

RIDDERKERK



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Stappenplan Schuldhulpverleningstraject via de BAR gemeente	4
Aantallen 2015	5
Klantprofielen.....	6
Informatie over de samenwerking met de gebiedsteams/wijkteams, LZN	8
Bezwaar en klachten	9
Crisis	9
Preventie	9

Voorwoord

Schuldhelpverlening in onze gemeente is flink in beweging. Dagelijks houden wij ons bezig om het taboe op het bespreken van financiën te doorbreken zodat onze inwoners de stap naar schuldhelpverlening durven zetten.

We kunnen met trots mededelen dat er in 2015 geen wachtlijsten meer zijn en dat we de door ons gestelde termijn van helpverlening halen. We maken optimaal gebruik van de signalen die bij ons binnenkomen van betalingsachterstanden. Iedereen met een betalingsachterstand wordt uitgenodigd om in gesprek te gaan met ons.

Ook bij een crisis komen we snel in actie, helaas wachten burgers soms te lang voordat er help wordt gevraagd en is een ontruiming of afsluiting niet meer te voorkomen. De convenanten met o.a. de woningstichting is hiervoor erg belangrijk, door een goede samenwerking kan er eerder worden ingegrepen en veel leed worden voorkomen.

Vanaf augustus 2015 zijn we gestart met een zelfstandige uitvoering van preventie, dit is mogelijk door het aanstellen van een preventiemedewerker en het vaststellen van beleid omtrent preventie. Voorheen werden er enkele activiteiten ingekocht bij onze schuldhelpverlener PLANgroep. Preventie staat nu bij veel afdelingen en partners op de agenda, daar zijn wij heel blij mee.

Heel bijzonder en uniek in het land zelfs, is dat we met onze nieuwe partner DSW voor de collectieve zorgverzekering hebben kunnen regelen dat klanten schuldhelpverlening die niet kunnen veranderen van zorgverzekeraar en vaak geen aanvullende verzekering hebben door de schulden, toch een aanvullende verzekering kunnen krijgen bij DSW. Dit is van groot belang voor het welbevinden van de schuldenaar en het gezin. Ook zijn hierdoor minder kosten bijzondere bijstand

Verder geven wij u via dit jaarverslag inzicht in de cijfers en activiteiten van onze dienstverlening.

Stappenplan Schuldhulpverleningstraject

Om in aanmerking te komen voor schuldhulpverlening, moet men aan de volgende voorwaarden voldoen:

- Woonachtig en ingeschreven in onze gemeente
- 18 jaar of ouder
- Inkomen op minimaal bijstandsniveau hebben
- Geen nieuwe schulden maken en geen nieuwe financiële verplichtingen aangaan
- Geen niet-saneerbare vorderingen hebben zoals een boete welke is opgelegd door het CJIB of een uitkerende instantie

Als men aan al deze voorwaarden voldoet kan hij/zij zich aanmelden. Binnen 3 werkdagen na aanmelding maakt de klantmanager een afspraak voor een screeningsgesprek. Als de hulpvrager niet voldoet aan de voorwaarden is een adviesgesprek mogelijk.

De klantmanager schuldhulpverlening gebruikt bij het gesprek een screeningslijst. Deze vragen worden tijdens een persoonlijk gesprek met de hulpvrager besproken. Daarna beslist de klantmanager het vervolg. Dit kan zijn toelating tot de gemeentelijke schuldhulpverlening, doorverwijzing naar een partner of afwijzing. De afwijzing/toelating is gebaseerd op de regels van de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening.

Bij toelating tot de gemeentelijke schuldhulpverlening maar ook als klant niet wordt toegelaten, bespreekt de klantmanager met de hulpvrager of het noodzakelijk/gewenst is dat er wordt doorverwezen naar één van de ketenpartners voor verdere ondersteuning en begeleiding. Soms is hulp nodig bij de voorbereiding en het aanleveren van de documenten ten behoeve van de aanvraag schuldhulpverlening. Soms moet er eerst actie worden ondernomen voor het verkrijgen van inkomen of een voorliggende voorzieningen.

