

# JAARVERSLAG 2014



**Uw partner in schuldhulpverlening**



**Gemeente Ridderkerk**

# Inhoudsopgave

## Voorwoord

### 1. Samenvatting

### 2. Inzet dienstverlening en resultaten

- 2.1 Dienstverlening PLANgroep in Gemeente Ridderkerk
- 2.2 Cijfers 2014
- 2.3 Beschikkingen en doorlooptijden Wgs
- 2.4 Slagingspercentage
- 2.5 Succesvolle regelingen na driejarig traject
- 2.6 Uitvalpercentage
- 2.7 Klachten / bezwaren
- 2.8 Werkervaringsplek

### 3. Informatie over klanten schuldhulpverlening

- 3.1 Dossiers naar huishouden met of zonder kinderen
- 3.2 Dossiers naar burgerlijke staat
- 3.3 Dossiers naar geslacht
- 3.4 Dossiers naar leeftijd
- 3.5 Dossiers naar inkomen
- 3.6 Dossiers naar soort inkomen
- 3.7 Dossiers naar schuldhoogte

### 4. Samenwerkingspartners

- 4.1 Lokale ketenpartners
- 4.2 Landelijke convenanten

### 5. Preventie in gemeente Ridderkerk

- 5.1 Overzicht preventieactiviteiten PLANgroep in Gemeente Ridderkerk

### 6. Klanttevredenheidsonderzoek

#### Bijlage:

- 1. Overzicht producten in Gemeente Ridderkerk

## Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2014 van PLANgroep, uw partner in schuldhulpverlening. In dit jaarverslag verantwoorden wij onze resultaten in 2014 in Gemeente Ridderkerk aan u.

Een trend in schuldhulpverlening is dat gemeenten steeds meer inzetten op vroegsignalering om mensen met financiële problemen vroeger op te sporen. Een voorbeeld hiervan is een actieve benadering van potentiële klanten zoals mensen die een uitkering aanvragen bij het UWV. Ook goede samenwerking en afspraken tussen schuldhulpverlening, ketenpartners en schuldeisers is belangrijk bij vroegsignalering.

Dit jaarverslag geeft u een goed inzicht in de dienstverlening van PLANgroep in de gemeente Ridderkerk in 2014. U vindt onder andere de volgende informatie in dit jaarverslag.

- Het aantal aanmeldingen/dossiers in de gemeente Ridderkerk.
- De dienstverlening die PLANgroep uitvoert in de gemeente Ridderkerk in cijfers en onze resultaten.
- De achtergrond van de klanten die gebruikmaken van schuldhulpverlening.

Veel leesplezier!

Anne-Mieke de Peuter

## 1. Managementsamenvatting

Het afgelopen jaar heeft PLANgroep in de gemeente Ridderkerk maar liefst 486 huishoudens geholpen met een financiële hulpvraag. Dit is vrijwel gelijk aan 2013. Het aantal aanmeldingen is met zo'n 10% gedaald. De afname van het aantal aanmeldingen is landelijk niet te zien.

In 2012 is PLANgroep gestart met budgetbeheer in de gemeente Ridderkerk. De inzet van budgetbeheer werpt zijn vruchten af. Zo is het uitvalpercentage gedaald met 2%.

## 2. Inzet dienstverlening en resultaten

### 2.1 Dienstverlening PLANgroep in Gemeente Ridderkerk

In opdracht van de gemeente Ridderkerk heeft PLANgroep een zeer breed pakket aan diensten aan uw inwoners geboden. Deze diensten staan beschreven in de bijlage.

### 2.2 Cijfers 2014

In 2014 hebben 145 mensen zich aangemeld bij PLANgroep voor hulp bij financiële problemen. Vanuit 2013 waren er nog 341 openstaande dossiers. In totaal 486 huishoudens ontvingen in 2014 een vorm van schuldhulpverlening via PLANgroep. We hebben in 2014 in totaal 133 dossiers afgerond. In vergelijking met 2013 zijn in 2014 3 dossiers minder afgerond.

Dossiers in 2014 en 2013		
	Aantal 2014	Aantal 2013
Dossiers op 1 januari	341	316
Nieuwe dossiers (aanmeldingen)	145	161
Afgesloten dossiers	133	136
Dossiers op 31 december	<b>353</b>	341

### 2.3 Beschikkingen en doorlooptijden Wgs

Met het van kracht worden van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ontvangt iedere cliënt een beschikking waarin staat of ze wel of niet worden toegelaten tot schuldhulpverlening inclusief de aangeboden dienstverlening. In totaal zijn er in de gemeente Ridderkerk 117 toelatingsbeschikkingen afgegeven. In 8 gevallen is een afwijzigingsbeschikking afgegeven.

