

JAARVERSLAG 2015

PLANGROEP

Uw partner in schuldhulpverlening



Gemeente Ridderkerk

Inhoudsopgave

Voorwoord

1. Samenvatting

2. Inzet dienstverlening en resultaten

- 2.1 Dienstverlening PLANgroep in Gemeente Ridderkerk
- 2.2 Instroomcijfers aanmeldingen
- 2.3 Beschikkingen en doorlooptijden Wgs
- 2.4 Slagingspercentage
- 2.5 Succesvolle regelingen na driejarig traject
- 2.6 Uitvalpercentage
- 2.7 Klachten

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:

Overzicht producten in Gemeente Ridderkerk

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2015 van PLANgroep, uw partner in schuldhulpverlening. In dit jaarverslag verantwoorden wij onze resultaten in 2015 in Gemeente Ridderkerk aan u.

In 2015 kwam er steeds meer aandacht voor mensen die door wet- en regelgeving tussen wal en schip dreigen te vallen. Vroegsignalering werd een belangrijk speerpunt. PLANgroep probeert samen met ketenpartners een passend antwoord te bieden. We zorgen voor creatieve oplossingen zodat deze klanten in ieder geval in een stabiele financiële situatie terechtkomen. Op termijn kan er dan mogelijk toch een oplossing gevonden worden voor de schulden. Evident is dat vroegsignalering hierin een belangrijke rol speelt. Goede kennis van de medewerkers in de wijkteams op het gebied van signalen die duiden op schulden is daarom zeer belangrijk.

Dit jaarverslag geeft u een goed inzicht in de dienstverlening van PLANgroep in uw gemeente in 2015. U vindt onder andere 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.

Veel leesplezier!

Anne-Mieke de Peuter

1. Managementsamenvatting

Het afgelopen jaar heeft PLANgroep in Gemeente Ridderkerk maar liefst 411 huishoudens geholpen met een financiële hulpvraag. Dit is een kleine daling ten opzichte van 2014.

Het aantal aanmeldingen is in 2015 gedaald met zo'n 40%.

In november 2015 heeft er de NEN en NVVK audit plaatsgevonden in de gemeente Ridderkerk. Deze audit is zeer goed verlopen. De auditor heeft alle facetten van de audit voor het vierde jaar op rij positief beoordeeld en was bijzonder lovend over onze professionaliteit en grondige organisatie

2. Inzet dienstverlening en resultaten

2.1 Dienstverlening PLANgroep in Gemeente Ridderkerk

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

2.2 Instroomcijfers aanmeldingen

In 2015 zijner 88 mensen aangemeld bij PLANgroep voor hulp bij financiële problemen. Vanuit 2014 waren er nog 353 openstaande dossiers. In totaal 441 huishoudens ontvingen in 2015 een vorm van schuldhulpverlening via PLANgroep. We hebben in 2015 in totaal 95 dossiers afgerond. In vergelijking met 2014 zijn in 2015 38 dossiers minder afgerond. Dit is een procentuele daling van 29%. Dit heeft mede te maken met de daling van het uitvalspercentage naar 6% (in 2014 was dit 8%).

| Dossiers in 2015, 2014 en 2013 | | | |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | Aantal 2015 | Aantal 2014 | Aantal 2013 |
| Dossiers op 1 januari | 353 | 341 | 316 |
| Nieuwe dossiers (aanmeldingen) | 88 | 145 | 161 |
| Afgesloten dossiers | 95 | 133 | 136 |
| Dossiers op 31 december | 346 | 353 | 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 uw gemeente 86 toelatingsbeschikkingen afgegeven. In 2 gevallen is een afwijzigingsbeschikking afgegeven. Geen cliënten hebben daartegen bezwaar aangetekend.

| Beschikkingen instroom in 2015 | |
|--------------------------------|-----------|
| Toelatingsbeschikking | 86 |
| Afwijzigingsbeschikking | 2 |
| Totaal | 88 |

Daarnaast zijn 94 klanten met een beschikking uit het proces gekomen. Het gaat om 70 positieve beëindigingsbeschikkingen en 24 negatieve beëindigingsbeschikkingen. 1 dossier is gesloten voor de beschikkingsfase.