Als klanten zijn toegelaten tot de gemeentelijke schuldhulpverlening, gaat PLANgroep een schuldbemiddeling starten. Bijna altijd is er sprake van problematische schulden, dit wil zeggen dat de totale schuld door klant binnen drie jaar niet volledig afgelost kan worden of dat de schuldeisers niet bereid zijn om een betalingsregeling te treffen. Er wordt dan een minnelijke traject gestart. Bij een minnelijke schuldregeling berekent de schuldhulpbemiddelaar aan de hand van de persoonlijke situatie wat het Vrij Te Laten Bedrag (VTLB) is. Dit bedrag is voldoende om de vaste lasten te betalen en te leven op bijstandsniveau. Alle inkomsten boven het VTLB wordt over een periode van drie jaar aangeboden aan de schuldeisers. Aan hen wordt gevraagd dit bedrag tegen finale kwijting te accepteren en het meerdere van de schulden kwijt te schelden. Als alle schuldeisers akkoord gaan met het voorstel komt het minnelijke traject tot stand.

Bij een geslaagde minnelijke traject wordt alle inkomsten boven het VTLB gereserveerd door klant of door het inzetten van budgetbeheer of financieel beheer. Eén keer per jaar vindt een herberekening van het VTLB plaats. De schuldeisers krijgen eens per jaar de gereserveerde afloscapaciteit naar ratio verdeeld, gedurende drie jaar. Het (in het begin) aangeboden percentage aan schuldeisers is een prognose. Het uiteindelijke bedrag kan afwijken door inkomensveranderingen.

Bij het mislukken van een minnelijke traject kan een Wet Sanering Natuurlijke Personen (WSNP) worden ingediend. De gemeente is gemandateerd om een WSNP verzoek in te dienen bij de rechtbank.

De rechtbank beslist of iemand aanmerking komt. Hierbij wordt bekeken of het minnelijke traject inderdaad niet mogelijk is. Verder probeert de rechtbank in te schatten of betrokkene zich aan de spelregels van de schuldsanering zal houden. De rechter kan schuldeisers verplichten om mee te werken via een zogenaamd 'dwangakkoord'. Na een periode van 36 tot maximaal 60 maanden worden de resterende schulden kwijtgescholden.

Aantallen 2015

Er zijn in totaal 224 reguliere aanmeldingen geregistreerd in onze gemeente.
Er zijn in totaal 339 aanmeldingen door derden geregistreerd in onze gemeente. Aanmeldingen door derden betekent dat de Nutsbedrijven, waterleveranciers inwoners met betaalachterstanden bij de gemeente aanmelden. Deze klanten worden geattendeerd over het product schuldhulpverlening.
Van de 224 aanmeldingen zijn er 63 niet verschenen en 8 zijn recidivisten, zij werden toegelaten tot de gemeentelijke schuldhulpverlening 19 recidivisten konden niet toegelaten worden omdat zij nog niet aan de toelatingsvoorwaarden voldeden, bijvoorbeeld doordat zij eerder in een Wet Sanering Natuurlijke Personen (wsnp) traject zaten en de tien jaar termijn niet is verstreken.
Er zijn 69 inwoners doorverwezen naar de ketenpartners en overige instanties.
Er zijn 81 inwoners doorverwezen naar PLANgroep voor een schuldhulpverleningstraject.

Er is een afname te zien van doorverwijzingen naar PLANgroep, dit heeft verschillende redenen. De aanmeldingen bij de klantmanager schuldhulpverlening zijn minder dan in het voorgaande jaar, er worden veel klanten door de klantmanager schuldhulpverlening eerst doorverwezen naar de ketenpartners om stabiliteit te bereiken door de inkomsten te repareren, of naar Maatschappelijk Werk/Schuldhulpmaatjes, Sociale Raadsliden, enzovoorts. Deze vorm van voortraject is noodzakelijk om een gezond schuldhulpverleningstraject op te kunnen zetten. Ook komt het voor dat klanten de aanvraag niet doorzetten doordat zij zelf een oplossing hebben gevonden voor de schulden of de situatie toch even willen afwachten.

Sinds maart 2014 voert de klantmanager schuldhulpverlening zelf alle screenings uit. Sindsdien zijn er geen wachtlijsten meer.

In totaal hebben 563 klanten "nazorg" aangeboden gekregen van de klantmanager schuldhulpverlening in onze gemeente. De klanten worden ongeveer drie maanden na aanmelding bij de klantmanager gebeld om de stand van zaken te bespreken, ook is er veel mailcontact met de klanten.

Berichten van betalingsachterstand die zijn aangemeld door derden worden opgepakt. Binnen vijf werkdagen wordt er een brief verstuurd waarin hulpverlening wordt aangeboden.

