

INFORMATIEMEMO RAAD

Kenmerk:

2023-072640

Datum b&w-vergadering:

6 februari 2024

Onderwerp:

Eerste tussenevaluatie Beleidsplan schulddienstverlening gemeente Overbetuwe 2023-2026 'Op weg naar een vitale financiële huishouding'

Kennis nemen van:

De voortgang op het in maart 2023 vastgestelde Beleidsplan schulddienstverlening gemeente Overbetuwe 2023-2026 'Op weg naar een vitale financiële huishouding'

Status advies:

openbaar

Argument: n.v.t.

Portefeuillehouder:

Wethouder René Post

Betrokkenen bij voorstel extern:

accountmanager voor systemen vroegsignalering
Forte Geldzaken, coördinatoren vrijwilligers

Betrokkenen bij voorstel intern:

TSOS, strategisch beleidsadviseur sociaal domein
TUS, schuldhulpverleners
TF, financieel adviseur

Bijlagen:

n.v.t.

1. Inleiding

Op 14 maart 2023 is het [Beleidsplan schulddienstverlening gemeente Overbetuwe 2023-2026 'Op weg naar een vitale financiële huishouding'](#) (hierna: beleidsplan) vastgesteld (kenmerk 2022-055097). In dit memo volgt een korte tussenevaluatie.

2. Samenvatting

Fase 1: zelf uitvoeren vroegsignalering:

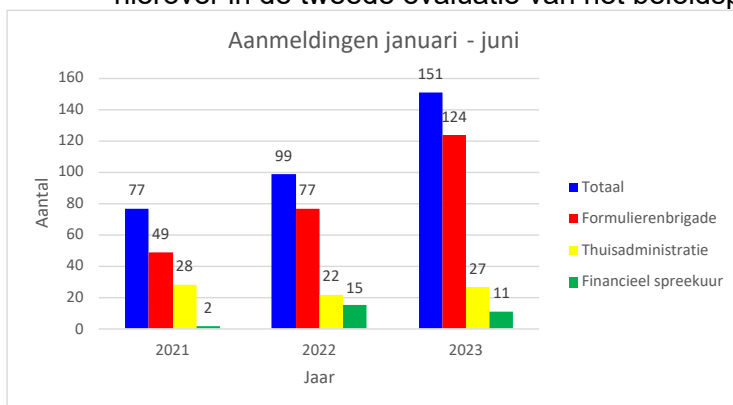
Uit onderstaande kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) blijkt dat het in eigen beheer uitvoeren van vroegsignalering zijn vruchten afwerpt.

KPI 1: 80% van alle "Vroeg Eropaf" meldingen kent binnen 21 dagen opvolging (doel: zo snel mogelijke interventies)

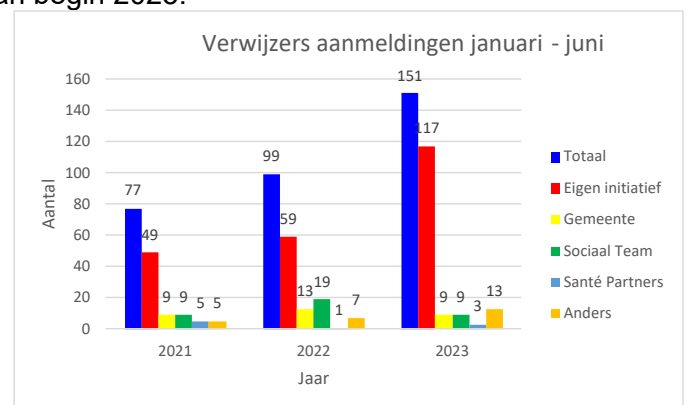
De wettelijke termijn (zoals bepaald in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening) om een melding op te volgen, is vier weken. Binnen die vier weken zijn we verplicht om te melden in het systeem voor vroegsignalering of een inwoner onze ondersteuning heeft geaccepteerd en wat de geboden oplossing is (bijvoorbeeld doorverwijzing of betalingsregeling). We blijven in Overbetuwe (ruim) binnen deze termijn. Over geheel 2023 is de gemiddelde termijn tussen aanmelding en eindresultaat 21 dagen. In de volgende evaluatie is het mogelijk om het daadwerkelijke percentage weer te geven. Dan is ons nieuwe klantvolgsysteem goed ingericht.

