

# JAARVERSLAG 2013



**Uw partner in schuldhulpverlening**



**Gemeente Ridderkerk**

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>1. Aanmeldingen &amp; inzet dienstverlening</b>	<b>4</b>
1.1 Aanmeldingen en aantal dossiers	4
1.2 Dienstverlening PLANgroep in Gemeente Ridderkerk	4
1.3 Afgeronde dossiers naar fase en afsluitreden	5
1.4 Beschikkingen	5
1.5 Doorlooptijden & wettelijke termijnen	6
1.6 Slagingspercentage	6
1.7 Succesvolle regelingen na driejarig traject	6
1.8 Uitvalpercentage	6
1.9 Beschrijving producten	7
<b>2. Informatie over klanten schuldhulpverlening</b>	<b>11</b>
2.1 Dossiers naar huishouden met of zonder kinderen	11
2.2 Dossiers naar burgerlijke staat	11
2.3 Dossiers naar geslacht	11
2.4 Dossiers naar leeftijd	12
2.5 Dossiers naar inkomen	12
2.6 Dossiers naar soort inkomen	12
2.7 Dossiers naar schuldhoogte	13
<b>3. Samenwerkingspartners</b>	<b>14</b>
3.1 Zorgoverleg	14
3.2 Lokale ketenpartners	14
3.3 Landelijke convenanten	15
<b>4. Preventie in gemeente Ridderkerk</b>	<b>16</b>
4.1 Overzicht preventieactiviteiten PLANgroep in Gemeente Ridderkerk	16
<b>5. Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>17</b>

## Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2013 van PLANgroep, uw partner in schuldhulpverlening. In dit jaarverslag verantwoorden wij onze resultaten in 2013 in Gemeente Ridderkerk aan u. Voor PLANgroep was 2013 een positief jaar. PLANgroep is opnieuw succesvol door de audit voor de norm voor schuldhulpverlening (NEN 8048) gekomen.

Verder is PLANgroep begin 2013 als eerste schuldhulpverleningsorganisatie met succes gestart met de inzet van het screeningsinstrument Mesis in de gemeente Almere. Het screeningsinstrument Mesis is een wetenschappelijk onderbouwde vragenlijst die motivatie, gedrag en vaardigheden van een schuldenaar in kaart brengt. Dit draagt bij aan effectieve en efficiënte dienstverlening. Veel gemeenten en organisaties zijn het afgelopen jaar in Almere komen kijken en luisteren naar de ervaringen van de professionals van PLANgroep.

Een ander belangrijk initiatief van PLANgroep is het webloket dat in 2013 voor tien gemeenten is opgezet. Met het webloket kunnen klanten zich laagdrempelig digitaal aanmelden voor schuldhulpverlening. Verder bevat het webloket algemene en specifieke informatie over schuldhulpverlening in de gemeente.

Voor een goed inzicht in de dienstverlening van PLANgroep in uw gemeente in 2013, vindt u de volgende informatie in dit jaarverslag.

- Het aantal aanmeldingen/dossiers in uw gemeente.
- De dienstverlening die PLANgroep uitvoert in uw gemeente in cijfers en onze resultaten.
- De achtergrond van de klanten die gebruikmaken van schuldhulpverlening.
- Onze samenwerking met lokale ketenpartners.
- De preventieactiviteiten die PLANgroep voor u uitvoert.

Als laatste treft u onze conclusies en aanbevelingen aan.

Veel leesplezier!

## 1. Aanmeldingen & inzet dienstverlening

In dit hoofdstuk krijgt u zicht op de hoeveelheid aanmeldingen en dossiers in uw gemeente. Daarnaast leest u over de inzet van de verschillende producten van PLANgroep en ons slagings- en uitvalpercentage. Tot slot treft u in dit hoofdstuk een korte beschrijving per ingezet product aan.