Er zijn 42 negatieve beschikkingen door de klantmanager schuldhulpverlening afgegeven; dat wil zeggen dat 42 klanten niet zijn toegelaten tot de reguliere schuldhulpverlening vanwege de volgende redenen: geen inkomen, vermogen, geen vaste woon/verblijfplaats in onze gemeente, betwiste vorderingen, huis staat nog te koop waardoor de schuldsituatie niet bekend is, niet saneerbare schulden zoals schadevergoedingen, niet saneerbare CJIB boetes of een opgelegde boete op een fraudevordering, actieve onderneming, niet afgewikkelde onderneming, nieuwe schulden maken, trok zelf de aanvraag in.

Klantprofielen

Aanmeldingen in 2015	
Reguliere aanmeldingen	224
Aanmeldingen door derden (Woningbouwverenigingen, Nutsbedrijven, Waterbedrijven en Ziektkostenverzekeraars)	339
Aantal verschenen op screening	163
Aantal niet verschenen op screening bij reguliere aanmeldingen	63
Aantal niet verschenen bij meldingen door derden	300
Aantal doorverwezen naar partners	69
Aantal doorverwezen voor intake PLANgroep	81
Aantal niet toegelaten tot de gemeentelijke schuldhulpverlening	42
Aantal recidivisten toegelaten	8
Aantal recidivisten niet toegelaten	19

Klantprofielen reguliere aanmeldingen 2015	
Leeftijd	
Tot en met 20 jaar	3
21-30 jaar	40
31-40 jaar	35
41-50 jaar	37
51-60 jaar	30
61-70 jaar	10
71-80 jaar	1
81 jaar en ouder	0

Klantprofielen reguliere aanmeldingen 2015

Gezinssituatie	
Alleenstaand	92
Alleenstaande ouder	47
Gezin	17
Aantal kinderen	115

Klantprofielen aanmeldingen door derden 2015

Leeftijd	
Tot en met 20 jaar	4
21-30 jaar	78
31-40 jaar	89
41-50 jaar	83
51-60 jaar	61
61-70 jaar	19
71-80 jaar	3
81 jaar en ouder	2

Klantprofielen aanmeldingen door derden 2015

Gezinssituatie	
Alleenstaand	139
Alleenstaande ouder	154
Gezin	46
Aantal kinderen	307

Informatie over de samenwerking met de gebiedsteams/wijkteams, LZN

Vanuit schuldhulpverlening is er een goede samenwerking opgezet met de Ketenpartners. De klantmanager schuldhulpverlening neemt maandelijks deel aan de LZN overleggen. De ketenpartners waarmee bijna dagelijks contact wordt onderhouden om onze inwoners zo effectief mogelijk te ondersteunen en te begeleiden in alle fronten. Verder heeft de klantmanager schuldhulpverlening afspraken gemaakt met de afdeling die de gemeentelijke belastingen in Ridderkerk uitvoert om burgers wederzijds actief te informeren over de mogelijkheden van kwijtschelding en schuldhulpverlening. Bij de gebiedsteams wordt het onderwerp “financiële problemen” regelmatig op de agenda gezet, het herkennen van deze problemen is van groot belang. De specialisten van de gebiedsteams vinden dit in het kader van preventie/vroegsignalering van groot belang.

Onze ketenpartners
Algemeen Maatschappelijk Werk Vivenz
Woningbouwvereniging Woonvisie
Waterleverancier Oasen
Alle Nutsbedrijven
Afdeling uitkeringen van onze gemeente
Delta psychiatrisch ziekenhuis
Bouman verslavingszorg
Parnassia verslavingszorg
GGZ
Voedselbank
Kledingbank en de Food company
Karaat
Schuldhulpmaatjes Ridderkerk
Stichting Mee
Sociaal Raadsliden Vivenz
Financiële bewindvoerders
Lokaal Zorg Netwerk
Thuiszorgorganisaties
Humanitas
Wijkteams

Bezwaar en klachten

In 2015 zijn er geen bezwaren op de beschikkingen toelating of afwijzing van de klantmanager schuldhulpverlening en zijn er ook geen klachten geweest.

Crisis

In 2015 heeft de woningbouwvereniging Woonvisie totaal 25 ontruimingsvonnissen gehaald en hierbij is het volgende tot stand gekomen.