KPI 2: Het aantal deelnemers aan het financieel spreekuur van Forte Geldzaken stijgt per jaar met minimaal 15%. Inwoners die herhaaldelijk deelnemen worden actief doorverwezen (doel: meer gebruik maken van een actief voorliggend veld van maatschappelijke partners)

We zien in onderstaande figuren 1 en 2 dat dat het aantal aanmeldingen bij Forte Geldzaken is toegenomen met meer dan 15% en inwoners vooral op eigen initiatief ondersteuning zoeken. Dit toont aan dat inwoners steeds meer gebruikmaken van een actief voorliggende veld van maatschappelijke partners en deze ook goed weten te vinden. We geven een nieuwe update hierover in de tweede evaluatie van het beleidsplan begin 2025.



Figuur 1: Aantal aanmeldingen januari-juni 2021 t/m 2023



Figuur 2: Verwijzers aanmeldingen januari-juni 2021 t/m 2023

*KPI 3: Het percentage meldingen/dossiers dat leidt tot contact (bereik) met de inwoner stijgt.
Toelichting: het percentage inwoners dat via één van de communicatiemiddelen binnen
vroegsignalering (brief, e-mail of huisbezoek) wordt bereikt. Hiervoor worden de meetinstrumenten
RIS Matching en RIS Vroeg Eropaf gebruikt – de systemen waar de signalen
over betalingsachterstanden binnenkomen. (doel: er vroeg bij zijn met een hulpaanbod/
schulden voorkomen)*

In het beleidsplan is aangegeven dat we vroegsignalering zelf gaan uitvoeren. Eerder was dit bij Stichting Rijnstad belegd. Het doel hiervan was om sneller bij de inwoner achter de voordeur te komen, de aansluiting op het Sociaal Team Overbetuwe te versterken en inwoners sneller kunnen te begeleiden naar een regulier traject schuldhulpverlening. De consultants schuldhulpverlening zijn per 1 juni 2023 de vroegsignalering ook daadwerkelijk zelfstandig uit gaan voeren, met meer nadruk op fysieke huisbezoeken en telefonisch contact om zo met meer inwoners in contact te komen. We kunnen bovenstaande resultaten nog verder opsplitsen naar de resultaten tot 1 juni 2023 en vanaf 1 juni 2023.

Over het gehele kalenderjaar 2023 zijn 1.422 signalen van vaste lastenpartners (energieleveranciers, waterleveranciers, woningcorporaties en zorgverzekeraars) binnengekomen. Dit zijn signalen van (beginnende) betalingsachterstanden bij inwoners. Van deze 1.422 signalen zijn uiteindelijk 1.168 meldingen (dossiers) opgepakt. Soms zijn er meerdere signalen op één adres. Dit wordt dan één melding. Bij 300 meldingen leidde dit ook tot contact met de inwoner. Het bereik over het gehele kalenderjaar is daarmee bijna 26%.

We zien dat tot 1 juni 2023 515 signalen van vaste lastenpartners zijn binnengekomen. Van deze signalen zijn uiteindelijk 497 meldingen (dossiers) opgepakt. Bij 101 meldingen heeft dit uiteindelijk geleid tot contact met de inwoner. Het bereik over deze periode is 20%.

Vanaf 1 juni tot en met 31 december 2023 zijn er 907 signalen van vaste lastenpartners binnengekomen. Van deze signalen zijn 671 meldingen (dossiers) opgepakt. Bij 199 meldingen heeft dit uiteindelijk geleid tot contact met de inwoner. Het bereik over deze periode is met bijna 30% hoger dan het bereik over de periode tot 1 juni 2023. We trekken op basis van deze gegevens de conclusie dat de eigen inzet van consultants schuldhulpverlening en de focus op meer direct contact met de inwoner via huisbezoeken en telefonisch contact positief uitpakken.

*KPI 4: Meer inwoners accepteren een hulpaanbod in het kader van vroegsignalering.
Toelichting: Het gaat om het percentage inwoners dat naar aanleiding van contact ook
hulp accepteert.*

We maken hier opnieuw onderscheid tussen de periode tot 1 juni 2023 (vroegsignalering uitgevoerd door Stichting Rijnstad) en de periode vanaf 1 juni 2023 (vroegsignalering uitgevoerd door consultants schuldhulpverlening).

In de periode tot 1 juni 2023 hebben 101 van de 497 meldingen (dossiers) geleid tot contact met de inwoner. Van de 101 bereikte inwoners hebben er 33 ook daadwerkelijk hulp geaccepteerd. Dit betekent dat de inwoner een betalingsregeling treft, zelf de betalingsachterstand alsnog inlost of wordt doorverwezen naar een van de maatschappelijke partners. Het percentage inwoners dat naar aanleiding van contact hulp heeft geaccepteerd is daarmee 33%.