Beschikkingen instroom in 2014	
Toelatingsbeschikking	117
Afwijzigingsbeschikking	8
<b>Totaal</b>	<b>125</b>

Daarnaast zijn 89 klanten met een beëindigingsbeschikking uit het proces gekomen. Het gaat om 30 positieve beëindigingsbeschikkingen en 59 negatieve beëindigingsbeschikkingen. (\*in 14 gevallen is er een negatieve beschikking afgegeven ondanks dat de afsluitreden neutraal was, bijvoorbeeld cliënt is overleden, verwijzer trekt het dossier terug, verhuisd naar een andere gemeente oid.)

Beschikkingen uitstroom 2014	
Positieve beëindigingsbeschikking	30
Negatieve beëindigingsbeschikking	59
<b>Totaal</b>	<b>89</b>

Na accordering van de afsluitrapportage door de gemeente wordt de beëindigingsbeschikking verzonden.

De redenen voor het versturen van een negatieve beëindigingsbeschikking waren met name: cliënt heeft niet meer gereageerd op herhaalde uitnodigingen, cliënt weigert aan de voorwaarden voor schuldhulpverlening te voldoen of voldoet niet aan de voorwaarden en cliënt heeft zich niet aan de afspraken gehouden.

De dienstverlening die wij voor de gemeente Ridderkerk hebben uitgevoerd heeft plaatsgevonden binnen de wettelijk gestelde termijnen vanuit de Wet Gemeentelijke schuldhulpverlening (WGS).

## 2.4 Slagingspercentage

In 2014 zijn er 18 schuldbemiddelingen geslaagd. Er kwamen 4 100% regelingen tot stand. We hebben 44 mensen geholpen met een eenmalig advies. 76 dossiers zijn positief afgerond. In totaal hebben wij 98 cliënten geholpen met een oplossing voor hun hulpvraag. Het slagingspercentage komt hiermee op 63%.

## 2.5 Succesvolle regelingen na driejarig traject

In 2014 hebben 6 klanten de driejarige schuldregeling succesvol afgerond. 1 cliënt is gedurende het derde jaar uitgevallen.

## 2.6 Uitvalpercentage

Het uitvalpercentage bedraagt 8%. In 2013 was dit 10%. Het uitvalpercentage is lager dan het landelijk gemiddelde (10%). Tijdens de fase 1 vindt de meeste uitval plaats. In fase 2 en 3 is het uitvalpercentage het laagst.

## 2.7 Klachten / bezwaren

In 2014 is er 1 klacht ontvangen en behandeld conform het klachtenreglement van PLANgroep. Deze cliënt is naar aanleiding van de klacht uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek om deze te bespreken. De inhoud van de klacht ging met name over communicatie en onduidelijkheid omtrent budgetbeheer, deze waren deels gegrond.

## 2.8 Werkervaringsplek

PLANgroep biedt structureel een werkervaringsplek voor een uitkeringsgerechtigde. Deze is in 2014 ingevuld door een uitkeringsgerechtigde uit de gemeente Barendrecht. Door de goede resultaten heeft PLANgroep deze kandidaat een dienstverband kunnen aanbieden en is deze kandidaat succesvol uitgestroomd.

# 3. Informatie over klanten schuldhulpverlening

Wat is de hoogte van de schuld? Wie kloppen er aan voor hulp bij financiële moeilijkheden? In dit hoofdstuk krijgt u zicht op de achtergrond van de schuldenaren in de gemeente Ridderkerk.

## 3.1 Dossiers naar huishouden met of zonder kinderen

Dossiers naar huishouden met of zonder kinderen in 2014	
Huishouden	% van totaal
Met kinderen	29%
Zonder kinderen	71%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

## 3.2 Dossiers naar burgerlijke staat

Dossiers naar burgerlijke staat in 2014	
Burgerlijke staat (aanvrager)	% van totaal
Alleenstaand	54%
Alleenstaande ouder	19%
Gehuwd buiten gemeenschap	1%
Gehuwd in gemeenschap	18%
Geregistreerd partnerschap met gemeenschap	0%
Samenwonend	8%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

In 27% van alle aanvragen gaat het om gemeenschappelijke huishoudens (gehuwden en samenwonenden). Daarnaast is in totaal 73% van de aanvragers alleenstaand of alleenstaande ouder. Dit is een kwetsbare groep. Gehuwden en samenwonenden kunnen in betere tijden reserves aanleggen. In mindere tijden kunnen zij op elkaar terugvallen. Dit geldt niet voor alleenstaanden.