### 1.1 Aanmeldingen en aantal dossiers

In 2013 hebben 161 mensen zich aangemeld bij PLANgroep voor hulp bij financiële problemen. Vanuit 2012 waren er nog 316 openstaande dossiers. In totaal 477 huishoudens ontvingen in 2013 een vorm van schuldhulpverlening via PLANgroep. We hebben in 2013 in totaal 136 dossiers afgerond

	Aantal 2013
Dossiers op 1 januari	316
Nieuwe dossiers (aanmeldingen)	161
Afgesloten dossiers	136
Dossiers op 31 december	341
<i>Totaal aantal behandelde dossiers</i>	<i>477</i>

### 1.2 Dienstverlening PLANgroep in Gemeente Ridderkerk

In opdracht van uw gemeente heeft PLANgroep een zeer breed pakket aan diensten aan uw inwoners geboden. Deze diensten treft u hieronder in een schema aan.

Afgeronde diensten in 2013	
Diensten	Aantal
Aanmelding	163
Crisisinterventie	54
Eenmalig advies	7
Intake	114
Plan van aanpak	110
100% betalingsregeling	19
Schuldregeling	98
Budgetbegeleiding licht	102
Budgetbegeleiding middel	132
Budgetbegeleiding zwaar	356
Opstarten Budgetbeheer	76
Heronderzoek	49
Aanvraag moratorium	4
Aanvraag dwangakkoord	3
Aanvraag voorlopige voorziening	3
Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP)	51
Begeleiding zitting WSNP	9
Nazorg	20

### 1.3 Afgeronde dossiers naar fase en afsluitreden

Onderstaand treft u een overzicht aan van afgeronde dossiers met fase en reden.

Afgeronde dossiers naar fase en afsluitreden in 2013			
Fase	Reden	Aantal	
Aanmelding	Geen problematische schuld	3	
	Cliënt is nooit verschenen	5	
	Cliënt heeft niet gereageerd op herhaalde uitnodigingen	17	
	Cliënt heeft zich niet aan de afspraken gehouden	2	
	Cliënt is verhuisd naar een andere gemeente	5	
	Cliënt voldoet niet aan de voorwaarden	6	
	Aanvraagformulier niet teruggestuurd	1	
	Cliënt behoort niet tot de doelgroep	2	
	Beëindigd op verzoek van cliënt	14	
	Overige	5	
	Intake	Cliënt heeft niet gereageerd op herhaalde uitnodigingen	4
		Cliënt voldoet niet aan de voorwaarden	1
		Beëindigd op verzoek van cliënt	4
		Cliënt heeft geen problematische schuld	1
Overige		3	
Plan van aanpak	Cliënt heeft het plan van aanpak niet teruggestuurd	1	
	Verwijzer trekt het dossier terug	1	
Eenmalig advies	Advies afgerond	5	
100% regeling	Regeling geslaagd	2	
	Cliënt is verhuisd naar een andere gemeente	2	
	Regeling beëindigd op verzoek van cliënt	2	
Schuldbemiddeling	Regeling beëindigd op verzoek van cliënt	1	
	Cliënt is zelf in staat zijn schulden te regelen	1	
Budgetbeheer	Cliënt heeft nooit gereageerd op herhaalde uitnodigingen	2	
Budgetbegeleiding	Cliënt is verhuisd naar een andere gemeente	1	
	Begeleiding afgerond	8	
	Cliënt heeft gereageerd op herhaalde uitnodigingen	5	
	Cliënt heeft zich niet aan de afspraken gehouden	1	
	Cliënt voldoet niet aan de voorwaarden	4	
	Cliënt weigert aan de voorwaarden te voldoen	2	

	Overige	8
Heronderzoeken	Dossier voltooid	2
WSNP	Cliënt is verhuisd naar een andere gemeente	3
	Regeling is mislukt en cliënt wenst geen beroep te doen op de WSNP.	1
	Toegelaten tot de WSNP	3
	Regeling beëindigd op verzoek van cliënt	1
	Cliënt heeft zich niet aan de afspraken gehouden	1
Nazorg	Dossier voltooid	6

#### 1.4 Beschikkingen

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. In totaal zijn er in uw gemeente 98 positieve beschikkingen afgegeven. In 19 gevallen is een negatieve beschikking afgegeven. In totaal heeft 1 cliënt daartegen bezwaar aangetekend.

