

Beantwoording vragen vanuit de fractie Lokaal Alternatief betreffende evaluatie gemeenschappelijke regeling Kredietbank

1. Hoeveel cliënten zitten in een traject van de Kredietbank?

Indicatief zijn er ca. 1000 unieke klanten vanuit gemeente Kerkrade actief bij KBL, verdeeld over diverse vormen van dienstverlening zoals budgetbeheer, schuldregeling, kredietverstrekking en beschermingsbewind.

2. Wat zijn de doorlooptijden van de verschillende trajecten?

De doorlooptijd van de verschillende trajecten is divers en afhankelijk van de specifieke casuïstiek en aard van de dienstverlening. KBL zet in op passende en duurzame vormen van dienstverlening in het juiste tempo. Het varieert van relatief korte termijn oplossingen tot langdurigere vormen van dienstverlening. Vanuit landelijke wetgeving en branche richtlijnen geldt er voor een minnelijke en wettelijke schuldregeltrajecten wel een afgesproken (aflos)termijn van 18 maanden.

Daarnaast kan worden gemeld dat KBL in relatie tot klanten te Kerkrade voldoet aan de geldende wettelijke (en gemeentelijk gestelde) doorlooptijden qua aanmelding, 1^e (multidisciplinaire) quick scan gesprek, eventuele beschikking en aansluitende KBL intakegesprek. KBL voldoet aan de door de gemeente gestelde termijn die is korter zijn dan wettelijke verplicht.

3. Welke inverdieneffecten worden door Kredietbank gerealiseerd? Hoe hoog zijn de inverdieneffecten gerealiseerd door de Kredietbank?

Naar welke inverdieneffecten wordt precies gevraagd?
Wellicht worden de maatschappelijke inverdieneffecten van de Kredietbank in algemene zin bedoeld. Dit is moeilijk te becijferen. Een dergelijk inverdieneffect is gebaseerd op aannames, wat zou er gebeuren wanneer een traject via KBL er niet zou zijn. Bovendien verschilt iedere situatie, omdat deze sterk door persoonlijke omstandigheden worden bepaald. We kunnen hier wel een hypothetisch voorbeeld geven. Wanneer je bijvoorbeeld een situatie neemt waardoor inzet van gemeente, woningcorporatie en KBL een schuldenspiraal en mogelijke uithuiszetting van een burger voorkomen kan worden, voorkomen we dakloosheid van een persoon of gezin. Uit diverse onderzoeken blijkt dat de maatschappelijke kosten van dakloosheid tussen 30.000 en 85.000 per jaar per persoon bedragen.

https://www.cebeon.nl/wp-content/uploads/2022/04/20810-Maatschappelijke-kosten-en-baten-brede-aanpak-dakloosheid_rapport.pdf

Mocht u de vraag anders hebben bedoeld, dan vernemen we dat graag.

4. Op welke prestatie-indicatoren (KPI's) wordt door de Kredietbank gerapporteerd?

Binnen de aanwezige KBL P&C cyclus zijn er diverse rapportage instrumenten die duiding geven aan de geleverde KBL inspanningen, prestaties en de kwaliteit hiervan. Zoals bijvoorbeeld: aantallen diensten, doorlooptijden, aantal succesvol afgehandelde zaken, uitval percentage, etc.

5. Hoe vaak (absoluut en relatief) wordt de dienstverlening van de Kredietbank afgeschaald/ gereduceerd of verhoogd naar een ander dienstverleningsniveau voor de client?

KBL werkt met diverse “geüniformeerde” en “genormeerde” diensten conform de brancherichtlijnen van NVVK. Deze vormen de basis voor de dienstverlening, waarbij er uiteraard per casuïstiek maatwerk wordt geleverd waar nodig en mogelijk, binnen de grenzen van de geldende normeringen.

