



Resultaat schuldhulpverlening 2020

Inleiding

Voor u ligt het resultaat schuldhulpverlening over het jaar 2020. We gaan in op preventie, vroegsignalering en de curatieve schuldhulpverlening. De taken aannemen en behandelen van aanmeldingen, het voeren van screeninggesprekken, het doorverwijzen naar partners, waaronder PLANgroep voor het vervolstraject, worden in eigen beheer uitgevoerd. PLANgroep voert de toeleiding naar het minnelijke en wettelijke schuldhulpverleningstraject uit en staat onder curatieve schuldhulpverlening. Het jaarverslag van Plangroep maakt dan ook deel uit van dit document en is hierin volledig geïntegreerd, zie vanaf 'factsheet'. Dit omdat de uitvoering voor rekening en onder verantwoording van de gemeente valt.

In 2020 kregen we door de Coronacrisis te maken met een andere werkelijkheid. Het bedrijfsleven kwam in het begin stil te liggen door de lockdown en sommige inwoners kregen te maken met een andere financiële werkelijkheid door minder inkomen of verlies van werk. Anderen profiteerden juist weer van de nieuw ontstane werkgelegenheid.

In juli 2020 heeft de NVVK een brief gestuurd naar de Gemeenteraad en het College van Burgemeester en wethouders en daarin de verwachting uitgesproken dat gemeenten te maken konden krijgen met een stijging van 30% op het gebied van de vroegsignalering en curatieve schuldhulpverlening. We zien voorsnog geen stijging, eerder een daling. Dit kan komen doordat de inwoners een beroep doen, dan wel hebben gedaan, op de steunmaatregelen. Het is niet duidelijk of de verwachte groei nog komt.

Ook werden sommige inwoners geconfronteerd met de gevolgen van de Kinderopvangtoeslagaffaire (KOT). Dit betreft een ongekend onrecht voor de gedupeerden met gevolgen op verschillende leefgebieden. De Rijksoverheid biedt daar steun in, dat uitgevoerd wordt door de gemeente. Tot 1 januari 2024 kunnen inwoners zich melden bij de belastingdienst als gedupeerde.

Preventie

In 2020 hebben wij verschillende preventie-activiteiten uitgevoerd. In dit hoofdstuk leest u meer over deze activiteiten en de resultaten daarvan.

Collectieve zorgverzekering (zorgpolis minima)

Inwoners met een inkomen tot 130% van de bijstandsnorm kunnen gebruik maken van de collectieve zorgverzekering. Hiermee kunnen zij voorkomen, dat zij door (hoge) zorgkosten in financiële problemen zullen komen. Het gebruik is gestegen van 35 % in 2019 gedaald naar 46% in 2020.

Samenwerken met partners

We werken veel samen met partners op het gebied van schuldhulpverlening, waaronder met SchuldHulpMaatje. Zij bieden ondersteuning bij het structureren en organiseren van de financiële situatie van de inwoner, alsmede bij begeleiding richting het minnelijke traject.



MoneyMaker

Het doel van Money Maker is om jongeren te ondersteunen in financieel verantwoordelijk worden door het verdienen van geld en het leren ermee om te gaan. Er zijn 5 trajecten gestart.

MoneyWays

MoneyWays heeft als doelstelling om jongeren tussen de 14 en 24 jaar inzicht te geven in hun financiële gedrag en de consequenties hiervan. In het schooljaar 2019-2020 zijn er 150 leerlingen in 9 klassen bereikt. Daarnaast maken zij jongeren bewust maken van het belang van financiële kennis en het vergroten daarvan. Daarnaast fungeren ze als een ijsbreker: ze moedigen de jongeren aan om de sociaal emotionele kant van geld te bespreken. Daarnaast stimuleren ze de jongeren om indien nodig, hulp te zoeken. MoneyWays maakt gebruik van zogenoemde 'peer educators', ofwel jongeren waar de leerlingen aan kunnen relateren. Zij verzorgen ook de lessen aan de leerlingen. Het project wordt goed ontvangen op de scholen en door de leerlingen.

Vroegsignalering

Melding

Als een inwoner een betalingsachterstand heeft van ten minste twee maanden, ontvangt de gemeente een melding. Hiertoe zijn afspraken gemaakt met derden zoals de woningcorporatie, de energieleverancier, het waterbedrijf en ziektekostenverzekeraar. Deze melding is op te vatten als vroegsignalering. De inwoner ontvangt van het betreffende bedrijf een brief over de mogelijkheden van schuldhulpverlening door de gemeente, terwijl de gemeente zelf ook schriftelijk contact opneemt met de inwoner. Het aantal meldingen is ten opzichte van 2019 gedaald. De steunmaatregelen kunnen hier aan ten grondslag liggen, alsmede een ander bestedingspatroon.