### 3.3 Dossiers naar geslacht

Dossiers naar geslacht in 2014	
Geslacht	% van totaal
Man	59%
Vrouw	41%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

### 3.4 Dossiers naar leeftijd

Dossiers naar leeftijd in 2014	
Leeftijd	% van totaal
24 of jonger	3%
25 tot en met 34	24%
35 tot en met 44	25%
45 tot en met 54	29%
55 tot en met 64	14%
65 en ouder	5%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

De meeste personen die een aanvraag hebben ingediend, bevinden zich in de leeftijdscategorie 45 tot 55 jaar. Cliënten jonger dan 25 jaar en ouder dan 65 jaar kwamen weinig voor.

### 3.5 Dossiers naar inkomen

Dossiers naar inkomen in 2014	
Inkomen	% van totaal *
Onder modaal	83%
Tussen modaal en twee keer modaal	13%
Boven twee keer modaal	4%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

\* Bij de vaststelling van de percentages is uitgegaan van het totaal aantal dossiers in deze categorie met uitzondering van de categorie 'onbekend'.

Het bruto modale inkomen nemen wij als uitgangspunt. Dit inkomen is in 2014 vastgesteld op € 1866 netto per maand (bron: CPB). De meeste aanvragers (83%) hebben een inkomen onder het bruto modale inkomen.

### 3.6 Dossiers naar soort inkomen

Dossiers naar soort inkomen in 2014	
Soort inkomen	% van totaal *
Uitkering	56%
Loon uit dienstbetrekking	44%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

\* Bij de vaststelling van de percentages is uitgegaan van het totaal aantal dossiers in deze categorie met uitzondering van de categorie 'onbekend'.

De meeste mensen die zich aanmelden voor schuldhulpverlening hebben een uitkering. Het totaal aantal behandelde WWB-cliënten bedraagt 97.

### 3.7 Dossiers naar schuldhogte

Dossiers naar schuldhogte in 2014	
Schuldhogte	% van totaal *
< € 5.000	10%
5.000 - 15.000	25%
15.000 - 50.000	37%
50.000 - 75.000	14%
> 75.000	14%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

\* Bij de vaststelling van dit percentage is uitgegaan van het totaal aantal dossiers in deze categorie met uitzondering van de categorie 'onbekend'.

Personen die zich hebben aangemeld voor schuldhulpverlening hebben meestal een schuldenlast tussen de € 15.000,- en € 50.000,-. Dit was ook in 2013 het geval.

De schuldenlast van de grootste groep is gelijk gebleven.

## 4. Samenwerkingspartners

Goede afstemming over de taken en regievoering is cruciaal omdat het probleem van klanten vaak omvangrijker is dan de schuldenproblematiek. Bij klanten met multi-problematiek hebben meerdere partners een rol bij het laten slagen van het traject. Ook in de gemeente Ridderkerk zijn wij permanent bezig met het leggen en onderhouden van contacten met plaatselijke instanties, andere hulpverleners en schuldeisers.



#### 4.1 Lokale ketenpartners

In de gemeente Ridderkerk verloopt de eerste doorverwijzing naar ketenpartners door de klantmanager schuldhulpverlening.

In de onderstaande tabel ziet u naar welke ketenpartners wij klanten doorverwijzen. In 2014 hebben wij 57 doorverwijzingen gedaan.

Doorverwijzing naar ketenpartners
Formulierenbrigade
Karaat Ridderkerk
Algemeen maatschappelijk werk
Huisarts
Voedselbank
Kledingbank
Foodcompany
MEE
Schuldhulpmaatje
Sociaal Raadslieden
BBZ
WWB
Beschermingsbewind
Budgetbeheer

Lokaal hebben we ook een aantal werkafspraken met ketenpartners gemaakt. Zo is er met woningbouwvereniging Woonvisie een convenant preventie huisuitzetting afgesloten. Dit convenant staat in teken om het aantal huisuitzettingen terug te dringen. PLANgroep heeft intensief contact met Woonvisie. Zij verwijzen huurders naar de klantmanager schuldhulpverlening wanneer er een huurachterstand wordt geconstateerd zodat er eerder actie kan worden ondernomen wanneer er sprake is van een huurachterstand en hiermee ontruiming kunnen worden voorkomen.

Daarnaast wordt er ook in de gemeente Ridderkerk goed samengewerkt met Vivenz. Cliënten worden veelvuldig met hen besproken, indien nodig worden er drie gesprekken gepland waarbij Vivenz en schuldhulpverlening met cliënt in gesprek gaan. Deze samenwerking is zeer efficiënt voor de schuldhulpverlening daar Vivenz vaak bij de mensen thuis komt en meer ziet van de situatie van schuldenaar dan een schuldhulpverlener. Wij verwijzen ook cliënten door naar Vivenz wanneer er naast de schuldenproblematiek andere maatschappelijke problemen zijn.