In de periode vanaf 1 juni 2023 tot en met 31 december 2023 hebben 199 van de 671 meldingen (dossiers) geleid tot contact met de inwoner. Van de 199 bereikte inwoners hebben er 72 daadwerkelijk hulp. Het percentage inwoners dat naar aanleiding van contact hulp heeft geaccepteerd is daarmee 36%.

We zien ook hier een verbetering in de periode na 1 juni 2023 ten opzichte van de periode tot 1 juni 2023. Niet alleen is het percentage inwoners dat we weten te bereiken toegenomen, maar ook het percentage inwoners dat naar aanleiding van contact onze hulp accepteert. Ook zien we dat er meer doorverwijzingen zijn vanuit vroegsignalering naar de reguliere schuldhulpverlening: in de periode tot 1 juni 2023 waren er 8 doorverwijzingen, in de periode vanaf 1 juni 2023 tot en met 31 december 2023 waren er 19 doorverwijzingen.

Voor nu zien we een bevestiging dat we op de goede weg zijn. In 2024 optimaliseren we onze werkwijze voor vroegsignalering verder, zodat we nog meer inwoners bereiken en onze ondersteuning kunnen aanbieden.

KPI 5: Het aantal huishoudens met geregistreerde problematische schulden in Overbetuwe daalt, stabiliseert of stijgt relatief gezien minder hard dan de landelijk trend.

Toelichting: Hiervoor gebruiken we het dashboard 'Schuldenproblematiek in beeld' van het CBS. Dit dashboard monitort jaarlijks de informatie over schulden in het kader van het actieplan Brede Schuldenaanpak van het ministerie van SZW.

We zien in onderstaande tabel dat het aantal huishoudens met geregistreerde problematische schulden in Overbetuwe sinds 2021 is toegenomen. Dit is een beeld dat we ook in de rest van Nederland zien. De toename is toe te wijzen aan het feit dat bepaalde schulden bij de Belastingdienst langer open zijn blijven staan. Daarnaast is de definitie, wanneer een schuld problematisch is, ongewijzigd gebleven. De stijging in het percentage huishoudens met problematische schulden in Overbetuwe komt overeen met de landelijke trend.

Overzicht huishoudens met problematische schulden in Overbetuwe 2017-2023 in procenten en aantallen

Jaar	2017	2018	2019	2020-1	2020-10	2021-1	2021-10	2022-1	2023-1
% huishoudens met problematische schulden (Overbetuwe)	5,3%	5,6%	5,3%	5,2%	4,9%	5%	5,2%	5,6%	6,2%
Aantal huishoudens (Overbetuwe)	1.020	1.080	1.040	1.020	980	990	1.020	1.120	1.260
& huishoudens met problematische schulden (Nederland)	7,8%	8,3%	8,1%	-	-	7,4%	-	7,9%	8,6%
% instroom in problematische schulden (Overbetuwe)	-	-	0,8%	0,7%	0,5%	0,7%	0,9%	1,4%	1,5%
Aantallen instroom problematische schulden (Overbetuwe)	-	-	150	130	100	130	170	270	280

We zijn nu bezig met de voorbereiding van de implementatie van fase 2 uit het beleidsplan, het zelf uitvoeren van de schuldregelingen. Dit is nu nog bij Kredietbank Nederland belegd. De verwachting is nu dat de consulenten schuldhulpverlening vanaf 1 december 2024 de meer complexe schuldhulpverlening in eigen beheer uit kunnen voeren. Tot die tijd is er aandacht voor de coaching en opleiding van de medewerkers, het ontwerpen van bedrijfsprocessen en werkinstructies en de inrichting van de applicatie schuldhulpverlening. Dit is nodig voor de succesvolle uitvoering van fase 2. Een (externe) projectleider is aangetrokken om samen met het projectteam te zorgen voor een implementatieplan en invulling te geven aan de daadwerkelijke start, uiterlijk 1 december 2024.

We geven minder geld uit aan personeel door de iets latere start van het in eigen beheer uitvoeren van complexe schulddienstverlening. In het beleidsplan is voor 2024 een formatie-uitbreiding van 2 fte consultants en 1 fte administratieve ondersteuning hiervoor opgenomen. De formatie-uitbreiding kan eind 2024 gerealiseerd worden. Dit resulteert in een bruto voordeel voor 2024 van € 244.000.

4. Communicatie

HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS,
de gemeentesecretaris de burgemeester,

R.P. Hoytink-Roubos