Van de 386 inwoners, hebben 21 inwoners gereageerd op een aanbod tot schuldhulpverlening. Het aanbod kan een adviesgesprek inhouden, of een schuldhulpverleningstraject of andere dienstverlening.

Eind 2021 zullen we een andere aanpak vroegsignalering gaan implementeren, gericht op bereik en efficiency. We ontvangen momenteel van elke leverancier de signalen op een andere manier en ander moment. Vanaf eind 2021 gaan we de signalen bundelen per maand per huishouden, hetgeen nu niet mogelijk is, waardoor we kunnen gaan prioriteren in aanpak alsmede een meer compleet klantbeeld hebben. Op die manier kunnen we ook beter het gesprek aangaan met de inwoner over schulden.

Meldingen	2020	2019	2018	2017	2016
Door woningcorporatie	12	27	32	10	19
Door energieleverancier	263	520	286	51	209
Door waterleverancier	16	21	3	0	31
Door zorgverzekeraar	105	165	60	101	2
Totaal	386	733	381	162	261



Curatieve schuldhulpverlening

Aanmelding

Inwoners krijgen toegang tot de schuldhulpverlening door zich aan te melden bij de gemeente. Bij deze aanmelding wordt de inwoner geïnformeerd over het verdere proces en wordt hem meegedeeld welke zaken hij op orde moet hebben voor de screening. De inwoner kan zich in persoon aanmelden bij het loket of digitaal via het webloket. Het aantal aanmeldingen is van 136 in 2019 gedaald naar 128 in 2020.

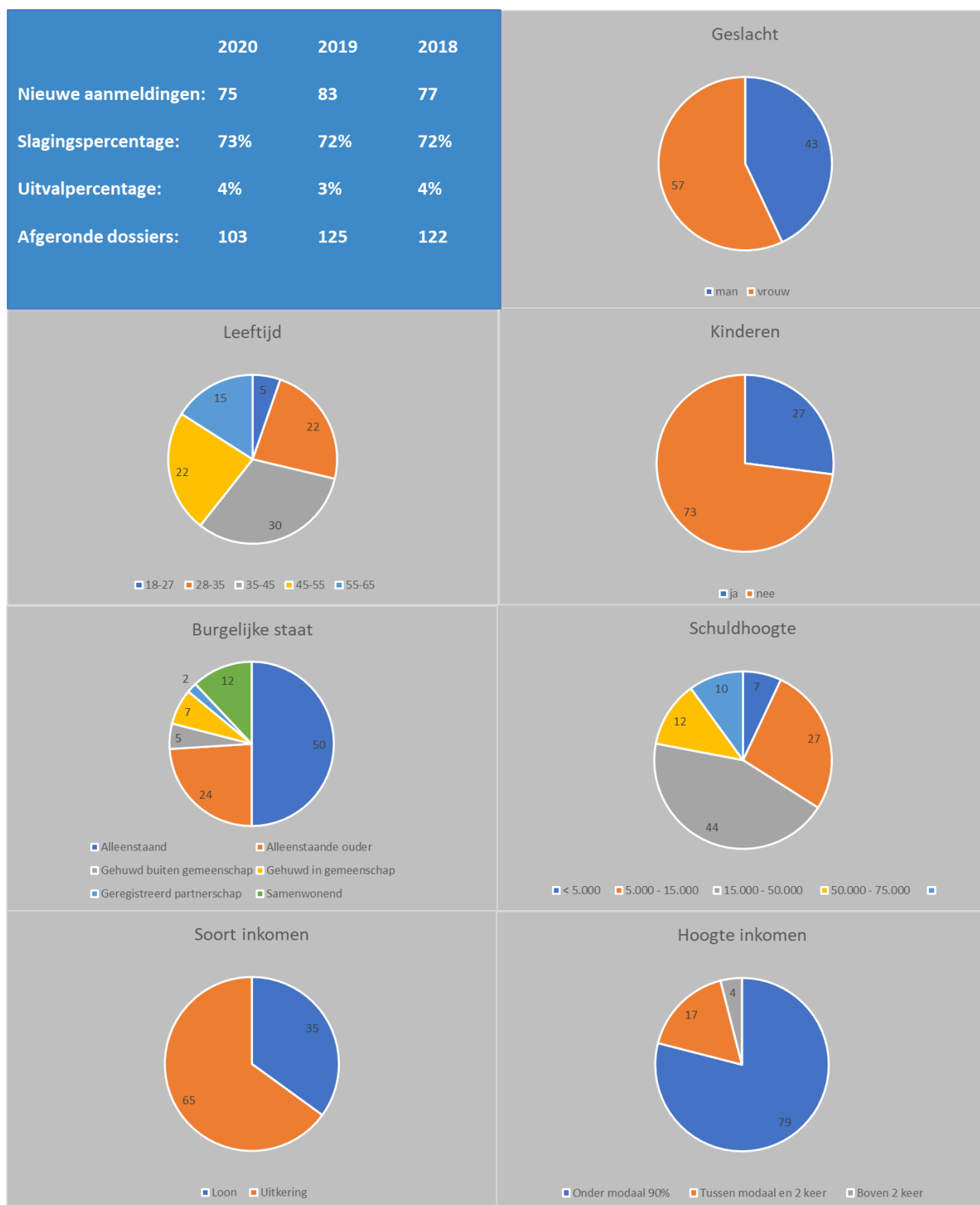
Binnen 4 weken na de aanmelding volgt een screening. In deze screening wordt de hulpvraag en de mogelijke dienstverlening in kaart gebracht. Dit kan betekenen dat de inwoner een advies krijgt hoe hij het probleem zelf kan oplossen of wordt hij doorverwezen naar een maatschappelijke partner. Hiermee is de inwoner niet toegelaten tot de schuldhulpverlening in de zin van de Wgs, maar hij krijgt wel alle hulp en ondersteuning die hem in het kader van het gemeentelijke beleid kan worden geboden.

