemers, in opdracht van bijna alle gemeenten in Twente en de Achterhoek. Het team schuldhulpverlening adviseert en begeleidt ondernemers bij het afwikkelen van schulden. In Borne gaat het om enkele aanvragen per jaar.

Tabel 3: Trajecten schuldhulpverlening voor zelfstandigen

	2020	2019	2018	2017	2016
Wsnp toegelaten			1		
Lopende bemiddeling	2 intakes ‘on hold’ i.v.m. Corona		1	2	
Verwijzing derden				1	
Informatie en advies	1	8		2	
Geen reactie na intake			1		1
Onvoldoende medewerking van de aanvrager		2			

Preventie-activiteiten

ROZ kent diverse voorlichtingsactiviteiten over schuldhulpverlening voor ondernemers:
- Website www.rozgroep.nl, waarop schuldhulpverlening voor ondernemers een permanente en belangrijke plek heeft
- Social media kanalen, waarop ROZ regelmatig berichten deelt over de mogelijkheden voor ondernemers met schulden

- De nieuwsbrief voor ondernemers/starters, die inmiddels naar ruim 6000 personen wordt verstuurd en waarin er ook regelmatig aandacht is voor schuldhulpverlening voor ondernemers
- De nieuwsbrief voor relaties/intermediairs/opdrachtgevers, die inmiddels naar ruim 1500 personen wordt verstuurd, waarin ook regelmatig aandacht is voor schuldhulpverlening voor ondernemers. Deze ontvangers zijn belangrijke doorverwijzers van ondernemers met schulden naar ROZ.
- Voorlichtingen aan intermediairs als banken en accountants over schuldhulpverlening voor ondernemers
- Bij netwerk- en ondernemerscafés die ROZ organiseert benoemt men altijd de mogelijkheden voor ondernemers met schulden
- 2020: alle Tozo aanvragers hebben een mailing ontvangen over schuldhulpverlening voor ondernemers

Specifiek voor Borne:

- Periodiek overleg met de dorpsmanager van Borne over de ROZ dienstverlening, waaronder schuldhulpverlening voor ondernemers. Hij kan ondernemers doorverwijzen naar ROZ.
- Voorlichting aan de ondernemersvereniging van Borne (BBO) over de diensten, waaronder schuldhulpverlening voor ondernemers.
- Bericht voor nieuwsbrief BBO Borne over diensten ROZ, waaronder schuldhulpverlening voor ondernemers.
- Voorlichting gegeven aan het klantcontactcentrum/baliemedewerkers van Borne over de diensten, waaronder schuldhulpverlening voor ondernemers, voor goede doorverwijzing.
- Berichtgeving voor gemeentenieuws Borne over onze diensten, waaronder schuldhulpverlening voor ondernemers.

Schuldhulpverlening voor ondernemers neemt ROZ als thema altijd mee in bijeenkomsten en voorlichtingen, maar hierover organiseert men geen aparte voorlichtingen voor ondernemers, want dan komt er niemand. Ondernemers willen niet laten weten dat ze problemen hebben.

4 Stadsbank Oost Nederland

4.1 Stabilisatie

We zien dat de stabilisatiefase zich de afgelopen jaren heeft ontwikkeld. Na een flinke stijging in het beschermingsbewind lijkt deze vanaf 2018 wat constanter te blijven.
De stabilisatiefase gaat vooraf aan het werkelijke schuldregeltraject. In deze fase wordt ervoor gezorgd dat de thuisadministratie op orde is en dat er evenwicht is tussen inkomen en uitgaven.

De stabilisatiefase kan afhankelijk van de mate van zelfredzaamheid van de inwoner geregeld worden in de vorm van:

- Inhouding/doorbetaling vanuit de Participatiewet-uitkering (gemeente)
- Budgetbeheer (Stadsbank)
- BudgetZorg (Stadsbank)
- Beschermingsbewind (Stadsbank of bewindvoerders in de markt)

Inhouding/doorbetaling

Inhouding/doorbetaling is een vorm van beperkt budgetbeheer, maar dan niet bij de Stadsbank. Het wordt uitgevoerd door de Samenwerkingsorganisatie sociale zaken. We hebben de afgelopen jaren bij vele cliënten Participatiewet de vaste lasten, zoals huur, elektra, water, ingehouden op de uitkering en doorbetaald aan de leverancier. Veel mensen met een Participatiewet uitkering maken gebruik van de collectieve zorgverzekering voor minima die de gemeente aanbiedt. De premie hiervan wordt ingehouden op de uitkering en direct doorbetaald aan Menzis. De grote preventieve waarde van deze inhouding op de uitkering uit zich in het lage aantal wanbetalers in Borne.
In totaal wordt voor 92 huishoudens vanuit de Participatiewet-uitkering een of meerdere inhouding/doorbetaling gedaan. Inhouding/doorbetaling is niet voor iedere cliënt een geschikte vorm van budgetbeheer. De klantmanager van Werk en Inkomen moet hier een goede afweging maken.