| Beschikkingen uitstroom 2015 | |
|-----------------------------------|-----------|
| Positieve beëindigingsbeschikking | 70 |
| Negatieve beëindigingsbeschikking | 24 |
| Totaal | 94 |

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

2.4 Slagingspercentage

In 2015 zijn er 43 schuldbemiddelingen geslaagd. Er kwamen 6 100% regelingen tot stand. 26 cliënten zijn toegelaten tot de WSNP. Daarnaast hebben wij 34 dossiers positief afgerond. Een dossier positief afronden betekent dat de cliënt geholpen is met zijn financiële hulpvraag. Het slagingspercentage komt hiermee op 65%. (in 2014 was dit 63%).

2.5 Succesvolle regelingen na driejarig traject

In 2015 hebben 21 klanten de driejarige schuldregeling succesvol afgerond.

2.6 Uitvalpercentage

Het uitvalpercentage bedraagt 6% (in 2014 was dit 8%).

2.7 Klachten

In 2015 hebben 4 cliënten een officiële klacht ingediend over de dienstverlening van PLANgroep. Deze klachten zijn allemaal binnen de gestelde termijn van zes weken beantwoord en uitgenodigd voor een gesprek. 3 van de klachten waren gegrond en 1 ongegrond. Geen cliënten hebben vervolgens bezwaar ingediend bij de NVVK. De inhoud van de klachten waren met name gericht op de communicatie tussen cliënt en schuldhulpverlener. Ter verbetering zijn deze klachten besproken met de medewerkers.

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 uw gemeente.

3.1 Dossiers naar huishouden met of zonder kinderen

| Dossiers naar huishouden met of zonder kinderen in 2015 | |
|---|--------------|
| Huishouden | % van totaal |
| Met kinderen | 23% |
| Zonder kinderen | 77% |
| Totaal | 100% |

3.2 Dossiers naar burgerlijke staat

| Dossiers naar burgerlijke staat in 2015 | |
|--|--------------|
| Burgerlijke staat (aanvrager) | % van totaal |
| Alleenstaand | 55% |
| Alleenstaande ouder | 20% |
| Gehuwd buiten gemeenschap | 1% |
| Gehuwd in gemeenschap | 14% |
| Geregistreerd partnerschap met gemeenschap | 1% |
| Samenwonend | 9% |
| Totaal | 100% |

In 25% van alle aanvragen gaat het om gemeenschappelijke huishoudens (gehuwden en samenwonenden). Daarnaast is in totaal 75% 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 2015 | |
|--------------------------------|--------------|
| Geslacht | % van totaal |
| Man | 52% |
| Vrouw | 48% |
| Totaal | 100% |

3.4 Dossiers naar leeftijd

| Dossiers naar leeftijd in 2015 | |
|--------------------------------|--------------|
| Leeftijd | % van totaal |
| 24 of jonger | 8% |
| 25 tot en met 34 | 27% |
| 35 tot en met 44 | 25% |
| 45 tot en met 54 | 26% |
| 55 tot en met 64 | 10% |
| 65 en ouder | 4% |
| Totaal | 100% |

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

3.5 Dossiers naar inkomen

| Dossiers naar inkomen in 2015 | |
|-----------------------------------|----------------|
| Inkomen | % van totaal * |
| Onder modaal | 78% |
| Tussen modaal en twee keer modaal | 20% |
| Boven twee keer modaal | 2% |
| Totaal | 100% |

* 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 voor 2015 geschat op € 2070 netto per maand (bron: CPB). De meeste aanvragers (78%) hebben een inkomen onder het bruto modale inkomen.

3.6 Dossiers naar soort inkomen

| Dossiers naar soort inkomen in 2015 | |
|-------------------------------------|----------------|
| Soort inkomen | % van totaal * |
| Uitkering | 57% |
| Loon uit dienstbetrekking | 43% |
| Totaal | 100% |

* 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 PW-cliënten bedraagt 81.

