

MEMO

Aan : De gemeenteraad

Van : College van burgemeester en wethouders

CC :

Ons kernmerk : 2022-001741

Datum : 1 februari 2022

Onderwerp : Rapportage schuldhulpverlening 2021

Geachte fractie BOB en overige raadsleden,

Op 23 november 2021 zijn er schriftelijke vragen gesteld over de dienstverlening van PLANgroep (S-579).

In de beantwoording van de schriftelijke vragen op 21 december 2021 is toegezegd om een memo met rapportage schuldhulpverlening over het jaar 2021 met de raad te delen.

Ontwikkelingen rondom schuldhulpverlening

Vanwege problemen met de dienstverlening van PLANgroep is er gekozen om de dienstverlening op te starten met een nieuwe aanbieder: de Kredietbank. Voor zover in het belang van de inwoner, is een groot deel van de dossiers overgedragen van PLANgroep aan de Kredietbank. Bij de Kredietbank zijn nu 28 dossiers in behandeling, bij PLANgroep nog 20 dossiers. Met PLANgroep zijn duidelijke afspraken gemaakt over die dossiers. Ondanks deze afspraken, is in de loop van december 2021 gebleken dat de problemen nog niet geheel zijn opgelost. Daarom is in januari 2022 besloten om zoveel mogelijk dossiers die nu nog bij PLANgroep liggen verder over te dragen aan de Kredietbank. Het uitgangspunt daarbij is dat het overdragen van dossiers geen negatieve gevolgen heeft voor de voortgang of inhoud van het traject en met nadrukkelijke instemming gebeurt van de inwoner. Het overdragen van de dossiers gaat nog minimaal 2 maanden duren en vereist zorgvuldig overleg met PLANgroep, de Kredietbank én de inwoner.

Vroegsignalering met Actief Eropaf: voorkomen van schulden

In 2019 is deze manier van werken gestart. Actief Eropaf was in eerste instantie een samenwerking tussen de gemeente en de drie Overbetuwe woningcorporaties. Per 1 januari 2021 zijn hier ook energiemaatschappijen, Vitens en zorgverzekeraars aan toegevoegd. De samenwerking heeft als doel om problematische schulden van inwoners bij de samenwerkende partners te voorkomen en terug te dringen. Dit door middel van vroegsignalering: vroegtijdig actief op zoek gaan naar inwoners die mogelijk in de (problematische) schulden kunnen komen en hun vaste lasten niet meer kunnen betalen. Rijnstad gaat namens de gemeente Overbetuwe bij inwoners op huisbezoek, stuurt een brief, mail of app of neemt telefonisch contact op als er een betalingsachterstand is gesignaleerd.

In 2021 zijn er in totaal 172 meldingen binnen gekomen in het systeem en 10 buiten het systeem om. Het gaat om meldingen van schuldeisers als er een betalingsachterstand bij een inwoner is gesignaleerd. Dat zijn aanzienlijk meer meldingen dan in 2020, toen het er 35 waren. Deze stijging

is te verklaren doordat er inmiddels meer partners bij het project aangesloten zijn. Rijnstad is naar aanleiding van de meldingen in het systeem bij 52 inwoners op huisbezoek geweest. 48 inwoners hebben een mail ontvangen en 72 inwoners een brief. Buiten het systeem om zijn er nog 10 huisbezoeken extra afgelegd.

Inwoners blijken vaak niet thuis bij een huisbezoek of reageren niet op de e-mail of brief die ze hebben ontvangen. Ook blijkt dat een aanzienlijk deel van de inwoners geen hulp wil bij betalingsachterstanden die ze hebben. Bij 14 inwoners is er daadwerkelijk een resultaat geboekt. 9 inwoners hebben naar aanleiding van de acties van Rijnstad betaald en 2 inwoners hebben een betalingsregeling getroffen. 3 inwoners zijn doorverwezen met hun betalingsachterstanden.

In de eerste helft van 2022 herijken we de werkprocessen van vroegsignalering. We zorgen ervoor dat inwoners met betaalachterstanden een zo laag mogelijke drempel ervaren om ondersteuning te zoeken.

Forte Geldzaken: praktische hulp bij geldzaken door vrijwilligers

Met het project Forte Geldzaken worden inwoners ondersteund door getrainde vrijwilligers bij hun financiële vragen en/of problemen. Het gaat vaak om hulp bij de thuisadministratie of de belastingaangifte. Het doel hiervan is om in een vroeg stadium financiële problemen te voorkomen en aan te pakken. Zodat de inwoner meer grip heeft op de eigen financiële situatie en hierdoor minder stress ervaart.

In 2020 hebben in totaal 102 inwoners Forte Geldzaken benaderd voor praktische ondersteuning bij geldzaken. De inwoner benadert in veel gevallen Forte Geldzaken zelf met een verzoek tot ondersteuning bij geldzaken, of krijgt hulp van het netwerk bij het verzoek: 48 van de 102 verzoeken tot ondersteuning kwamen van de inwoner zelf of het netwerk rondom de inwoner. De overige verzoeken tot ondersteuning kwamen in 2020 van de sociale netwerkpartners: 54 van de 102 verzoeken.

In 2021 is het aantal inwoners dat Forte Geldzaken benadert, opgelopen van 102 naar 153. Opnieuw komt een groot deel van de verzoeken van de inwoner zelf of het netwerk rondom de inwoner: 92 van de 153 verzoeken. De overige verzoeken kwamen van de sociale netwerkpartners: 61 van de 153. Hierbij moet worden opgemerkt dat Forte Geldzaken in de loop van februari met de definitieve eindrapportage over 2021 komt. De genoemde aantallen kunnen mogelijk daarom nog iets hoger of lager uitvallen. Verder wordt het financieel spreekuur, in juni 2021 gestart in samenwerking met de sociaal raadsman van Santé Partners, goed bezocht: 30 inwoners hebben sinds de start hiervan gebruik gemaakt.

Geconcludeerd kan worden dat inwoners Forte Geldzaken goed weten te vinden. Een groot deel van de verzoeken tot ondersteuning bij praktische geldzaken komt namelijk van de inwoner zelf of het netwerk rondom de inwoner. Er is daarnaast weer een stijging te zien in het aantal verzoeken tot ondersteuning bij praktische geldzaken in 2021 ten opzichte van 2020. De coronacrisis lijkt inwoners steeds minder te belemmeren in 2021 om contact op te nemen met Forte Geldzaken dan in 2020. Ook belemmert de coronacrisis in 2021 steeds minder de inzet van (een deel van) de vrijwilligers. De verwachting is dat de stijgende lijn in 2022 verder doorzet.

Schuldhulpverlening gemeente Overbetuwe

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 2021 zijn er in totaal 69 signalen geregistreerd.

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 2020 waren er in totaal 115 opgepakte meldingen. In 2021 is het aantal meldingen gedaald tot 111. Op dit moment is het nog lastig om hier een verklaring voor te geven.

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 2020 waren er 42 aanvragen schuldhulpverlening. In 2021 is dit aantal gedaald naar 33 aanvragen. Deze daling is mogelijk toe te schrijven aan corona, maar kan ook komen doordat inwoners met betalingsachterstanden vroegtijdig worden gesignaleerd met het project Actief Eropaf of dat stevige interventies worden voorkomen door vrijwilligers van Forte Geldzaken.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders,

de gemeentesecretaris,

de burgemeester,

P.J.E. Breukers

R.P. Hoytink-Roubos