Tabel 4.1: Aantallen inhouding/doorbetaling op de uitkering

2020	Aantallen
Totaal aantal klanten met doorbetaling	92
Doorbetaling huur	64
Doorbetaling gas/licht/water	7
Doorbetaling collectieve zorgverzekering van Menzis	61
In de volgende combinaties	
Huur	27
Huur + Menzis	30
Huur + gas/licht/water	4
Huur+gas/licht/water+Menzis	3
Menzis	28
Totaal	92

Budgetbeheer Stadsbank

Het gebruik van budgetbeheer (bbr) bij de Stadsbank is de laatste jaren licht afgenomen. Het aantal geopende rekeningen is wel stabiel, maar er is iets meer doorstroom naar andere producten. Als cliënten doorstromen naar een ander product, zoals beschermingsbewind of de tussenvorm BudgetZorg – tussen bbr en bewind -, dan wordt er geen beëindiging bbr uitgevoerd.
Het doel van budgetbeheer is het garanderen dat betalingen tijdig gedaan worden en dat er geen (nieuwe) schulden of betalingsachterstanden ontstaan. De klant blijft de hoofdverantwoordelijkheid dragen.
Als er sprake is van meer problematiek dan alleen schulden, wordt minder vaak voor het lichte instrument budgetbeheer gekozen. Wij vinden het belangrijk om maatwerk te leveren door het best passende niveau van dienstverlening te kiezen.

Tabel 4.2 Opstart budgetbeheer (bbr) Stadsbank verder uitgesplitst

	Geopende bbr	Beëindigde bbr	Aantal actieve bbr op 31-12
2020	14	27	82
2019	17	17	96
2018	16	25	101
2017	15	24	110
2016	25	22	124

BudgetZorg

BudgetZorg is een stabilisatietraject dat gezien de zwaarte tussen bbr en beschermingsbewind in zit. Het wordt aangeboden door de Stadsbank. De inzet komt overeen met beschermingsbewind, maar dan zonder tussenkomst van de rechtbank.
De doelgroep bestaat uit mensen die tijdelijk niet in staat zijn om hun financiën te beheren, maar wel potentie hebben dit te leren. Ook voor mensen die voor een langere periode zijn aangewezen op intensievere hulpverlening is BudgetZorg geschikt. Er wordt dan samengewerkt met de betrokken hulpverleners. Ook laaggeletterden, mensen met beperkte cognitieve vermogens, digibeten of licht verstandelijk beperkten kunnen tot de doelgroep behoren.

De voordelen van BudgetZorg als tijdelijke oplossing is dat de financiële administratie gedurende maximaal 48 maanden wordt overgenomen, maar het voorkomt onnodige onderbewindstelling. Het doel is dat de cliënt binnen 48 maanden weer zelf de financiën regelt. Ook is het mogelijk om na deze periode voor een lichte ondersteuning te kiezen in de vorm van een budgetbeheerrekening.
De nadelen van BudgetZorg is de grotere mate van vrijblijvendheid, de cliënt staat niet ingeschreven in het bewindsregister en instanties zijn soms onbekend met de akte tot volmacht.

De gemeente Borne experimenteert met BudgetZorg sinds eind 2018. Afgesproken is dat er maximaal vijf cliënten zo'n traject krijgen aangeboden. Na afloop van de maximale periode van 48 maanden wordt geëvalueerd om te kijken of BudgetZorg meerwaarde heeft ten opzichte van beschermingsbewind. Een tussenevaluatie start in april 2021 en is daarom niet opgenomen in deze evaluatie schuldhulpverlening.

Beschermingsbewind

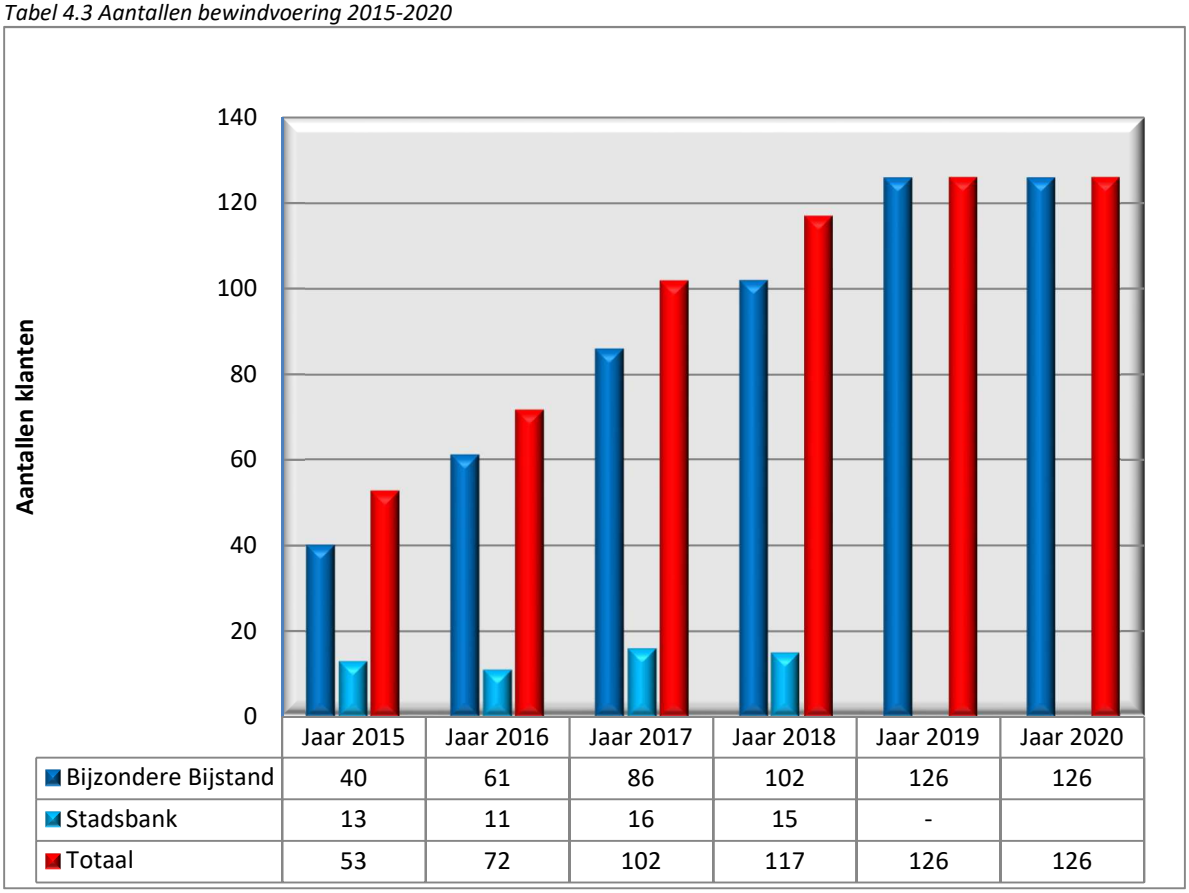
In het geval van beschermingsbewind mag de persoon niet meer zelf beslissen over het vermogen dat onder bewind staat. De bewindvoerder behartigt de financiële belangen van de betrokkene. Onderbewindstelling wordt uitgesproken door de rechtbank. Het is een beschermingsmaatregel op grond van het burgerlijk recht.