3.7 Dossiers naar schuldhoogte

| Dossiers naar schuldhoogte in 2015 | |
|------------------------------------|----------------|
| Schuldhoogte | % van totaal * |
| < € 5.000 | 11% |
| 5.000 - 15.000 | 25% |
| 15.000 - 50.000 | 39% |
| 50.000 - 75.000 | 10% |
| > 75.000 | 15% |
| Totaal | 100% |

** 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,-.

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 uw gemeente 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 schuldhelpverlening.

In de onderstaande tabel ziet u naar welke ketenpartners wij klanten doorverwijzen. In 2015 hebben wij 84 doorverwijzingen gedaan.

| Doorverwijzing naar ketenpartners |
|-----------------------------------|
| Formulierenbrigade |
| Karaat Ridderkerk |
| Algemeen maatschappelijk werk |
| Huisarts |
| Voedselbank |
| Kledingbank |
| Foodcompany |
| MEE |
| Schuldhelpmaatje |
| Sociaal Raadsliden |
| BBZ (bijstand voor zelfstandigen) |
| Participatiewet |
| Beschermingsbewind |
| Budgetbeheer |

Lokaal hebben we ook een aantal werkafspraken met ketenpartners gemaakt. Zo is er met woningbouwvereniging Woonvisie een convenant preventie huisuitzetting afgesloten (tussen de gemeente en Woonvisie). Dit convenant staat in teken om het aantal huisuitzettingen terug te dringen. PLANgroep heeft intensief contact met Woonvisie. Zij verwijzen huurders naar de klantmanager schuldhelpverlening 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 schuldhelpverlening 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. 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 PW. 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

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 2015 hebben wij in uw gemeente verschillende preventieactiviteiten georganiseerd.

5.1 Overzicht preventieactiviteiten PLANgroep in Gemeente Ridderkerk

| Georganiseerde preventieactiviteiten in 2015 | |
|--|--------|
| Preventieactiviteiten | Aantal |
| Bijeenkomst administratie ordenen | 4 |
| Budgetcursus 'Omgaan met geld' | 3 |

6. Klanttevredenheidsonderzoek

Inleiding

PLANgroep heeft in november 2015 een klanttevredenheidsonderzoek in Ridderkerk uitgevoerd. Aanleiding hiervoor is de afspraak tussen de BAR-gemeenten en PLANgroep om jaarlijks de klanttevredenheid te meten. In het onderzoek geven de respondenten hun mening over schuldhelpverlening in Ridderkerk. Dit onderzoek is identiek uitgevoerd in de gemeenten Albrandswaard en Barendrecht. De resultaten worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren. Dit verslag geeft de resultaten op hoofdlijnen weer.

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 BAR-gemeenten. Het tweede gedeelte gaat over het schuldhelpverleningstraject 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 schuldhelpverlening benaderd voor het invullen van het klanttevredenheidsonderzoek. Cliënten met een e-mailadres hebben op 24 november 2015 een e-mail ontvangen met een link naar het online klanttevredenheidsonderzoek. Op 2 december 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 antwoordenvolp om het onderzoek kosteloos terug te sturen. In totaal zijn er 226 cliënten benaderd en hebben 70 cliënten gereageerd. Het responspercentage is 30,9 %. Dit is iets hoger dan in 2014.

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

2015:

| | Benaderde cliënten | Respons |
|--------|--------------------|---------|
| E-mail | 171 | 56 |
| Post | 55 | 14 |
| Totaal | 226 | 70 |

2014:

| | Benaderde cliënten | Respons |
|--------|--------------------|---------|
| E-mail | 134 | 44 |
| Post | 122 | 29 |
| Totaal | 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 schuldhelpverlening, stellingen over de informatievoorziening, stellingen over de dienstverlening en de mening over de telefonische bereikbaarheid.

Indruk klantmanager

Maar liefst 77% van de respondenten heeft een goede tot zeer goede indruk van het eerste gesprek met de klantmanager van de BAR gemeenten.

Algemene stellingen over de klantmanager

Hieronder leest u per stelling het waarderingscijfer.