#### 1.5 Doorlooptijden & wettelijke termijnen

De dienstverlening die wij voor uw gemeente hebben uitgevoerd heeft plaatsgevonden binnen de wettelijk gestelde termijnen vanuit de Wet Gemeentelijke schuldhulpverlening (WGS). Hieronder treft u onze doorlooptijden aan.

Aanmelding: gemiddeld 5 dagen

Intakefase: gemiddeld 12 dagen

Schuldbemiddeling: gemiddeld 126 dagen

#### 1.6 Slagingspercentage

In 2013 zijn er 33 schuldbemiddelingen geslaagd. Er kwamen 19 100% regelingen tot stand. We hebben 7 mensen geholpen met een eenmalig advies. In totaal hebben we 53 dossiers positief afgerond. Een dossier positief afronden betekent dat de cliënt geholpen is met zijn financiële hulpvraag. Het slagingspercentage komt hiermee op 67%.

#### 1.7 Succesvolle regelingen na driejarig traject

In 2013 hebben 15 klanten de driejarige schuldregeling succesvol afgerond.

#### 1.8 Uitvalpercentage

Het uitvalpercentage bedraagt 10%. Tijdens de fase 1 vindt de meeste uitval plaats. Dit percentage komt overeen met de landelijke cijfers.

## **1.9 Beschrijving producten**

### ***Aanmelding***

De aanmelding/ screening verloopt via de regisseur schuldhulpverlening van de BAR-gemeenten. Het is belangrijk dat signalering en verwijzing in een vroeg stadium van de schuldsituatie plaatsvindt. Na ontvangst van het ingevulde en ondertekende aanvraagformulier van de regisseur, nemen we de aanvraag in behandeling.

### ***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 2013 zijn er 54 crisisinterventies geweest, hiervan zijn er 47 geslaagd, 7 interventies zijn mislukt.

### ***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.

We hebben voor 4 cliënten een moratorium aangevraagd. Twee aanvragen zijn toegewezen.

### ***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.

### ***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). De gemiddelde duur van de intakefase bedroeg 12 dagen.

### ***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.

In de gemeente Ridderkerk zijn er in totaal 33 schuldregelingen tot stand gekomen. De gemiddelde duur van een schuldbemiddeling bedroeg 126 dagen.

65 schuldregelingen zijn niet geslaagd omdat de schuldeisers geen medewerking wilden verlenen. In 3 gevallen hebben wij een dwangakkoord aangevraagd. Het resultaat hiervan was dat in 1 van de 3 gevallen alsnog een minnelijke regeling tot stand kwam. In de andere gevallen is alsnog een aanvraag voor de WSNP in behandeling genomen.

### ***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.

### ***(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.

### ***Budgetbeheerpakketten in gemeente Ridderkerk***



<b>Deelname naar budgetbeheerpakket 2013</b>	
Budgetbeheerpakket	Aantal
Financieel beheer	60
Budgetbeheer licht	9
Budgetbeheer volledig	69
<b>Totaal</b>	<b>138</b>

### **Heronderzoek**

In 2013 waren 49 dossiers in de fase van heronderzoek. Dit houdt in dat de minnelijke regeling is geslaagd en de cliënt twee keer per 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.

### **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. We hebben de voorlopige voorziening 3 keer aangevraagd.

### **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 2013 heeft PLANgroep voor 51 personen een verzoekschrift ingediend voor een wettelijke schuldsanering. 15 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. 10 aanvragen zijn afgewezen, in 16 gevallen zijn wij nog in afwachting van de uitspraak van de Rechtbank, 5 aanvragen zijn ingetrokken (voornamelijk doordat de schuldeisers, via een dwangakkoord, toch akkoord zijn gegaan met een minnelijke regeling, in 5 gevallen loopt er nog een Hoger beroep.

### **Nazorg voor de cliënt na schuldsanering en na toelating tot de WSNP**

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.

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?

### **Rapportages**

In overleg met de opdrachtgever stellen we de frequentie van onze rapportages vast. In onze kwartaalrapportages volgt u op de voet welke activiteiten en resultaten PLANgroep in uw gemeente boekt. Ook in ons jaarverslag verantwoorden wij ons over alle werkzaamheden die wij in opdracht van uw gemeente uitvoeren.