Bewindvoering is een dienst die geleverd wordt door de Stadsbank, maar ook door marktpartijen. Er zijn goede en minder goede bewindvoerders. Er is bij gemeenten regelmatig zorg over de geleverde kwaliteit door sommige bewindvoerders. Onze inwoners kunnen financieel benadeeld worden door een minder goede bewindvoerder en zo het vertrouwen verliezen in de hulpverlening.

Mensen kunnen vanwege lichamelijke of geestelijke beperkingen een bewindvoerder nodig hebben, maar ook vanwege schulden. Sinds 2014 is beschermingsbewind voor schulden in de wet opgenomen, in plaats van dat mensen hiervoor onder curatele werden gesteld[4].

Sinds deze wetswijziging zien we ieder jaar een aanzienlijke stijging in het aantal inwoners dat een bewindvoerder heeft. Dit is voor de gemeente vooral zichtbaar via de bijzondere. Vanaf 2019 lijkt in Borne het aantal mensen dat bijzondere bijstand voor de kosten krijgt, te stabiliseren. We zien in Nederland over het algemeen de trend dat het aantal blijft stijgen, maar dat die stijgende lijn wel afvlakt.

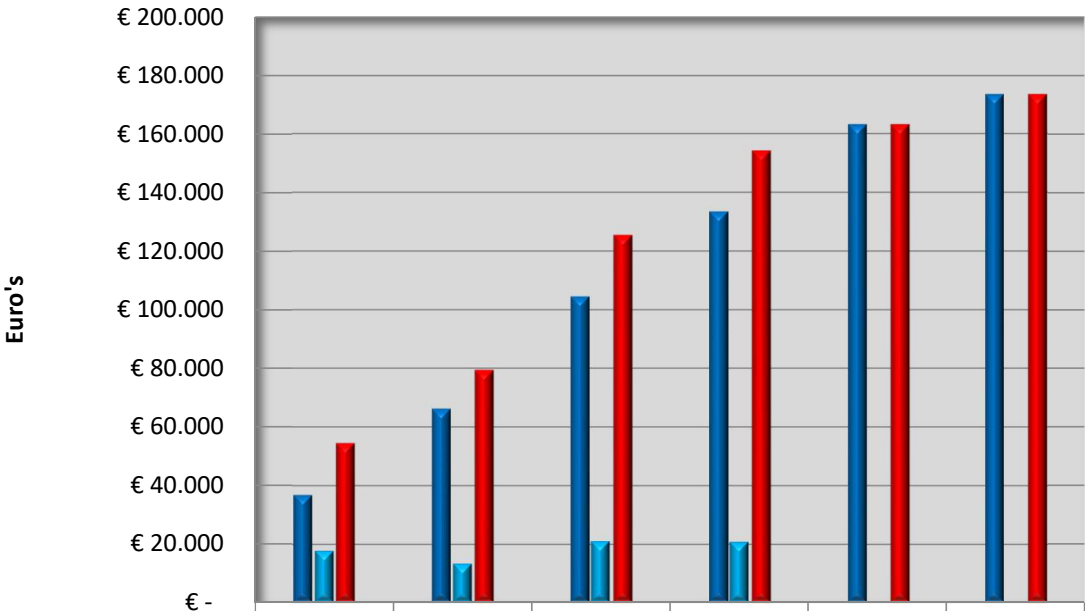
Tabel 4.3 Aantallen bewindvoering 2015-2020



	Jaar 2015	Jaar 2016	Jaar 2017	Jaar 2018	Jaar 2019	Jaar 2020
Bijzondere Bijstand	40	61	86	102	126	126
Stadsbank	13	11	16	15	-	
Totaal	53	72	102	117	126	126