2015:

| Stelling | Waarderingscijfer |
|--|--------------------------|
| De klantmanager luistert goed naar mij. | 4,04 |
| De klantmanager geeft mij een beter inzicht in mijn schulden en in het oplossen en voorkomen van deze schulden. | 3,75 |
| De klantmanager komt afspraken na. | 3,84 |
| De klantmanager gaat vertrouwelijk met mijn gegevens om. | 4,21 |
| 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. | 3,98 |

2014:

| Stelling | Waarderingscijfer |
|--|--------------------------|
| 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

2015:

| Stelling | Waarderingscijfer |
|--|--------------------------|
| De schriftelijke informatie die ik van de klantmanager ontvang is duidelijk en begrijpelijk. | 3,91 |
| Aan het begin van mijn traject was duidelijk wat schuldhulpverlening voor mij gaat doen. | 3,72 |
| Na ieder gesprek met de klantmanager zijn de vervolgafspraken duidelijk. | 3,84 |
| Ik word altijd voldoende geïnformeerd over de voortgang in mijn traject. | 3,38 |

2014:

| Stelling | Waarderingscijfer |
|--|--------------------------|
| 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

2015:

| Stelling | Waarderingscijfer |
|--|--------------------------|
| De klantmanager is vriendelijk. | 4,22 |
| De klantmanager is deskundig. | 3,99 |
| Ik heb het gevoel dat de klantmanager mijn problemen begrijpt. | 3,93 |

2014:

| Stelling | Waarderingscijfer |
|--|--------------------------|
| 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

2015:

| Stelling | Waarderingscijfer |
|---|--------------------------|
| Ik kan de klantmanager altijd goed telefonisch bereiken. | 3,51 |
| Ik word altijd binnen drie dagen teruggebeld als de klantmanager mijn vraag niet direct kan beantwoorden. | 3,44 |

2014:

| Stelling | Waarderingscijfer |
|---|--------------------------|
| 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. De waarderingscijfers zijn minimaal gewijzigd ten opzichte van 2014. 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

72% van de respondenten heeft een goede tot zeer goede indruk van het eerste gesprek met de schuldhulpverlener van PLANgroep. Dit is 12% meer dan in 2014.

Afgeronde schuldhulpverleningstrajecten

Ruim 66% van de respondenten is nog bezig met het schuldhulpverleningstraject. De rest van de respondenten heeft een WSNP aangevraagd, het minnelijk traject geheel doorlopen of het traject afgebroken of voortijdig beëindigd.

Algemene stellingen over PLANgroep

2015:

| Stelling | Waarderingscijfer |
|--|--------------------------|
| De schuldhulpverlener van PLANgroep luistert goed naar mij. | 3,76 |
| PLANgroep geeft mij een beter inzicht in mijn schulden en in het oplossen en voorkomen van deze schulden. | 3,71 |
| PLANgroep komt afspraken na. | 3,60 |
| PLANgroep gaat vertrouwelijk met mijn gegevens om. | 4,12 |
| Als ik bel naar PLANgroep, dan heeft men snel al mijn gegevens paraat. Ik hoef dus niet steeds mijn hele verhaal te vertellen. | 3,96 |

2014:

| Stelling | Waarderingscijfer |
|--|--------------------------|
| 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

2015:

| Stelling | Waarderingscijfer |
|--|--------------------------|
| De schriftelijke informatie die ik van PLANgroep ontvang is duidelijk en begrijpelijk. | 3,86 |
| Aan het begin van mijn traject was duidelijk wat PLANgroep voor mij gaat doen. | 3,67 |
| Na ieder gesprek met PLANgroep zijn de vervolgafspraken duidelijk. | 3,84 |
| Na ieder gesprek met PLANgroep heb ik een afsprakenformulier meegekregen | 3,20 |
| Ik word altijd voldoende geïnformeerd over de voortgang in mijn traject. | 3,40 |

2014:

| Stelling | Waarderingscijfer |
|--|--------------------------|
| 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***2015:**

| Stelling | Waarderingscijfer |
|--|--------------------------|
| De schuldhulpverlener van PLANgroep is vriendelijk. | 4,20 |
| De schuldhulpverlener van PLANgroep is deskundig. | 3,88 |
| Ik heb het gevoel dat de schuldhulpverlener van PLANgroep mijn problemen begrijpt. | 3,88 |
| Als ik een klacht heb, handelt PLANgroep dit goed af. | 3,71 |
| Ik heb één vast contactpersoon bij PLANgroep. | 3,58 |
| Ik heb verschillende contactpersonen gehad bij PLANgroep. | 3,81 |