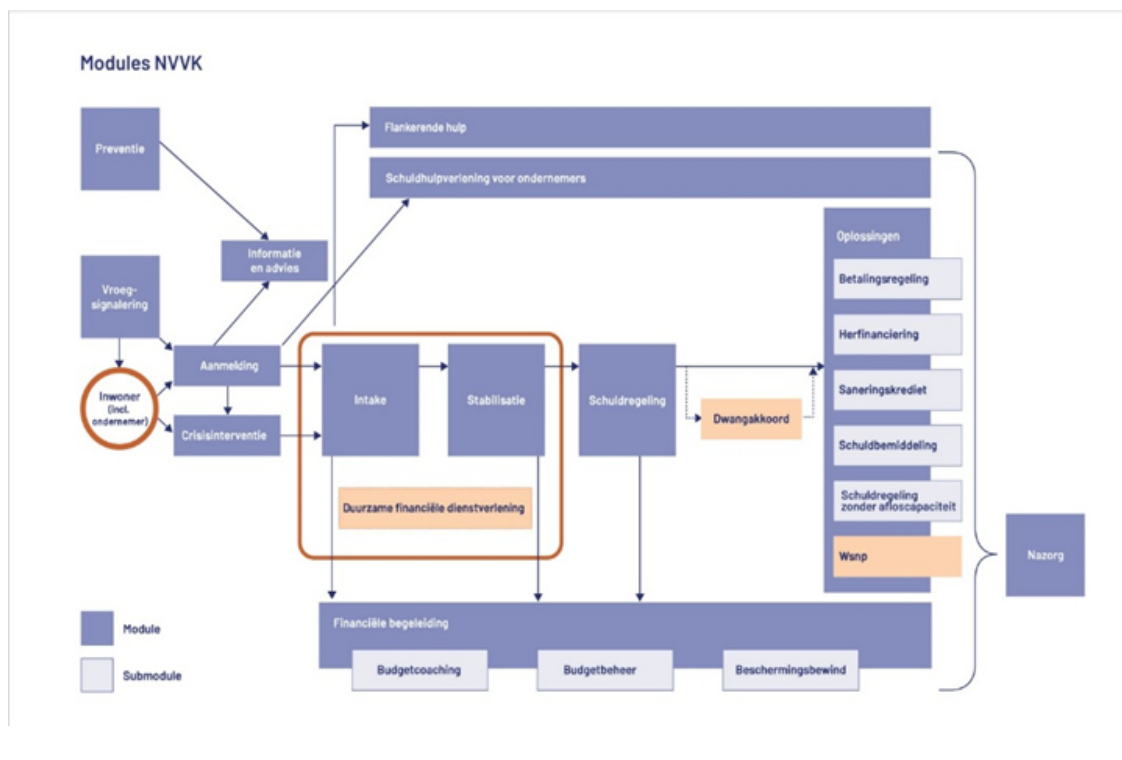
6. Welke financiële prikkel(s) zijn er voor de aan de Kredietbank gelieerde bewindvoerders tot afschaling/ reductie van dienstverlening aan een client?

KBL heeft eigen beschermingsbewindvoerders in dienst die conform de branche richtlijnen en wettelijke (financiële) kaders opereren. Afhankelijk van de aard van het dossier varieert uiteraard de looptijd van een dossier.

7. Hoe vaak wijzigt een product? (budgetbeheer, budgetcoaching, etc.)

KBL werkt met standaard diensten/modules conform de NVVK branche richtlijnen. Op basis van een intake en opgesteld plan van aanpak worden de passende vormen van dienstverlening bepaald en ingezet. Hierbij wordt op- en/of afgeschaald waar nodig en mogelijk (en wordt het plan van aanpak samen met de klant bijgesteld).

Ter illustratie onderstaand de NVVK modules waarop de KBL dienstverlening is gebaseerd:



8. Op welke wijze geeft de Kredietbank de opdrachtgever (gemeente) zicht op de ontwikkelingen van de verschillende producten?

KBL rapporteert op bestuurlijk, management en ambtelijk uitvoerend niveau en heeft ook periodiek samen overleg hierover, waarbij wordt gerapporteerd en waar nodig (bij)gestuurd.

9. Wat zijn de kosten en resultaten van uitbesteding aan Kredietbank?

In de KBL jaarrekening 2024 wordt gerapporteerd over de KBL brede baten, lasten en financiële balansposities ultimo dat boekjaar. Gemeente Kerkrade is als één van de huidige vijf GR gemeenten (naast vele overige DVO contracten met overige opdrachtgevers) onderdeel hiervan. Meer achtergrond en details zijn dan ook te vinden in de concept jaarstukken 2024 en begrotingsdocumenten 2025 en 2026-2028.