Met Karaat Ridderkerk wordt er ook actief samengewerkt. Karaat biedt begeleiding en ondersteuning aan 55+ ers en is een vrijwilligersdienst. Zij vullen schuldhulpverlening goed aan omdat zij ondersteuning bieden bij het invullen van formulieren en aanvragen van voorliggende voorzieningen. Daarnaast verrichten zij ook huisbezoeken en kijken mee met betrokkene of de administratie juist

wordt bijgehouden en of er überhaupt wel een administratie wordt bijgehouden. Deze samenwerking verloopt prettig. Er is regelmatig contact over gezamenlijke cliënten. Er is goed contact met Sociale Zaken; wij leveren elkaar informatie aan indien nodig. Sociale Zaken kan bijvoorbeeld bij ons de hoogte van de schulden opvragen en het soort schulden. Een schuld bij de belastingdienst inzake onterecht of teveel ontvangen kinderopvangtoeslag, kan namelijk gevolgen hebben voor een eventueel re-integratie traject vanuit de WWB. Wij kunnen daarnaast bij Sociale Zaken informatie opvragen over bijvoorbeeld eventuele vrijstelling van de sollicitatieplicht.

Alle samenwerking zorgt ervoor dat wij cliënten zo goed mogelijk kunnen helpen en dat zij niet van het kastje naar de muur worden gestuurd.

#### 4.2 Landelijke convenanten

Verder maakt PLANgroep gebruik van convenanten met landelijke organisaties zoals: CJIB, Eneco, Essent/Enexis, Evides, Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (NTO), NUON, RWE, SVB-UWV, UPC, Vitens, Zorgverzekeraars Nederland. Deze convenanten zijn afgesloten door de NVVK, vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren.

## 5. Preventie in gemeente Ridderkerk

### 5.1 Overzicht preventieactiviteiten PLANgroep in Gemeente Ridderkerk

Georganiseerde preventieactiviteiten in 2014	
Preventieactiviteiten	Aantal
Financiële Administratie	2
Budgetcursus 'Omgaan met geld'	1
<b>Totaal</b>	<b>3</b>

## 6. Klanttevredenheidsonderzoek

PLANgroep heeft in juli 2014 een klanttevredenheidsonderzoek in Ridderkerk uitgevoerd. In het onderzoek geven de respondenten hun mening over schuldhulpverlening in Ridderkerk. Dit onderzoek is identiek uitgevoerd in de gemeenten Albrandswaard en Barendrecht. De resultaten worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.

### Opzet onderzoek

Het onderzoek beslaat in totaal 19 vragen en bestaat uit drie gedeeltes. De eerste vragen gaan over de aanmeldfase & screeningsfase waar de cliënt is geholpen door de klantmanager van de gemeente Ridderkerk. Het tweede gedeelte gaat over het schuldhulpverleningstraject bij PLANgroep. De laatste vragen gaan specifiek over het budgetbeheer bij PLANgroep. Bij het invullen van de online vragenlijst worden de cliënten automatisch naar de volgende relevante vraag geleid. Als cliënten bijvoorbeeld

aangeven geen gebruik te maken van budgetbeheer, dan krijgen ze hierover verder ook geen vragen. Het invullen van het onderzoek duurde maximaal 15 minuten.

## Likert schaal

Bij alle stellingen is gebruik gemaakt van de zogenaamde Likertschaal. De Likertschaal is een methode om moeilijk te kwantificeren gegevens toch te kunnen ondervragen en te kunnen voorzien van een ordinaal meetniveau. In dit onderzoek geeft de cliënt zijn mening over stellingen aan de hand van de antwoorden helemaal oneens, oneens, eens noch oneens, eens of helemaal eens mee bent. Dit correspondeert met een waardering van 1-5.

## Doelgroep en respons

PLANgroep heeft alle cliënten schuldhulpverlening benaderd voor het invullen van het klanttevredenheidsonderzoek. Cliënten met een e-mailadres hebben op 16 juli 2014 een e-mail ontvangen met een link naar het online klanttevredenheidsonderzoek. Op 21 juli hebben we cliënten die nog niet hadden gereageerd een herinneringsmail gestuurd. Cliënten zonder e-mailadres zijn via de post benaderd. Met het klanttevredenheidsonderzoek ontvingen zij een antwoordenvelop om het onderzoek kosteloos terug te sturen. In totaal zijn er 256 cliënten benaderd en hebben 73 cliënten gereageerd. Het responspercentage is 28,5 %.

In het onderstaande overzicht ziet u een schematische weergave van de respons per benaderingswijze.

	Benaderde cliënten	Respons
<b>E-mail</b>	134	44
<b>Post</b>	122	29
<b>Totaal</b>	256	73

## 1. Beoordeling dienstverlening klantmanager

In Ridderkerk verzorgt de klantmanager van de gemeente de aanmeldfase & screeningsfase. Hierover zijn 5 vragen gesteld met verschillende stellingen. Aan bod kwamen de indruk van het eerste gesprek, algemene stellingen over de klantmanager schuldhulpverlening, stellingen over de informatievoorziening, stellingen over de dienstverlening en de mening over de telefonische bereikbaarheid.

