

MEMO

Aan : Raadsfracties

Van : Wethouder René Post

CC : Marc Boscha en Jord Knuiman

Ons kenmerk : 2022-055097

Datum : 9 maart 2023

Onderwerp : Toezeggingen beleidsplan schulddienstverlening voor raadsvergadering 14 maart 2023

Geachte raadsfracties,

Tijdens de politieke avond op dinsdag 28 februari 2023 is het beleidsplan schulddienstverlening en de verordening beslistermijn besproken. Aan het eind van de politieke avond zijn er door mij een aantal toezeggingen gedaan. Hieronder informeer ik u graag over welke toezeggingen er door mij zijn gedaan en op welke wijze ik invulling wil geven aan deze toezeggingen.

Toevoegen van een KPI duurzaam uit de schulden en een kwalitatieve KPI

Hiervoor gaat een KPI geformuleerd worden. Deze kan dan zijn beslag krijgen met ingang van eind 2024. Begin 2024 voor de eerste evaluatie, die ik tijdens de politieke avond heb toegezegd, komt nog te vroeg om deze KPI daarin mee te nemen. De reden is dat eerst het integrale klantvolgsysteem ingericht moet worden om deze KPI daadwerkelijk te kunnen meten. Daarnaast kwam het verzoek om ook te kijken naar een kwalitatieve, op maatschappelijke waarde gerichte KPI. We onderzoeken hoe we maatschappelijke waarde beter kunnen meten sociaal domein breed, dus ook voor schulddienstverlening. Dit is ook naar voren gekomen in het rondetafelgesprek van 29 november 2022.

8 weken beslistermijn onderdeel maken van tussenevaluatie in 2025

We zijn in staat om deze KPI te meten wanneer het integrale klantvolgsysteem geïmplementeerd is (naar verwachting begin vierde kwartaal 2023). Bij de tweede evaluatie begin 2025 kunnen we gegevens tonen en kijken of deze termijn ingekort kan worden.

Bereik en integraliteit van alle regelingen bespreken in rondetafelgesprek

Er staat een rondetafelgesprek gepland over dit onderwerp in het vierde kwartaal van 2023. Dit onderwerp houdt verband met de voorzieningen uit het armoedebelief. We laten door een externe partij (Hogeschool Arnhem-Nijmegen) een onderzoek uitvoeren naar het bereik van deze regelingen.

Inwoners die geen gebruik maken van regelingen worden benaderd met de vraag waarom ze geen gebruik maken van armoederegelingen. Inwoners die gebruik maken van de Meedoenregeling worden bevraagd op het gebruik van deze voorziening en of deze bijdraagt aan het vergroten van participatie in de maatschappij. Bij inwoners die gebruik maken van schuldregelingen wordt onderzocht waarom ze niet eerder om ondersteuning van de gemeente hebben gevraagd bij hun financiële problemen. Dit omdat er vaak lange tijd gewacht wordt bij financiële problemen voordat

er hulp wordt gevraagd. De resultaten van dit onderzoek kunnen als basis dienen voor het rondetafelgesprek in het vierde kwartaal.

Zorg voor duiding van de (rente)percentages bij Kredietbank Nederland en de diverse rollen

Er bleken nog wat vragen te zijn over de (rente)percentages bij Kredietbank Nederland en de rol die de Kredietbank Nederland inneemt in een schulddienstverleningstraject.

De Kredietbank Nederland heeft diverse rollen die ze voor ons vervullen. De zwaardere schulddienstverleningstrajecten werden lange tijd verzorgd door Planroep. Toen de dienstverlening steeds slechter werd is gekozen om deze bij Kredietbank Nederland te beleggen. Zij voeren de zwaardere schulddienstverleningstrajecten voor ons uit. Het idee is om dit op den duur in eigen beheer uit te voeren. Het uitvoeren van een schulddienstverleningstraject is iets anders dan het verlenen van een (sanerings-)krediet. Bij een saneringskrediet wordt een schuldregeling getroffen met de schuldeisers en wordt een lening aangegaan voor een deel van die schulden. Betrokkene is direct van de last van de schuldeisers af en heeft nog maar één schuldeiser: de gemeente Overbetuwe. Het rentepercentage is feitelijk irrelevant voor de inwoner. Zie het citaat van de reactie van de Kredietbank Nederland:

Het rentepercentage voor een Saneringskrediet ligt rond de 9%. Er zit een wat hardnekkig misverstand bij de rentevergoeding. Er wordt berekend wat een inwoner aan draagkracht heeft, wanneer de oplossing voor de schulden een saneringskrediet is dan gaat de rente af van het bedrag wat de schuldeiser ontvangt. De inwoner betaalt dus geen hoger bedrag aan ons terug dan zijn draagkracht, de rente wordt indirect door de schuldeiser betaald.