- vier uitgevoerde ontruiming, deze konden wij niet voorkomen doordat klanten niet op de gemaakte afspraken kwamen, er sprake was van hennepeteelt en bij één werd er door de rechter geen moratorium toegekend.
- twee huurders hebben zelf de huur opgezegd (om extra kosten te voorkomen)
- vier huurders hebben gehele achterstand voldaan.
- vier huurders hebben alsnog een regeling getroffen.
- voor elf huurders loopt de procedure nog.

Preventie

Vanaf augustus 2015 is de preventiemedewerker gestart met het uitvoeren van het Preventieplan 2015-2016 Ridderkerk.

De volgende activiteiten zijn/worden uitgevoerd;

- “Papier hier” bijeenkomsten, worden sinds april 2014 per kwartaal georganiseerd in samenwerking met de ketenpartners Ouderenwerk Karaat, Schuldhulpmaatjes Ridderkerk en Kledingbank Ridderkerk. Onze bedoeling is dat de inwoners naar deze bijeenkomsten komen zodat wij hun administratie kunnen ordenen en kunnen ontdekken of zij financiële problemen/schulden hebben. Ook kunnen zij tijdens deze bijeenkomsten bij de partners terecht met al hun vragen over bijvoorbeeld de regelingen in onze gemeente.
- Moneyways is een educatie programma voor het voortgezet onderwijs. Dit project is gestart in 2015. De gemeente is hiermee een koploper in het land.
- In samenwerking met Ministerie van Financiën is er een actieve deelname van onze gemeente aan de landelijke preventiebijeenkomsten schuldhulpverlening. Hierdoor hebben wij aan basisscholen in onze gemeente gratis lesmateriaal over leren omgaan met geld en een gratis voorleesboek, kunnen uitdelen.
- Voor de inwoners en onze ketenpartners zijn Nibud agenda's kosteloos uitgedeeld. Dit zijn agenda's met praktische tips hoe je schulden kan voorkomen en budgettips.
- Om de preventie bij de inwoners meer naamsbekendheid te geven, zijn er door de klantmanager schuldhulpverlening regelmatig columns geschreven voor de lokale krant.
- In april 2015 is er een bijeenkomst georganiseerd met de partners schuldhulpverlening waarbij de gastspreker NVVK heeft deelgenomen.(Nederlandse Vereniging voor Volkskredieten).
- CJIB (Centraal Justitieel Incasso Bureau) heeft voorlichting gegeven aan alle ketenpartners.
- GGD team Ouderenmishandeling, financiële uitbuiting ouderen heeft een workshop/voorlichting in de gemeente Ridderkerk gegeven in februari 2015 waar ketenpartners voor zijn uitgenodigd.

- De budgetteringscursus is een verplichting en in 2015 strenger gehandhaafd door de klantmanager.. De resultaten zijn zichtbaar er zijn nu meer deelnemers.
- Budgetbeheer wordt aangeboden in verschillende vormen. Ook voor inwoners die nog geen schulden hebben maar een risico vormen; hiermee kunnen we voorkomen dat er schulden worden gemaakt bij bijvoorbeeld risicogroepen; ex/verslaafden, ouderen inwoners met psych. problematiek enzovoorts.
- Er is een Twitter account voor de gemeentelijke schuldhulpverlening gemaakt die wordt beheerd door de klantmanager schuldhulpverlening. Dit geeft een impuls aan de bekendheid en vindbaarheid van de schuldhulpverlening.
- Jaarlijks biedt de gemeente een Collectieve Zorgverzekering aan Minima aan. Als minima zich goed kunnen verzekeren voor onverwachte kosten op het gebied van gezondheid, wordt de kans op schulden verminderd. Doelstelling is dat jaarlijks steeds meer mensen gebruik maken van de zorgverzekering. Ook schuldenaren die normaal niet kunnen overstappen naar een aanvullende verzekering kunnen door ons contract met DSW toch een aanvullende verzekering afsluiten. De schuldpreventie medewerker organiseerde samen met de beleidsmedewerker jaarlijks diverse voorlichtingen en houdt dagelijks een telefonisch spreekuur voor klanten in de periode half november tot en met 31 december. Hierdoor hebben de burgers een vast contactpersoon. In samenwerking met de uitkeringsadministratie (UA) wordt actief ingezet op de kwaliteit van de verwerking van de formulieren en de meldingen aan CZ en DSW. Mensen kunnen het hele jaar overstappen naar de collectiviteit mits zij een basisverzekering hebben bij CZ en DSW.