### *Indruk klantmanager*

Maar liefst 75% van de respondenten heeft een goede tot zeer goede indruk van het eerste gesprek met de klantmanager van de gemeente.

### *Algemene stellingen over de klantmanager*

Hieronder leest u per stelling het waarderingscijfer.

<b>Stelling</b>	<b>Waarderingscijfer</b>
De klantmanager luistert goed naar mij.	4,1
De klantmanager geeft mij een beter inzicht in mijn schulden en in het oplossen en voorkomen van deze schulden.	3,65
De klantmanager komt afspraken na.	3,78
De klantmanager gaat vertrouwelijk met mijn gegevens om.	4,17
Als ik bel naar de klantmanager, dan heeft hij/zij snel al mijn gegevens paraat. Ik hoef dus niet steeds mijn hele verhaal te vertellen.	3,89

### *Stellingen over de informatievoorziening*

<b>Stelling</b>	<b>Waarderingscijfer</b>
De schriftelijke informatie die ik van de klantmanager ontvang is duidelijk en begrijpelijk.	3,88
Aan het begin van mijn traject was duidelijk wat schuldhulpverlening voor mij gaat doen.	3,71
Na ieder gesprek met de klantmanager zijn de vervolgafspraken duidelijk.	3,93
Ik word altijd voldoende geïnformeerd over de voortgang in mijn traject.	3,30

### *Stellingen over de dienstverlening*

<b>Stelling</b>	<b>Waarderingscijfer</b>
De klantmanager is vriendelijk.	4,32
De klantmanager is deskundig.	4,04
Ik heb het gevoel dat de klantmanager mijn problemen begrijpt.	3,92

### *Stellingen over de telefonische bereikbaarheid*

<b>Stelling</b>	<b>Waarderingscijfer</b>
Ik kan de klantmanager altijd goed telefonisch bereiken.	3,46
Ik word altijd binnen drie dagen teruggebeld als de klantmanager mijn vraag niet direct kan beantwoorden.	3,63

### *Conclusie*

Zoals blijkt uit de waarderingscijfers zijn cliënten positief over de dienstverlening van de klantmanager van de gemeente Ridderkerk. Alle stellingen hebben een positief waarderingscijfer. Winst valt eventueel te behalen in de telefonische bereikbaarheid en informatievoorziening over de voortgang van het traject.

## **2. Beoordeling dienstverlening PLANgroep**

In het tweede gedeelte van het klanttevredenheidsonderzoek stellen we 7 vragen over de dienstverlening van PLANgroep.

### *Indruk schuldhulpverlener PLANgroep*

60% van de respondenten heeft een goede tot zeer goede indruk van het eerste gesprek met de schuldhulpverlener van PLANgroep.

### *Afgeronde schuldhulpverleningstrajecten*

Ruim 82% van de respondenten is nog bezig met het schuldhulpverleningstraject. De rest van de respondenten heeft een WSNP aangevraagd of het minnelijk traject geheel doorlopen. Eén respondent heeft het traject voortijdig beëindigd.

### *Algemene stellingen over PLANgroep*

<b>Stelling</b>	<b>Waarderingscijfer</b>
De schuldhulpverlener van PLANgroep luistert goed naar mij.	3,91
PLANgroep geeft mij een beter inzicht in mijn schulden en in het oplossen en voorkomen van deze schulden.	3,59
PLANgroep komt afspraken na.	3,83
PLANgroep gaat vertrouwelijk met mijn gegevens om.	4,10
Als ik bel naar PLANgroep, dan heeft men snel al mijn gegevens paraat. Ik hoef dus niet steeds mijn hele verhaal te vertellen.	3,82

### *Stellingen over de informatievoorziening van PLANgroep*

<b>Stelling</b>	<b>Waarderingscijfer</b>
De schriftelijke informatie die ik van PLANgroep ontvang is duidelijk en begrijpelijk.	3,91
Aan het begin van mijn traject was duidelijk wat PLANgroep voor mij gaat doen.	3,77
Na ieder gesprek met PLANgroep zijn de vervolgafspraken duidelijk.	3,71
Na ieder gesprek met PLANgroep heb ik een afsprakenformulier meegekregen	3,15
Ik word altijd voldoende geïnformeerd over de voortgang in mijn traject.	3,13

### *Stellingen over de dienstverlening van PLANgroep*

<b>Stelling</b>	<b>Waarderingscijfer</b>
De schuldhulpverlener van PLANgroep is vriendelijk.	4,21
De schuldhulpverlener van PLANgroep is deskundig.	3,89
Ik heb het gevoel dat de schuldhulpverlener van PLANgroep mijn problemen begrijpt.	3,83
Als ik een klacht heb, handelt PLANgroep dit goed af.	3,72
Ik heb één vast contactpersoon bij PLANgroep.	3,60
Ik heb verschillende contactpersonen gehad bij PLANgroep.	3,64