[4] Wet wijziging curatele, beschermingsbewind en mentorschap (wet van 16 oktober 2013)

Tabel 4.4 Uitgaven bewindvoering 2015-2020



	Jaar 2015	Jaar 2016	Jaar 2017	Jaar 2018	Jaar 2019	Jaar 2020
Bijzondere Bijstand	€ 36.564	€ 65.883	€ 104.192	€ 133.202	€ 162.916	€ 173.258
Stadsbank	€ 17.718	€ 13.316	€ 21.025	€ 20.791	€ -	
Totaal	€ 54.282	€ 79.199	€ 125.217	€ 153.993	€ 162.916	€ 173.258

De bewindvoerder brengt de kosten van zijn salaris in rekening bij de cliënt. Voor mensen met een inkomen tot 120% van het voor hen geldende minimum is vergoeding mogelijk via de bijzondere bijstand. Met ingang van 2019 geldt dit ook voor mensen die een bewindvoerder van de Stadsbank hebben.
We constateren dat we een flink deel van ons budget bijzondere bijstand besteden aan de kosten voor beschermingsbewind. Zoals in tabel 4.4 te lezen is, hebben we in 2020 € 173.258 uitgegeven aan de kosten voor beschermingsbewind. In 2020 waren de totale uitgaven voor bijzondere bijstand ruim € 340.000. Dit betekent dat meer dan de helft van de bijzondere bijstand wordt uitgekeerd voor de kosten van beschermingsbewind.
In 2019 gaven we minder uit aan bijzondere bijstand voor beschermingsbewind, en dit was ook minder dan 50% van het totaal (€ 162.916 van € 336.000).

Het is zorgelijk dat deze kostenpost nog steeds stijgende is, terwijl we nagenoeg geen grip hebben op (de toename van) het aantal inwoners dat een bewindvoerder krijgt toegewezen. Hier zullen we ons in moeten verdiepen en actie ondernemen. Dit zal zeker terugkomen in nieuw vast te stellen beleid.

4.2 Schuldregelen

Zoals hierboven aangegeven is laagdrempeligheid een belangrijk uitgangspunt voor de schuldhulpverlening. Zowel Wijkracht als Stadsbank hebben een goede bereikbaarheid.
De Stadsbank heeft ook de afgelopen jaren de technische schuldhulpverlening voor ons uitgevoerd.
Technische schuldhulpverlening betekent het schulden regelen. Dit kan een minnelijk akkoord zijn met alle schuldeisers. Als dit niet lukt, dan volgt een aanvraag voor de wettelijke schuldenregeling, de Wsnp. Onze inwoners kunnen rechtstreeks naar de Stadsbank, maar het kan ook via Wijkracht. Zodra Wijkracht daarbij constateert dat cliënten klaar zijn voor een schuldregeling, worden ze in overleg overgedragen aan de Stadsbank.
Voor cliënten die niet direct naar de Stadsbank kunnen voor schuldregelen, wordt zoveel mogelijk een integraal traject opgezet om te stabiliseren (zie hiervoor bij onderdeel 3).

De aanmelding schuldhulpverlening is gebonden aan wettelijke termijnen en de intake wordt afgesloten met een beschikking. Binnen uiterlijk vier weken, of drie dagen bij crisis, volgt de intake. Hierbij wordt ook een besluit genomen over toelating tot de schuldhulpverlening. Dit besluit wordt verwoord in een beschikking. De Stadsbank is door burgemeester en wethouders van Borne gemandateerd tot het nemen van deze besluiten en het afgeven van beschikkingen.

Tabel 4.5 Aantallen intake Stadsbank en schuldentrajecten

Jaar	Intake Stadsbank	Schuldregelingen	Stadsbank
		Minnelijk traject gestart	Wettelijk traject Wsnp
2020	32	15	5
2019	38	14	10
2018	42	19	4
2017	38	25	16
2016	50	22	11

De dienstverlening die de Stadsbank verzorgt, is financieel technisch van aard. De Stadsbank richt zich primair op de bankzaken. Wijkracht heeft een meer laagdrempelige dienstverlening, waar veel mensen met financiële vragen terecht komen. Er heerst veel schaamte rondom het hebben van schulden en mensen komen er daarom niet snel mee. Wijkracht hanteert een methode van vraagverheldering en vragen breed uit, ook over financiën. Echter, de medewerkers missen diepere kennis over schuldhulpverlening. Voor de integrale inzet zou het geweldig zijn als er ook bij de laagdrempelige voorzieningen kennis is van schuldhulpverlening.
Daarom is door de raad besloten om te experimenteren met de inzet van een brugfunctie tussen Wijkracht en de Stadsbank.

BudgetAlert

Er is hiervoor een pilot gestart met inzet van BudgetAlert, het team schuldhulpverlening van de gemeente Hengelo. Er is gekozen voor een kleine pilot met 10 trajecten. Er wordt gekeken hoe de overdracht en samenwerking verloopt tussen Wijkracht Borne en BudgetAlert. Wijkracht is hierin de sturende partner. Partijen richten zich primair op cliënten met multiproblematiek, die naast schuldhulpverlening ook andere hulpverlening (nodig) hebben. Er wordt in deze pilot alleen gewerkt met cliënten die gemotiveerd zijn om met BudgetAlert te werken.