## 2. 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 uw gemeente.

### 2.1 Dossiers naar huishouden met of zonder kinderen

Dossiers naar huishouden met of zonder kinderen in 2013		
Huishouden	Aantal	% van totaal
Met kinderen	97	37%
Zonder kinderen	165	63%
<b>Totaal</b>	<b>262</b>	<b>100%</b>

### 2.2 Dossiers naar burgerlijke staat

Dossiers naar burgerlijke staat in 2013		
Burgerlijke staat (aanvrager)	Aantal	% van totaal
Onbekend	2	1%
Alleenstaand	137	53%
Alleenstaande ouder	48	18%
Gehuwd buiten gemeenschap	3	1%
Gehuwd in gemeenschap	50	19%
Geregistreerd partnerschap met gemeenschap	0	0%
Samenwonend	22	8%
<b>Totaal</b>	<b>262</b>	<b>100%</b>

In 28% van alle aanvragen gaat het om gemeenschappelijke huishoudens (gehuwden en samenwonenden). Daarnaast is in totaal 71% 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.

### 2.3 Dossiers naar geslacht

Dossiers naar geslacht in 2013		
Geslacht	Aantal	% van totaal
Man	153	58%
Vrouw	109	42%
<b>Totaal</b>	<b>262</b>	<b>100%</b>

## 2.4 Dossiers naar leeftijd

Dossiers naar leeftijd in 2013		
Leeftijd	Aantal	% van totaal
24 of jonger	7	3%
25 tot en met 34	65	25%
35 tot en met 44	77	29%
45 tot en met 54	68	26%
55 tot en met 64	34	13%
65 en ouder	11	4%
<b>Totaal</b>	<b>262</b>	<b>100%</b>

De meeste personen die een aanvraag hebben ingediend, bevinden zich in de leeftijdscategorie 35 tot 44 jaar. Cliënten jonger dan 25 jaar en ouder dan 65 jaar kwamen weinig voor.

## 2.5 Dossiers naar inkomen

Dossiers naar inkomen in 2013		
Inkomen	Aantal	% van totaal *
Onder modaal	221	86%
Tussen modaal en twee keer modaal	35	13%
Boven twee keer modaal	3	1%
<b>Totaal</b>	<b>259</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 2013 vastgesteld op € 1829,00 netto per maand (bron: CPB). De meeste aanvragers (86%) hebben een inkomen onder het bruto modale inkomen.

Uit het bovenstaande blijkt dat werkende mensen met een inkomen net boven het bijstandsminimum, vaker dan voorheen te maken hebben met schulden.

## 2.6 Dossiers naar soort inkomen

Dossiers naar soort inkomen in 2013		
Soort inkomen	Aantal	% van totaal *
Uitkering	134	51%
Loon uit dienstbetrekking	128	49%
<b>Totaal</b>	<b>262</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 87.

## 2.7 Dossiers naar schuldhoogte

Dossiers naar schuldhoogte in 2013		
Schuldhoogte	Aantal	% van totaal *
< € 5.000	28	13%
5.000 - 15.000	58	27%
15.000 - 50.000	77	35%
50.000 - 75.000	25	11%
> 75.000	30	14%
<b>Totaal</b>	<b>218</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,-.

In Gemeente Ridderkerk zijn relatief veel mensen met een hoge schuldenlast. Dit betekent dat mensen zich waarschijnlijk in een laat stadium melden.

### 3. 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 uw gemeente zijn wij permanent bezig met het leggen en onderhouden van contacten met plaatselijke instanties, andere hulpverleners en schuldeisers.

#### 3.1 Zorgoverleg

In uw gemeente neemt PLANgroep geen deel aan het zorgoverleg met de lokale ketenpartners. In de gemeente Ridderkerk is besloten om alleen de regisseur schuldhulpverlening te laten deelnemen aan het zorgoverleg. De regisseur communiceert, indien nodig, besproken cliënten met PLANgroep.

#### 3.2 Lokale ketenpartners

In de onderstaande tabel ziet u naar welke ketenpartners wij klanten doorverwijzen.