10. Aangezien de schuldhulpverlening bij de gemeente Heerlen sinds enkele jaren in eigen beheer worden uitgevoerd, is de vraag of een benchmark uitgevoerd is. Zo ja, wat zijn hiervan de inzichten en resultaten?

De gemeente Heerlen voert al een geruime tijd eigen regie over *het voorportaal* qua schuldhulpverlening en heeft hiertoe al jaren een eigen afdeling binnen de gemeentelijke organisatie (Bureau Schuldhulpverlening Heerlen oftewel BSV). Tot voor kort werd vanuit dit voorportaal veel van de vervolgdienstverlening uitgevoerd door KBL. Met de keuze tot uittreding van de gemeente Heerlen uit de GR KBL heeft de gemeente Heerlen dit voor alle nieuwe instroom vanaf 1-1-2024 naar zich toe getrokken dan wel elders uitbesteed. Wel rondt KBL alle lopende Heerlense dossiers nog af in de periode tot ultimo 2026.

Details over het Heerlense interne uitvoeringsproces zijn bij KBL niet beschikbaar.

De gemeente Kerkrade heeft in 2023 een vergelijkende analyse gemaakt tussen uitbesteding aan KBL en de optie om zelf uitvoering te geven aan schuldhulpverlening. Hieruit kwam een duidelijk en eensluidend advies (zowel kwalitatief als kwantitatief onderbouwd) om de uitbesteding aan GR KBL te handhaven. In de commissie Burgers en Samenleving van 10 oktober 2023 is de toezegging gedaan dit rapport met de raad te delen. Deze toezegging is inmiddels afgedaan.

11. Hoe voert de gemeente regie over de dossiers welke overgeheveld worden aan de Kredietbank?

KBL neemt binnen de geldende afspraken en gestelde kaders de regie over het Kerkraadse klant dossier en ontzorgt de gemeente Kerkrade daardoor. KBL werkt daarbij waar mogelijk en nodig samen met gemeente Kerkrade en andere betrokken maatschappelijke partners zoals Impuls (Welzijnsgroep) en Financieel maatje. Zowel op bestuurlijk, management en ambtelijk niveau wordt hierbij periodiek afgestemd en (bij)gestuurd.

12. Op welk(e) vakgebied(en) van het sociaal domein is er sprake van oninbare vorderingen? Hoeveel bedragen deze oninbare vorderingen op jaarbasis? Welke acties/ werkzaamheden voert de gemeente uit om deze bedragen toch te innen?

Alvorens tot beantwoording kan worden overgegaan, is hierover nadere afstemming met de vraagstellers wenselijk.

13. Hoe verhouden de uitstaande vorderingen zich tot de schuldsaneringstrajecten van de Kredietbank?

Alvorens tot beantwoording kan worden overgegaan, is hierover nadere afstemming met de vraagstellers wenselijk.

14. Hoe voert een “intaker” en/of consulent zowel kwantitatief als kwalitatief regie over de dossiers welke overgedragen worden op de verschillende doorverwijzingen naar de verschillende ketenpartners w.o. Impuls, Kredietbank, WMO, Jeugdzorg, Veiligheid, etc?

Zodra er een vorm van dienstverlening bij KBL wordt opgestart is er een KBL functionaris die als trajectregisseur optreedt en het traject dus begeleid. Onder deze regie valt ook het afstemmen met betrokken ketenpartners en het opvolgen en bewaken van gemaakte afspraken.

15. Aangezien de Kredietbank de enige contractpartner voor de gemeente, is de vraag of er zicht is hoeveel bewindvoerders door cliënten ingezet worden buiten de Kredietbank om?

Uit onze gegevens blijkt dat tussen mei 2024 t/m mei 2025 er in totaal 710 personen een verzoek tot bijzondere bijstand met betrekking tot bewind zijn gedaan. Het is voor ons niet te achterhalen hoeveel unieke bewindvoerders dit zijn. Iedere klant krijgt een unieke iban nummer bij de bewindvoerder. We kunnen dus niet achterhalen bij welke bewindvoerder deze iban zit.