### *Stellingen over de telefonische bereikbaarheid van PLANgroep*

<b>Stelling</b>	<b>Waarderingscijfer</b>
Ik kan PLANgroep altijd goed telefonisch bereiken.	3,61
Ik word altijd binnen drie dagen teruggebeld als PLANgroep mijn vraag niet direct kan beantwoorden.	3,45

### *Conclusie*

Zoals blijkt uit de waarderingscijfers zijn cliënten positief over de dienstverlening van PLANgroep. Alle dienstverlening is positief beoordeeld. Aandachtspunt zijn de verschillende contactpersonen die 56 cliënten hebben gehad. Daarnaast dient het gebruik van het afsprakenformulier na ieder gesprek

consequent te worden toegepast en kan de klant nog beter geïnformeerd worden over de voortgang van het traject. Verder valt er winst te behalen in de telefonische bereikbaarheid.

### 3. Beoordeling budgetbeheer PLANgroep

#### *Budgetbeheer bij PLANgroep*

Ruim 64% van de respondenten maakt gebruik van budgetbeheer bij PLANgroep. Een derde van budgetbeheercliënten maakt gebruik van de online raadpleegmodule. De stelling 'mijn *budgetbeheer loopt goed*' krijgt het waarderingscijfer 3,36. Een derde van de budgetbeheercliënten is niet bekend met de raadpleegmodule.

#### *Conclusie*

PLANgroep gaat cliënten in budgetbeheer opnieuw informeren over de online raadpleegmodule waarmee cliënten 24 uur per dag zicht hebben op alle transacties via de budgetbeheerrekening.

### Conclusies en verbeterpunten

Uit het onderzoek blijkt dat klanten tevreden zijn over de dienstverlening van de klantmanager van de gemeente en PLANgroep. Alle stellingen hebben een positief waarderingscijfer. Winst valt eventueel te behalen in de telefonische bereikbaarheid en informatievoorziening over de voortgang van het traject. Deze punten gelden zowel voor de klantmanager van de gemeente als PLANgroep. Voor PLANgroep zijn de verschillende contactpersonen een punt van aandacht. PLANgroep streeft naar één vast contactpersoon gedurende het traject, maar in Ridderkerk zijn enkele wisselingen geweest. Daarnaast dient het gebruik van het afsprakenformulier na ieder gesprek consequent te worden toegepast. Hierop wordt in 2015 meer aandacht besteed.

PLANgroep gaat cliënten in budgetbeheer opnieuw informeren over de online raadpleegmodule waarmee cliënten 24 uur per dag zicht hebben op alle transacties via de budgetbeheerrekening. Dit omdat uit het onderzoek blijkt dat een derde van de budgetbeheercliënten de raadpleegmodule niet kent. Cliënten worden hierover aangeschreven en persoonlijk benaderd wanneer er contact is met budgetbeheerder en/of de schuldhulpverlener.

Om onze dienstverlening te verbeteren wordt er in 2015 een inloopspreekuur budgetbeheer op het gemeentehuis ingezet (1<sup>e</sup> donderdag van de maand van 10.00 tot 14.00 uur). Cliënten kunnen zonder afspraak terecht voor vragen over bijvoorbeeld betalingen, het inkomen, vaste lasten, de overzichten, wijzigingen in het budget of de start van het budgetbeheer etc. Ook kan er indien gewenst een afspraak met de budgetbeheerder worden gemaakt.

Daarnaast wordt er in overleg met de gemeente onderzocht of budgetbeheer op locatie een mogelijke optie is.

## Bijlage 1: Overzicht ingezette producten in Gemeente Ridderkerk

### Aanmelding

De aanmelding verloopt via de klantmanager schuldhulpverlening van de gemeente. Het is belangrijk dat signalering en verwijzing in een vroeg stadium van de schuldsituatie plaatsvindt. Na aanmelding ontvangt de cliënt een aanvraagformulier. Na ontvangst van het ingevulde en ondertekende aanvraagformulier, ontvangen wij deze aanmelding van de klantmanager.

### Dossiervorming

Dossiervorming heeft tot doel om op een gestructureerde, ordelijke wijze nieuwe aanmeldingen voor schuldhulpverlening te registreren.