Het toeleiden van inwoners naar een normaal krediet van Kredietbank Nederland is geen onderdeel van schulddienstverlening van de gemeente Overbetuwe.

Termijn van nazorg uitbreiden naar 5 jaar

Deze toezegging wordt opgepakt in relatie met toezegging 1. In de nog te formuleren KPI over duurzaam uit de schulden raken (recidive) wordt deze termijn meegenomen. Een mogelijke denkrichting voor de nog te formuleren KPI kan zijn: *Van het totaal afgeronde schulddienstverleningstrajecten is er bij X% geen nieuwe instroom binnen 5 jaar (recidive).* Zoals aangegeven kan deze KPI niet eerder zijn beslag krijgen dan eind 2024.

Zorg voor een concretere uitwerking van nazorg

Er is mij ook gevraagd om een nadere duiding van de invulling van nazorg. Naast hetgeen in het beleidsplan al hierover staat vermeld, wil ik de toezegging doen om te onderzoeken of we een 'waakvlamfunctie' in kunnen voeren in een nazorgtraject. De kenmerken van een waakvlam zijn dat het een bekend, vertrouwd persoon is voor de kwetsbare bewoner met ten minste ervaringsdeskundigheid in het signaleren van een verslechterende situatie. Bij voorkeur een professional die dicht bij de kwetsbare bewoner staat. Een waakvlam zorgt ervoor dat er een vinger aan de pols wordt gehouden. Bij signalen dat een inwoner een terugval heeft in de financiële huishouding, kan er dan snel een interventie plaatsvinden. We kijken of we deze waakvlamfunctie sociaal domein breed kunnen invoeren. Dit vraagt nog wel enige tijd, omdat we inwoners en professionals moeten mobiliseren om dit te doen.

Terugkomen op vraag 5 van de technische vragen van CDA

Er is mij gevraagd om terug te komen op vraag 5 van de technische vragen van het CDA en met een nadere duiding te komen. De vraag ging vooral over of een administratief medewerker de meldingen van betaalachterstanden in het kader van vroegsignalering oppakt en of dit niet een taak is voor een consulent schulddienstverlening.

Het klopt inderdaad dat het opvolgen van een melding bij een betaalachterstand een taak is van een consulent schulddienstverlening. De administratieve kracht kan wel ondersteunen bij de wijze waarop een melding wordt opgevolgd (via huisbezoek, telefonisch contact, e-mail of brief) en

hiervoor alle meldingen te ordenen in het systeem dat voor vroegsignalering wordt gebruikt. Indien er naar de inwoner een brief wordt verstuurd, dan kan de administratief medewerker dit oppakken. Zo houdt de consulent schulddienstverlening meer tijd over voor het warme contact met de inwoner door middel van een huisbezoek of telefonisch contact.

Beantwoording vraag 2 van de technische vragen van BOB

In de eerste beantwoording van de technische vragen van BOB heb ik aangegeven uiterlijk 10 maart 2023 met het antwoord te komen op vraag 2. Het antwoord op vraag 2 is als volgt:

Vraag: Kunt u de cijfers 2022 geven zoals die voor 2021 genoemd zijn in de rapportage schuldhulpverlening (uw kenmerk 2022-001741), zodat we de ontwikkeling kunnen volgen (of aangeven waar we deze cijfers evt. kunnen vinden)?

