



De gemeenteraad van Ridderkerk  
p/a de griffie

Uw brief van:  
Uw kenmerk:  
Bijlage(n): 3

Ons kenmerk: 1116677  
Contact: Mw. A van der Plaat  
Doorkiesnummer: 0180451569  
E-mailadres: a.v.d.plaat@bar-organisatie.nl  
Datum:

**02 SEP. 2016**

Betreft: jaarverslagen schulddienstverlening

Geachte raadsleden,

Hierbij sturen wij u ter informatie jaarverslagen schulddienstverlening over het jaar 2015.

Dit jaar willen wij u drie verslagen aanbieden;

- Het jaarverslag van PLANgroep, de uitvoerder schuldhulpverlening 2015  
Dit verslag heeft u al eerder gehad bij de vaststelling van het beleid schulddienstverlening dit jaar. Nu krijgt u hierbij een toelichting.
- Het jaarverslag van onze interne dienstverlening schuldhulp (inclusief preventie) 2015  
Dit verslag is voor het eerst opgesteld.
- De evaluatie van de preventieactiviteit MoneyWays over het schooljaar 2015\_2016.  
In het voortgezet onderwijs worden lessen gegeven door ervaringsdeskundigen met als doel het doorbreken van taboes en financiële bewustwording.

### **Kernboodschap**

Het Jaarverslag van PLANgroep geeft inzicht op verschillende onderdelen, het aantal hulpvragen, gezinssamenstelling, inkomenspositie, hoogte van de schulden, klanttevredenheid etc. Deze informatie kunt u vergelijken met de informatie van voorgaande jaren.

Het interne jaarverslag geeft inzicht over de werkzaamheden van de klantmanager schulddienstverlening en de inzet van de preventie medewerker.

Vanuit de preventie heeft de gemeente vanaf het schooljaar 2015-2016 een contract met MoneyWays. Zij geven lessen in het voortgezet onderwijs. Dit project is zeer succesvol. De resultaten willen wij graag met u delen.

### **Korte samenvatting**

In 2015 is er veel aandacht geweest voor 'vroegsignalering'. Dat is belangrijk omdat de omvang van de problemen kleiner is als je er snel bij bent. We hebben dit op verschillende manieren vormgegeven. Bijvoorbeeld door gebruik te maken van de signalen van betalingsachterstanden en een persoonlijke benadering. In 2015 is de preventie professioneel opgepakt en hebben we voor het eerst een 'preventiemedewerker' hierop kunnen inzetten. Deze medewerker heeft tevens een rol in het verbinden van de partners rondom schuldhulp en de bekendheid te vergroten van het minimale beleid.



Door de inzet van PLANgroep, de klantmanager schulddienstverlening en de preventiemedewerker biedt de gemeente Ridderkerk een complete 'schulddienstverlening' en helpen we burgers met financiële problemen op een integrale wijze weer in de eigen kracht te komen. Er wordt hulp op maat geboden. De klantmanager schulddienstverlening is hierbij de spil en regisseur. In 2015 is er meer aandacht besteed aan 'nazorg', dit is een onderdeel van de integrale benadering.

#### Klanttevredenheid

PLANgroep heeft een klanttevredenheidsonderzoek verricht. Dit gaat over het eigen handelen en de werkzaamheden van de klantmanager. Resultaat:

- PLANgroep; 72% is positief en tevreden, dat is 12% meer dan in 2014.
- Klantmanager: 77% is positief en tevreden en dat is ongeveer gelijk aan de resultaten van 2014.

Mogelijke verbeterpunten zijn;

- een betere telefonische bereikbaarheid;
- een betere informatievoorziening over de voortgang van het traject;
- minder wisseling van personeel;
- voor budgetbeheer is het belangrijk om meer bekendheid te krijgen over het online raadpleegprogramma zodat de klant kan volgen wat er gebeurt.

#### MoneyWays

De evaluatie laat zien dat deze organisatie de jongeren in het voortgezet onderwijs echt weet te bereiken. Zowel de jongeren zelf als de leraren zijn verrast en enthousiast. Bewustwording van de financiële verantwoordelijkheid heeft hopelijk tot resultaat dat er nu en later betere keuzes worden gemaakt. Het is mooi om te zien dat sommige leerlingen privé situaties hebben gedeeld die tot dan bij niemand bekend waren. Omdat deze werkwijze goed aanslaat is het contract voor het nieuwe schooljaar verlengd.

#### Tot slot

Wij vertrouwen erop u voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,

de secretaris,

dhr. H.W.J. Klaucke

de burgemeester,

mw. A. Attema

Bijlagen;

- Jaarverslag PLANgroep Ridderkerk 2015
- Jaarverslag intern schulddienstverlening Ridderkerk 2015
- Jaarverslag MoneyWays schooljaar 2015-2016