Zowel Wijkracht als BudgetAlert voert de eigen taken uit, maar dan in volledige afstemming met de ander. BudgetAlert sluit aan bij de huurachterstandencommissie in Borne en legt de contacten met Wmo- en Jeugdmedewerkers van Borne als dit nodig is.
Wijkracht is de partij die cliënten met financiële problematiek doorzet naar BudgetAlert. Dit gaat uiteraard met instemming van deze cliënten. BudgetAlert heeft vanaf dat moment de regie over het traject schuldhulpverlening. Indien nodig verzorgt BudgetAlert een warme overdracht van de cliënt naar de Stadsbank.
De cliënt blijft in beeld bij BudgetAlert, tot het moment dat de minnelijke of wettelijke schuldregeling loopt. Als er nog andere dienstverlening loopt, er is bijvoorbeeld een vrijwilliger van POOT gekoppeld aan de cliënt, dan zal Wijkracht de cliënt monitoren nadat BudgetAlert heeft afgesloten.

De pilotperiode loopt van oktober 2017 tot april 2018. Waar nodig loopt het traject langer door dan de pilotperiode, want de cliënt blijft zolang dit nodig is in traject bij BudgetAlert. Cliënten zijn via Wijkracht of Welbions bij BudgetAlert gekomen, maar ook een via Sociale Zaken. In totaal hebben 14 inwoners een intake gehad. 14 in plaats van 10 was mogelijk, omdat enkele trajecten al snel konden worden afgesloten. Om toch voldoende te kunnen experimenteren, is besloten extra cliënten op te pakken.

Inmiddels zijn alle traject afgesloten, de laatste twee in 2020. Er is voor 1 cliënt uit de hele pilot een schuldregeling via de Stadsbank uitgevoerd. Deze cliënt is uiteindelijk door de interventie van BudgetAlert bij de tweede poging toegelaten tot de Wsnp.

Tabel 4.6: Trajecten schuldhulpverlening (Pilot BudgetAlert)

Hoogst behaalde resultaat:	Aantal cliënten
Wsnp toegelaten	1
Betalingsregelingen via BudgetAlert	3
Stabilisatie	7*
Informatie en advies	1
Onvoldoende medewerking van de aanvrager	2
Totaal	14

*In totaal bij 10 cliënten zijn de financiën gestabiliseerd. Bij 7 cliënten is dit voorlopig het hoogst haalbare.

Drie cliënten zijn gestopt na de intake of afgehaakt wegens onvoldoende motivatie. De kans is aanwezig dat er bij hen ook problemen op andere leefgebieden zijn (multiproblem). Via Wijkracht of Welbions wordt contact gehouden. Indien mogelijk worden ze opnieuw in traject genomen.

Stabilisatie en coaching

Bij twee cliënten is een coaching traject ingezet, om ze verder te motiveren voor een schuldentraject. Er zijn vier cliënten naar de Stadsbank doorverwezen en een cliënt is op eigen initiatief gegaan. Drie cliënten hebben budgetbeheer bij de Stadsbank. Twee cliënten hebben naast een budgetbeheerrekening ook ambulante begeleiding. Een cliënt heeft inhouding/doorbetalingen via de uitkering bij Sociale Zaken.
Een cliënt heeft budget coaching gehad via BudgetAlert. Een cliënt heeft begeleiding via een vrijwilliger van POOT.
Voor of tijdens het traject zijn drie cliënten onder bewind gekomen, omdat budgetbeheer voor hen onvoldoende oplossing bood.

Tabel 4.7: Trajecten stabilisatie en coaching (Pilot BudgetAlert)

Stabilisatie	**Aantal cliënten**
Budgetbeheer Stadsbank	3
Inhouding/doorbetaling op de uitkering	1
Beschermingsbewind	3
Vrijwilliger POOT	1
BudgetAlert	2

De ervaringen met de inzet van BudgetAlert waren zeer goed. Welbions is tevreden over de goede bereikbaarheid van BudgetAlert en de snelle actie die ondernomen werd om een dreigende huisuitzetting te voorkomen. Wijkracht is tevreden over de gedegen hulp die hun cliënten kregen bij hun financiële problemen. Doordat BudgetAlert extra hulp bood bij de schulden, kon Wijkracht verder met de andere hulpverlening die nodig was bij hun cliënt.
Regelmatig bleek dat een zwaar schuldregeltraject bij de Stadsbank niet nodig was. Soms waren cliënten nog niet gemotiveerd om zo'n zwaar traject in te gaan. Maar soms bleek hun schuldenlast niet zo groot, zodat een aflossingsregeling passend was.
BudgetAlert biedt bij iedere cliënt maatwerk en zet in op het hoogst haalbare resultaat. Als schuldregelen niet mogelijk is vanwege de motivatie van de cliënt, of vanwege de samenstelling van de schuldenlast, dan wordt ingezet op het betalen van de vaste laste lasten en het stabiel houden van het budget. Mogelijk dat cliënten na verloop van tijd wel verder kunnen. Dan worden ze opnieuw in traject genomen, vaak in overleg met de hulpverlening en de Stadsbank.