Doorverwijzing naar ketenpartners
Formulierenbrigade
Karaat Ridderkerk
Algemeen maatschappelijk werk
Huisarts
Voedselbank
Kledingbank
MEE
Bureau Sociaal Raadsliden
BBZ
VWB
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 PLANgroep wanneer er een huurachterstand wordt geconstateerd zodat er eerder actie kan worden ondernomen wanneer er sprake is van een huurachterstand en hiermee ontruimingen 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. Daarnaast verwijzen wij ook actief door naar Karaat wanneer schuldenaar ouder is dan 55 jaar en ondersteuning noodzakelijk of wenselijk is.

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.

### **3.3 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.

## 4. Preventie in gemeente Ridderkerk

Voorkomen is beter dan genezen. De plek van preventie binnen schuldhulpverlening wordt steeds belangrijker. PLANgroep biedt een uitgebreid pakket aan preventieactiviteiten. Wij hebben diverse workshops en cursussen. In 2013 hebben wij in uw gemeente verschillende preventieactiviteiten georganiseerd.

### 4.1 Overzicht preventieactiviteiten PLANgroep in Gemeente Ridderkerk.

Georganiseerde preventieactiviteiten in 2013	
Preventieactiviteiten	Aantal
Puinruimdagen	4
Budgetcursus 'Omgaan met geld'	2
<b>Totaal</b>	<b>6</b>

#### ***Puinruimdagen***

Cursisten kunnen tijdens deze dagen hun vuilniszak, bananendoos of bureaulade met alle (ongeoopende) post meenemen naar de gemeente. Doel is het samen opzetten van een basisadministratie. Geen administratie bijhouden geeft veel problemen. Dubbele betalingen, onbetaalde rekeningen en het uiteindelijk ontstaan van schulden. Vaak komen deze problemen aan het licht bij aanvragen voor bijzondere bijstand, kwijtschelding, toeslagen Belastingdienst en schuldhulpverlening. Gemeenten hebben veel profijt van deze vorm van preventie. Aanvragen kunnen we sneller afwikkelen en hoeven we minder vaak af te wijzen door gebrek aan informatie. Als gemeente kunt u op verschillende manieren deelnemers benaderen: direct via een gepersonaliseerde mailing of indirect via een aankondiging in een nieuwsbrief en/of krant.

#### ***Budgetcursus 'Omgaan met geld'***

In samenwerking met het Nibud bieden wij de training 'Omgaan met geld'. Deze cursus is bedoeld voor cliënten in het schuldhulpverleningstraject en voor mensen die willen leren omgaan met het beschikbare inkomen. Doel is om inzicht te krijgen in de financiële situatie en de mogelijkheden om de financiën onder controle te krijgen. Deze budgetcursus is ideaal te combineren met de puinruimdagen en workshop energie besparen. In 2013 hebben 10 cliënten deelgenomen aan de budgetcursussen.



## **5. Conclusies en aanbevelingen**

PLANgroep denkt graag met u mee over schuldhulpverlening binnen uw gemeente. Ook als het gaat om meer cliënten te bedienen met minder middelen, zijn wij uw gesprekspartner. In dit laatste hoofdstuk leest onze conclusies en aanbevelingen om uw schuldhulpverlening verder te optimaliseren.

### **5.1 Conclusies**

De belangrijkste conclusie over onze dienstverlening in 2013 in uw gemeente is dat wij een goed jaar qua samenwerking met de gemeente en ketenpartners en dienstverlening naar onze cliënten en schuldeisers hebben kunnen neerzetten, het slagingspercentage is goed en daarnaast zijn er weinig klachten binnengekomen.

### **5.2 Aanbevelingen**

Om de doorlooptijden te bevorderen en de tijd tussen de screening en doorverwijzing naar PLANgroep te verminderen bevelen wij u aan het web-loket voor de BAR-gemeenten op korte termijn te implementeren, een eerste aanzet hiertoe is reeds gemaakt, daarnaast bevelen wij u een de gegevens van cliënten na de screening door de regisseur direct door te geven aan PLANgroep zodat wij cliënten actief kunnen benaderen, mogelijke crisissen kunnen voorkomen en de schuldenlast van de cliënten niet laten oplopen. Daarnaast kan hiermee de uitval tijdens fase 1 mee worden beperkt.