### Crisisinterventie

Bij een crisis zoals huisuitzetting of afsluiting van gas en/of elektriciteit, bieden wij de cliënt binnen 24 uur crisisinterventie aan. PLANgroep gaat dan meteen aan de slag om de acute crisis op te lossen. Met het wettelijke moratorium kunnen we een huisuitzetting of afsluiting van water, gas en elektriciteit voorkomen. Ook maken wij gebruik van landelijke convenanten om een crisis af te wenden. Project specifieke afspraken met plaatselijke bedrijven zijn daarnaast van groot belang. Na de interventie starten we zo snel mogelijk met een stabilisatietraject en/of schuldsanering. In 41 gevallen hebben wij de crisis succesvol kunnen afwenden.

Crisisinterventies		
	2013	2014
Aantal	54	47

### Aanvraag moratorium

Met het moratorium kunnen schuldhulpverleners woningbouwcorporaties, energiemaatschappijen en zorgverzekeraars dwingen om hun invorderingsmaatregelen een half jaar op te schorten. Doel is dat de schuldhulpverlener de tijd krijgt om daadwerkelijk de schulden te regelen. Het moratorium wordt alleen gegeven indien er sprake is van een dreigende situatie. Het moratorium is gericht op het bereiken van een soort adempauze. De schuldhulpverlener krijgt zo voldoende tijd om een minnelijk traject op te zetten of te vervolgen zónder dat hij hierbij gehinderd wordt door schuldeisers.

Moratoria		
	2013	2014
Aantal	4	2



### Eenmalig advies

We kunnen de hulpvraag van de cliënt oplossen met één of enkele adviesgesprekken. De hulpvraag en ons advies leggen we vast in een korte rapportage. Het eenmalig advies wordt in de gemeente Ridderkerk ook ingezet om te bezien of nazorg noodzakelijk is. (27x)

Eenmalig adviezen		
	2013	2014
Aantal	7	71

### Intake

In deze fase verhelderen wij de hulpvraag en beoordelen we welke producten we moeten inzetten. Na aanmelding houdt de schuldhulpverlener een intakegesprek met de cliënt. We verzamelen alle financiële gegevens (inkomsten, uitgaven en schulden) en berekenen het vrij te laten bedrag (VTLB) voor de cliënt en de aflossingscapaciteit. Het VTLB is het volgens de NVVK-norm berekende bedrag dat de schuldenaar minimaal nodig heeft voor levensonderhoud en vaste lasten.

De aflossingscapaciteit is al het inkomen boven het VTLB. Vervolgens bepalen we of er sprake is van een problematische schuldsituatie. Daarna stellen we een plan van aanpak op. Dit plan bespreken we samen met de cliënt(en).

Intakes		
	2013	2014
Aantal	114	126

### 100% betalingsregeling

Indien schuldenaren voldoende draagkracht hebben om de volledige schuld binnen 5 jaar terug te betalen, treffen we voor de schuldenaar een 100% betalingsregeling met de schuldeisers. PLANgroep ziet er tijdens de looptijd op toe dat de schuldenaar zijn verplichtingen nakomt binnen de gestelde termijn.

Betalingsregelingen		
	2013	2014
Aantal	19	4

### Schuldregeling

We starten alleen met een schuldregeling als er sprake is van een problematische schuldsituatie. Zodra alle schulden bekend zijn, proberen we een minnelijke regeling tot stand te brengen. Hiervoor leggen we eerst schriftelijke contacten met de schuldeisers. Daarin verzoeken we schuldeisers om

verdere invorderingsmaatregelen en renteberekening te stoppen. Daarnaast vragen we ze de hoogte van het saldo schriftelijk aan PLANgroep mee te delen. Vervolgens doet de schuldhulpverlener een betalingsvoorstel aan alle schuldeisers voor terugbetaling van een deel van de schuld. Een minnelijke schuldregeling lukt alleen als alle schuldeisers akkoord gaan met het betalingsvoorstel. Als dat gebeurt dan komt de minnelijke schuldregeling tot stand. In 2014 zijn er 18 schuldregelingen tot stand gekomen. In 6 dossiers zijn wij nog in afwachting van het uitspraak van het dwangakkoord.

Schuldregelingen		
	2013	2014
Aantal	98	58

### Aanvraag dwangakkoord

Het dwangakkoord geeft de schuldhulpverlener de mogelijkheid om weigerachtige schuldeisers te dwingen om mee te werken aan een minnelijke regeling. Dit gebeurt tijdens een kort geding. Met een dwangakkoord voorkom je dat schuldenaren in de WSNP terechtkomen omdat een of meerdere weigerachtige schuldeisers niet willen instemmen met een minnelijke regeling.