De resultaten zijn goed te noemen. De verbindingen in het voorveld, de samenwerking tussen partijen, zijn van groot belang om de juiste keuzes te maken in trajecten. BudgetAlert beschikt over een groot netwerk en maakt gebruik van de ketensamenwerking in het sociaal domein. Daarbij is er expertise op het gebied van schuldhulpverlening om de cliënt de juiste dienstverlening aan te kunnen bieden. De motivatie van de cliënt is van belang, maar ook is van belang dat de schulden te regelen zijn. Kennis over beide vakgebieden geeft de doorslag.
Het sterkt ons in de gedachte dat er op het gebied van schulden meer expertise nodig is in het voorveld, bij de laagdrempelige voorzieningen van Wijkracht.

Opdracht 4: Proef met integrale intake schuldhulpverlening door BudgetAlert

Hoe is de opdracht uitgevoerd.

- *De proef is gestart in het vierde kwartaal 2017, waarbij gedurende zes maanden 14 intakes zijn uitgevoerd door BudgetAlert.*
- *Brugfunctie tussen Wijkracht (sociaal werk en POOT) en Stadsbank voor wat betreft kennis van schuldhulpverlening*
- *Snelle intake mogelijkheid*
- *Goede bereikbaarheid voor afstemming*
- *Deelname aan het huurdersoverleg en direct 'zaken' kunnen doen met Welbions*
- *Bewaken van het 'vrij te laten bedrag' zodat mensen blijven beschikken over voldoende middelen om rond te komen*
- *Mensen coachen op motivatie en zelfredzaamheid in hun financiën*

Wat heeft dit opgeleverd.

Voor alle cliënten is het hoogst haalbare ingezet op het gebied van schuldhulpverlening. Zowel Wijkracht als Welbions hebben voor hun cliënten een goed resultaat kunnen bereiken, door BudgetAlert erbij te betrekken. Er is waar mogelijk een oplossing gevonden voor het financiële probleem. Waar nodig is gebruik gemaakt van de dienstverlening van de Stadsbank. Maar als er een minder zware oplossing mogelijk was, is hiervoor gekozen. Daardoor zijn er minder mensen naar de Stadsbank verwezen dan anders zou zijn gebeurd.
Het sterkt ons in de gedachte dat er op het gebied van schulden meer expertise nodig is in het voorveld, bij de laagdrempelige voorzieningen van Wijkracht.

Conclusies en aanbevelingen Opdracht 4: Proef met integrale intake schuldhulpverlening door BudgetAlert.

De inzet van BudgetAlert betekent in Borne een aanvulling op het integraal werken, met name voor inwoners van Borne met multiproblematiek. De integrale schuldhulpverlening die via BudgetAlert wordt ingezet, betekent voor Wijkracht dat de gewenste expertise op het gebied van schuldhulpverlening aan de keten is toegevoegd.
Deze expertise betekent:

- Over uitstekende kennis beschikken van schuldhulpverlening om de cliënt de juiste financiële dienstverlening aan te kunnen bieden.
- Beschikken over een groot netwerk en gebruik maken van de ketensamenwerking in het sociaal domein, om te zorgen dat de cliënt ook andere benodigde hulpverlening krijgt.

De inzet van BudgetAlert brengt aanzienlijke kosten met zich mee.

Aanbeveling: De brugfunctie tussen Wijkracht en Stadsbank permanent inrichten.
Het is mogelijk om deze expertise neer te leggen bij Wijkracht. De benodigde expertise kan worden geleverd met een gekwalificeerde medewerker. Hierbij denken we aan een sociaal werker met affiniteit voor financiën, die zich bijschoolt op schuldhulpverlening.

5 Resume van de 4 opdrachten uit het beleidsplan 2016-2020

Met het beleidsplan 2016-2020 is gekozen voor het verder uitwerken van onze gemeentelijke schuldhulpverlening. De inzet was om meer mensen te bereiken, ze te ondersteunen in het weer zelf oppakken van hun administratie én te helpen in het wegwerken van hun schulden. Hierop is ingezet met vier opdrachten, om vorm te geven aan deze ambitie.
Het betreft de voorstellen:

1. Project Ondersteuning Ordening Thuisadministratie (POOT) bestendigen
2. Uitstroomtraject Stadsbank overhevelen naar Wijkracht
3. Preventieactiviteiten inzetten
4. Proef met integrale intake schuldhulpverlening door BudgetAlert

1. Conclusies en aanbevelingen opdracht 1: POOT bestendigen.

- De werkzaamheden van POOT zijn opgenomen in de dvo met Wijkracht.
- De uren van de coördinatie zijn uitgebreid en worden nu door twee medewerkers van Wijkracht opgepakt. Dit komt de stabiliteit van de uitvoering ten goede. Er is meestal wel iemand van hen aanwezig, waardoor de vrijwilligers op vele momenten hun vragen tussendoor kunnen stellen. Ook is er meer ruimte voor het delen van verhalen.
- De vrijwilligers van POOT vormen een enthousiast team, dat graag gebruik maakt van het scholingsprogramma. De basis is goed op orde en op onderdelen wordt jaarlijks bijscholing aangeboden.
- Er is met het Sociaal Team en het huurachterstandenoverleg een solide basis gelegd voor een goede samenwerking op casusniveau.

Aanbeveling: het budget voor POOT behouden en deze dienstverlening met deskundige vrijwilligers voortzetten.

2. Conclusies en aanbevelingen opdracht 2: Uitstroomtraject uit laten voeren door Wijkracht.

De samenwerking tussen Stadsbank en POOT vindt plaats op casusniveau. Er wordt gaandeweg ervaring mee opgedaan en men weet elkaar steeds beter te vinden. Dit wordt zeker ook versterkt doordat de spreekuren van beide partijen in het Kulturhus zijn.