2014:

| Stelling | Waarderingscijfer |
|--|--------------------------|
| 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

2015:

| Stelling | Waarderingscijfer |
|---|-------------------|
| Ik kan PLANgroep altijd goed telefonisch bereiken. | 3,75 |
| Ik word altijd binnen drie dagen teruggebeld als PLANgroep mijn vraag niet direct kan beantwoorden. | 3,31 |

2014:

| Stelling | Waarderingscijfer |
|---|-------------------|
| 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 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. Ten opzichte van 2014 zijn de resultaten redelijk hetzelfde.

3. Beoordeling budgetbeheer PLANgroep

Budgetbeheer bij PLANgroep

Ruim 64% van de respondenten maakt gebruik van budgetbeheer bij PLANgroep. 42% van de budgetbeheercliënten maakt gebruik van de online raadpleegmodule. In 2014 was dat maar een derde van de cliënten. De stelling 'mijn *budgetbeheer loopt goed*' krijgt het waarderingscijfer 3,58. 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 waarderingcijfer. 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. 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. Ten opzichte van 2014 zijn er geen noemenswaardige veranderingen in de waardering

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.

| Aanmeldingen | | |
|--------------|------|------|
| | 2015 | 2014 |
| Aantal | 88 | 145 |

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 42 gevallen hebben wij de crisis succesvol kunnen afwenden.

| Crisisinterventies | | |
|--------------------|------|------|
| | 2015 | 2014 |
| Aantal | 51 | 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 | | |
|-----------|------|------|
| | 2015 | 2014 |
| Aantal | 5 | 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. (46x)

| Eenmalig adviezen | | |
|-------------------|------|------|
| | 2015 | 2014 |
| Aantal | 46 | 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 | | |
|---------|------|------|
| | 2015 | 2014 |
| Aantal | 90 | 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 | | |
|---------------------|------|------|
| | 2015 | 2014 |
| Aantal | 6 | 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 2015 zijn er 43 schuldregelingen tot stand gekomen. Voor de cliënten waarbij de bemiddeling is mislukt wordt een WSNP verklaring ingediend bij de rechtbank.

| Schuldregelingen | | |
|------------------|------|------|
| | 2015 | 2014 |
| Aantal | 102 | 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 | | |
|----------------|------|------|
| | 2015 | 2014 |
| Aantal | 15 | 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.

In 2015 hebben 109 cliënten een vorm van budgetbegeleiding ontvangen.

Budgetbeheerpakketten in gemeente Ridderkerk

| Deelname naar budgetbeheerpakket | | |
|----------------------------------|-------------|-------------|
| Budgetbeheerpakket | Aantal 2015 | Aantal 2014 |
| Pakket 1 | 1 | 5 |
| Pakket 2 | 27 | 17 |
| Pakket 3 | 131 | 126 |
| Pakket financieel beheer | 73 | 83 |
| Totaal | 232 | 231 |

Een cliënt kan gedurende het jaar gebruik maken van twee verschillende pakketten budgetbeheer in het kader van de afbouw

Heronderzoek

In 2015 waren 94 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 | | |
|----------------|------|------|
| | 2015 | 2014 |
| Aantal | 94 | 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 | | |
|--------------------------|------|------|
| | 2015 | 2014 |
| Aantal | 0 | 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 2015 heeft PLANgroep voor 65 personen een verzoekschrift ingediend voor een wettelijke schuldsanering. 26 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.

21 verzoekschriften zijn uiteindelijk ingetrokken. In 9 dossiers zijn wij nog in afwachting van de uitspraak.

| WSNP's | | |
|--------|------|------|
| | 2015 | 2014 |
| Aantal | 65 | 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 | | |
|--------|------|------|
| | 2015 | 2014 |
| Aantal | 10 | 14 |

| Nazorg na WSNP | | |
|----------------|------|------|
| | 2015 | 2014 |
| Aantal | 15 | 9 |