Dwangakkoorden		
	2013	2014
Aantal	3	11

### (Budget)begeleiding en budgetbeheer

De cliënt heeft vaak advies nodig en begeleiding bij het voeren van een financieel gezond huishouden. Een belangrijk hulpmiddel daarbij is budgetbeheer. Cliënten machtigen in dit geval PLANgroep om hun inkomen te ontvangen. Vervolgens voldoet PLANgroep alle betalingen die zijn opgenomen in het budgetplan. PLANgroep opent hiervoor een speciale rekening op naam van de cliënt. Het belangrijkste doel van (budget)begeleiding is bevordering van de zelfredzaamheid van de klant. (Budget)begeleiding en budgetbeheer worden steeds belangrijker tijdens een schuldregeling. Door deze producten in te zetten, stabiliseren we de situatie van de cliënt en creëren we rust en orde. Daarnaast geven budgetbegeleiding en budgetbeheer de schuldeisers meer zekerheid om het meest haalbare bedrag daadwerkelijk te ontvangen. Dit alles vergroot de slagingskans van een minnelijke regeling. Bijkomend en doelmatig effect is dat het de kans op het maken van nieuwe schulden minimaliseert. Ten opzichte van 2013 is er een stijging te zien in het aantal cliënten in budgetbeheer, dit komt doordat cliënten gedurende het 3 jarige traject in budgetbeheer blijven.

## Budgetbeheerpakketten in gemeente Ridderkerk

Deelname naar budgetbeheerpakket		
Budgetbeheerpakket	Aantal 2013	Aantal 2014
Pakket 1	0	5
Pakket 2	9	17
Pakket 3	69	126
Pakket financieel beheer	60	83
<b>Totaal</b>	<b>138</b>	<b>231</b>

## Heronderzoek

In 2014 waren 71 dossiers in de fase van heronderzoek. Dit houdt in dat de minnelijke regeling is geslaagd en de cliënt elk jaar een oproep ontvangt voor een hercontrolegesprek. Daarna ontvangen de schuldeisers de uitbetaling. De heronderzoeken vinden plaats aan het einde van het eerste, tweede en derde jaar. Vanuit de begeleidingstaak roepen we deze cliënten vaker op. Tijdens een heronderzoek maken we een herberekening van het VTLB. Tevens controleren we of de cliënt zich aan de schuldregeling heeft gehouden. Wanneer een schuldregeling na het derde jaar positief is afgesloten, krijgt de schuldenaar kwijtschelding van het restant van de vordering.

Heronderzoeken		
	2013	2014
Aantal	49	71

## Aanvragen voorlopige voorziening

De voorlopige voorziening is bedoeld om tijdens de behandeling van de aanvraag WSNP een crisis te voorkomen. Dit geldt bijvoorbeeld voor een acuut dreigende huisuitzetting, afsluiting van nutsvoorzieningen, openbare verkoop van de inventaris of faillissement.

Voorlopige voorzieningen		
	2013	2014
Aantal	3	2

## Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP)

WSNP staat voor 'Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen'. Een beroep op de WSNP kan als blijkt dat het minnelijke traject niet mogelijk is. In 2014 heeft PLANgroep voor 49 personen een verzoekschrift ingediend voor een wettelijke schuldsanering. 20 van de aanvragen zijn toegelaten voor dit traject. Via deze weg is er toch nog een oplossing gevonden voor de schuldenproblematiek van de cliënt. Het wettelijke traject is echter wel een zwaar traject. Om deze reden kiezen we er steeds vaker voor om het budgetbeheer tijdelijk door te laten lopen en een vinger aan de pols te houden. 12 verzoekschriften zijn uiteindelijk ingetrokken. In 7 dossiers zijn wij nog in afwachting van de uitspraak.

WSNP's		
	2013	2014
Aantal	51	49

## Nazorg

Na afronding van het zware curatieve traject is het belangrijk om recidive te voorkomen. De cliënt krijgt in veel gevallen weer het beheer van zijn eigen financiën. Daarnaast is het aannemelijk dat er meer financiële ruimte is in zijn budget. Om te zorgen dat de klant na schuldsanering zelfstandig zijn financiën op orde kan houden, toetsen we tijdens een of meerdere gesprekken of de gedragsverandering ook blijvend is. Als interventies noodzakelijk zijn, stemmen wij dit af met de gemeente.

Daarnaast wordt er in de gemeente Ridderkerk nazorg geboden voor cliënten waarvoor een verzoekschrift voor toelating tot de WSNP is ingediend.

De gesprekken (maximaal vier) bevatten onder andere de volgende onderwerpen:

- Hoe is de regeling verlopen?
- Hoe gaat het na de regeling met het budget?
- Zijn er nieuwe schulden ontstaan?
- Is het gedrag veranderd?
- Is er meer inzicht verkregen in het budget?
- Zijn er veranderende omstandigheden binnen het gezin?
- Is ondersteuning nodig bij bijvoorbeeld het opnieuw aanvragen van toeslagen etc.?
- Hoe verloopt het contact met de WSNP bewindvoerder?

Nazorg		
	2013	2014
Aantal	20	14

Nazorg na WSNP		
	2013	2014
Aantal	0	9