Aanbeveling: afspraken over uitstroom en nazorg vastleggen met de Stadsbank en Wijkracht en deze periodiek doorspreken met partijen.

3. Conclusies en aanbevelingen opdracht 3: Preventie-activiteiten inzetten.

We hebben uitgevoerd wat we ons hadden voorgenomen.
De diverse ingezette interventies hebben resultaat en worden voortgezet.
We blijven inzetten op meer preventief werken. We willen onze inwoners met beginnende financiële problemen in een zo vroeg mogelijk stadium ondersteunen.

Aanbevelingen:

- Blijven investeren in preventie en de laagdrempelige toegang bij Wijkracht.
- De werkwijze van de Pilot Vroeg Eropaf voortzetten.

4. Conclusies en aanbevelingen Opdracht 4: Proef met integrale intake schuldhulpverlening door BudgetAlert.

De inzet van BudgetAlert betekent in Borne een aanvulling op het integraal werken, met name voor inwoners van Borne met multiproblematiek. De integrale schuldhulpverlening die via BudgetAlert wordt ingezet, betekent voor Wijkracht dat de gewenste expertise op het gebied van schuldhulpverlening aan de keten is toegevoegd.
Deze expertise betekent:

- Over uitstekende kennis beschikken van schuldhulpverlening om de cliënt de juiste financiële dienstverlening aan te kunnen bieden.
- Beschikken over een groot netwerk en gebruik maken van de ketensamenwerking in het sociaal domein, om te zorgen dat de cliënt ook andere benodigde hulpverlening krijgt.

De inzet van BudgetAlert brengt aanzienlijke kosten met zich mee.

Aanbeveling: De brugfunctie tussen Wijkracht en Stadsbank permanent inrichten.
Het is mogelijk om deze expertise neer te leggen bij Wijkracht. De benodigde expertise kan worden geleverd met een gekwalificeerde medewerker. Hierbij denken we aan een sociaal werker met affiniteit voor financiën, die zich bijschoolt op schuldhulpverlening.

Bijlage: Prestatie-indicatoren Stadsbank

Samen met de deelnemende gemeenten is een aantal relevante prestatie-indicatoren ontwikkeld. De prestatie-indicatoren zijn in 2017 en 2018 voor het eerst gemeten. In de tabel hieronder is het resultaat hiervan opgenomen. In de Bijlagen onder Statistieken zijn de prestatie-indicatoren per gemeente weergegeven.

Prestatie indicatoren (PI)	2017	2018	2019	
	Stadsbank	Stadsbank	Stadsbank	Borne 2019
PI-1: Percentage klanten dat binnen 4 weken (3 dagen bij een crisissituatie) op het eerste gesprek is geweest.	**89%**	**82%**	**73%**	**73%***
PI-2: Percentage succesvol afgehandelde crisisinterventies	**83%**	**88%**	**89%**	**Nvt**
PI-3: Percentage minnelijke trajecten waarbij akkoord is bereikt met de schuldeisers.	**51%**	**61%**	**71%**	**129%****
PI-4: Percentage klanten dat door middel van BBR binnen termijn van 3 jaar zelfstandig hun financiën kunnen beheren.	**60%**	**56%**	**52%**	**42%*****
PI-5: Percentage succesvol afgeronde minnelijke schuldregelingen.	**92%**	**94%**	**92%**	**63%********
PI-6a: Recidieven: percentage klanten dat na een tussentijdse beëindiging van een minnelijke regeling binnen 1 jaar terug komt	**0,1%**	**0,1%**	**0,1%**	**0,0%**
PI-6b: Recidieven: percentage klanten dat na succesvol afronden van een minnelijke regeling terug binnen 3 jaar komt	**0,1%**	**0,2%**	**0,4%**	**0,0%**

Toelichting op de prestatie indicatoren van de Stadsbank

***PI-1**: Percentage klanten dat binnen 4 weken (3 dagen bij een crisissituatie) op het eerste gesprek is geweest.*

Toelichting:
In de wet (Wgs) ligt vast dat een eerste gesprek binnen 4 weken moet plaatsvinden, nadat iemand zich heeft aangemeld voor schuldhulpverlening. Bij een crisissituatie, zoals geplande ontruiming en/of afsluiting van nutsvoorzieningen, moet dit eerste gesprek binnen 3 dagen.
Deze indicator laat zien hoe vaak de Stadsbank deze termijnen haalt.

* Bij deze indicator moet rekening worden gehouden met situaties dat bijvoorbeeld de aanvrager toch afzegt of niet verschijnt. Dit verklaart dat het percentage onder de 100% ligt. Daarnaast is er in het begin van het jaar 2019 sprake geweest van een toename in het aantal aanvragen en konden er door ziekte van klantmanagers minder afspraken ingepland worden. Hierdoor zijn de wachttijden opgelopen. Het percentage van 2019 is daardoor gedaald ten opzichte van 2018.

***PI-2**: Percentage succesvol afgehandelde crisisinterventies*

Toelichting:
Deze indicator geeft het aandeel van de crisissituatie aan dat met succes is afgehandeld. Dat wil zeggen dat de dreigende ontruiming en/of afsluiting van de nutsvoorzieningen is afgewend. De mate van succes is medebepalend door de medewerking van de verhuurders en leveranciers en/of (hoe snel) de gemeente de bijzondere bijstand verstrekt.