Antwoord:

- *Forte Geldzaken: In 2022 zijn in totaal 184 inwoners ondersteund. Het gaat hier om nieuwe aanvragen. Het totaal aantal aanvragen is in 2022 circa 20 procent toegenomen ten opzichte van 2021 (aantal 2021: 153). Daarnaast zijn 30 trajecten voor hulp bij thuisadministratie meegenomen uit 2021 en voortgezet in 2022. Hiervan zijn 23 trajecten afgesloten in 2022. Het percentage aanmeldingen door inwoners zelf is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2021. Het percentage aanmeldingen vanuit de gemeente is afgenomen van 21 procent naar 11 procent. Vanuit het Sociaal Team Overbetuwe is het aantal aanmeldingen juist (licht) toegenomen, van 16 procent naar 19 procent. Ook het aantal verwijzingen door andere partijen is toegenomen: van 4 procent naar 9 procent. Dit betreft onder andere aanmeldingen door huisartsen. Het financieel spreekuur, een samenwerking tussen Forte Geldzaken en de sociaal raadvrouw van Santé Partners, is door 30 inwoners gebruik van gemaakt in 2022.*
- *Vroegsignalering: In 2022 zijn er in totaal 1011 signalen aangeleverd door de vaste lastenpartners in het systeem. Van deze 1011 signalen zijn er 991 als melding (dossier) opgepakt. Van de 991 meldingen zijn er 873 meldingen niet bereikt (geen contact met inwoner, oftewel 88,1 procent). 76 meldingen zijn wel bereikt (wel contact met de inwoner, oftewel 7,7 procent). 42 meldingen staan nog open (hiervoor is nog geen eindresultaat vastgelegd, oftewel 4,2 procent). Van de 76 inwoners die wel bereikt zijn, hebben er 28 hulp geaccepteerd en 48 niet. De geaccepteerde hulp bestaat uit een betalingsregeling (9 van de 28), betalen naar aanleiding van info en advies (6 van de 28) of een doorverwijzing naar een andere ketenpartner (13 van de 28). Van de 13 doorverwijzingen zijn er 5 naar schuldhulpverlening voor een regulier schuldhulpverleningstraject, 1 naar de sociaal raadvrouw van Santé Partners, 1 naar Forte Welzijn, 2 naar het bureau zelfstandigen (Bbz) in Arnhem en 4 naar anders (wordt niet nader omschreven).*
- *Schuldhulpverlening: Bij de schuldhulpverleners van de gemeente Overbetuwe komen signalen, meldingen en aanvragen voor gemeentelijke schuldhulpverlening binnen. Bij signalen gaat het in de meeste gevallen om meldingen van inwoners waarvoor er eenmalig iets wordt gedaan, bijvoorbeeld het doorverwijzen naar een andere organisatie. Over het algemeen zijn dit zaken die relatief weinig tijd kosten. In 2022 zijn er in totaal 62 signalen geregistreerd (in 2021: 69). Bij meldingen gaat het om inwoners die zich aanmelden voor een traject schuldhulpverlening. Dit betekent niet dat een inwoner ook een traject schuldhulpverlening krijgt. Er wordt eerst een intakegesprek met de klant gevoerd. Op basis van dat gesprek wordt er bepaald hoe de ondersteuning er verder uit komt te zien. In 2022 zijn er in totaal 138 meldingen opgepakt (in 2021: 111). Meer inwoners melden zich dus bij de gemeente voor schuldhulpverlening. Bij aanvragen gemeentelijke schuldhulpverlening gaat het om inwoners die daadwerkelijk een officiële aanvraag schuldhulpverlening indienen. Inwoners waarvan de aanvraag goedgekeurd wordt, ontvangen een toekenningsbeschikking. In de meeste gevallen zijn deze inwoners dan ook klaar voor schuldhulpverlening en verwijst de gemeente ze door naar de Kredietbank voor*

een traject. In 2022 waren er 28 aanvragen schuldhulpverlening. Dit aantal ligt lager dan in 2021 en 2020. Toen ging het respectievelijk om 33 en 42 aanvragen. Opvallend is dat het aantal officiële aanvragen schuldhulpverlening is gedaald ten opzichte van 2021, maar het aantal meldingen juist is gestegen. Deze discrepantie is mogelijk toe te schrijven aan dat een relatief groot gedeelte van de inwoners dat zich bij ons meldt te maken heeft met lichte/nog niet problematische schulden. Hier is dan geen officiële aanvraag schuldhulpverlening voor nodig, maar kan een lichtere inzet al voldoende blijken. Mogelijk speelt hierin ook inwoners met betalingsachterstanden vroegtijdig worden gesignaleerd met vroegsignalering of dat stevige interventies worden voorkomen door vrijwilligers van Forte Geldzaken.

Ik ga ervan uit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd over de toezeggingen en de wijze waarop ik hier invulling aan wil geven.

Hoogachtend,

Wethouder René Post