***PI-3**: Percentage minnelijke trajecten waarbij akkoord is bereikt met de schuldeisers.*

Toelichting:
Bij een traject schuldregelen wordt getracht om met alle schuldeisers een akkoord te bereiken voor het aflossen van de schulden. Gemiddeld zijn er ongeveer 17 schuldeisers per dossier met een gemiddelde schuld van z'n € 38.000.
Deze indicator geeft het aandeel van de trajecten aan waarbij alle schuldeisers akkoord zijn gegaan met het betalingsvoorstel. Het minnelijke traject kan resulteren in een schuldregeling door middel van:

- Schuldbemiddeling (SB, aflossen van een bepaald percentage van de totale schuld tegen finale kwijting),
- Saneringskrediet (SK, afkoop van schulden tegen finale kwijting),
- Herfinanciering (HF, een lening waarmee de totale schuld 100% in een keer wordt afgelost)

** Deze score boven de 100% wordt veroorzaakt door schuldregelingstrajecten die eind 2018 zijn opgestart en waarbij het laatste akkoord van een schuldeiser in 2019 werd ontvangen.

***PI-4**: Percentage klanten dat door middel van BBR binnen termijn van maximaal 3 jaar zelfstandig hun financiën kunnen beheren.*

Toelichting:
De eerste prioriteit voor de klanten van SON is om balans in inkomen en uitgaven te krijgen, zodat in ieder geval de lopende verplichtingen nagekomen kunnen worden. Dat wordt door middel van een budgetbeheerrekening gedaan. De klant wordt in beginsel begeleid door een budgetconsulent om samen zowel de uitgaven in beeld te brengen en die waar mogelijk te minimaliseren, alsook het inkomen te maximaliseren. De BBR wordt in principe voor een periode van drie jaar ingezet, waarna de klant getracht wordt om de financiën zelf te kunnen beheren. Een deel van de klanten zal ook na drie jaar de ondersteuning door middel van budgetbeheer nodig hebben, omdat zij onvoldoende vaardigheden hebben (ontwikkeld) voor het zelfstandig beheren van hun financiën.

Deze indicator geeft aan hoeveel klanten daadwerkelijk binnen drie jaar met succes zijn uitgestroomd. De indicator betreft de BBR waarvoor de ondersteuning nog door de gemeente wordt bekostigd.

*** er is een verschil te zien tussen 2018 en 2019. Dit komt doordat de feitelijke aantallen in- en uitstroom klein zijn. Dat zorgt er wel voor dat iedere afwijking in deze kleine aantallen een flink procentueel verschil kan opleveren. Het ene jaar komt het percentage uit bóven het Stadsbank gemiddelde en het andere jaar juist eronder. Hier is daarom niet makkelijk om hier een waardeoordeel over te geven.

Eind 2019 waren er 72 inwoners met een bbr; 42 van die 72 bbr lopen dan al langer dan 3 jaar (enkele al 15-20 jaar). In Borne kon 42% uitstromen na 3 jaar, wat lager lag dan het Stadsbank gemiddelde van 52%.

Eind 2018 waren er 80 bbr; 44 van de 80 bbr lopen al langer dan 3 jaar. In Borne kon 65% uitstromen na 3 jaar, wat hoger lag dan het Stadsbank gemiddelde van 56%.

***PI-5**: Percentage succesvol afgeronde minnelijke schuldregelingen*

Toelichting:
Een minnelijke schuldregeling is succesvol afgerond op het moment dat de schuldeisers finale kwijting geven voor hun vordering.

****PI-5: Het percentage succesvolle uitstroom ligt in Borne lager dan het Stadsbank gemiddelde.
De verklaring ligt ook hier in het kleine aantal schuldregelingen, waardoor de percentages extra opvallen.
In 2019 zijn er 3 van de 8 trajecten niet succesvol beëindigd. Dit is een hoge uitval voor de gemeente Borne (3 van de 8), maar Stadsbank breed niet (31 van de 368).
De redenen waarom het minnelijke traject in deze fase van het schuldregelingstraject wordt beëindigd ligt soms bij de schuldeiser, maar meestal bij de klant (nieuwe schulden gemaakt, onvoldoende boedelafdracht, verwijtbaar werkeloos worden, etc.).

Navraag bij de Stadsbank leert dat Borne ook een hoger percentage kan hebben dan de Stadsbank als geheel. In 2017 had de Stadsbank ook 92%. Borne had toen 4 uit 4: 100% succesvol dus.

***PI-6a**: Recidieven: percentage klanten dat na een tussentijdse beëindiging van een minnelijke regeling binnen 1 jaar terugkomt*

Toelichting:
Deze indicator geeft aan hoeveel mensen er terugkomen bij de Stadsbank, nadat in het jaar daarvoor een minnelijk traject tussentijds is beëindigd (door het toedoen van de klant).

***PI-6b**: Recidieven: percentage klanten dat na succesvol afronden van een minnelijke regeling binnen 3 jaar terugkomt*

Toelichting:
Deze indicator geeft aan hoeveel mensen er terugkomen bij de Stadsbank binnen 3 jaar na het succesvol doorlopen van een minnelijke schuldregeling.