Wanneer de inwoner niet zelf in staat is om zijn problemen op te lossen, volgt een doorgeleiding naar de schuldregeling. Er volgt dan een intakegesprek met de uitvoerder, PLANgroep. Op basis van dit intakegesprek wordt de inwoner wel of niet toegelaten tot de schuldhulpverlening in de zin van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs).

Aanmeldingen	2020	2019	2018	2017
Door inwoners	128	136	208	134



Factsheet 2020





Afgeronde dienstverlening	
Dossiers op 1-1-2020	280
Dossiers op 31-12-2020	252
Aanmelding	74
Crisisinterventie, waarvan geslaagd	11 (waarvan 7 geslaagd)
Eenmalig advies	0
Moratorium, waarvan toegekend	2 (waarvan 2 toegekend)
Intake	70
Stabilisatie*	79
100% regeling	0
Schuldbemiddeling, waarvan geslaagd	62 (waarvan 46 geslaagd)
Heronderzoeken	107
Dwangakkoord, waarvan toegekend	7 (5 toegekend, 1 ingetrokken, 1 afgewezen)
WSNP, waarvan toegekend	17 (6 toegekend, 6 ingetrokken, 2 afgewezen, en 3 wacht op uitspraak)
Voorlopige voorziening WSNP	0
Nazorg	27
Nieuwe dossiers Budgetbeheer	48

*stabilisaties die zijn gestart in 2019 en zijn afgerond in 2020

Klachten

In 2020 zijn er diverse klachten/ signalen geweest, deze hadden met name betrekking op de communicatie en bereikbaarheid. Uiteraard had dit ook te maken met de situatie omtrent COVID-19. Om de bereikbaarheid te verbeteren zijn wij overgegaan op een extern telefoonsysteem (BRIA), dit heeft geleid tot een vermindering van signalen dat de bereikbaarheid niet voldoende was. Daarnaast waren er een aantal klachten / signalen over budgetbeheer. Deze zijn opgepakt en opgelost.

Aanmelding

De aanmelding verloopt via de klantmanager schuldhulpverlening. Van de 128 inwoners die zich hebben gemeld bij de gemeente, zijn er 74 doorverwezen naar PLANgroep.

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.

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.



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).

Stabilisatie

Het doel van stabilisatie is het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van de klant. Daarnaast willen we rust te creëren voor de klant, zodat ingezet kan worden op gedragsverandering. Het is van belang dat de klant in deze fase “schuldsregelingsrijp” wordt gemaakt en dat belemmerende factoren voor een minnelijke schuldsregeling zijn weggenomen.

Inkomensreparatie

De schuldhulpverlener checkt samen met de klant of hij gebruikmaakt van alle overige voorliggende voorzieningen. Met deze extra middelen heeft de klant meer afloscapaciteit bij een schuldsregeling, waardoor de slagingskans toeneemt.

Het treffen van een betalingsregeling

Indien de klant nog niet saneringsrijp is, treft PLANgroep indien nodig een betalingsregeling met één of meerdere schuldeisers eventueel in combinatie met budgetbeheer.

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.

Schuldsregeling

We starten alleen met een schuldsregeling 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 door te geven. Vervolgens doet de schuldhulpverlener een betalingsvoorstel aan alle schuldeisers voor terugbetaling van een deel van de schuld. Een minnelijke schuldsregeling lukt alleen als alle schuldeisers akkoord gaan met het betalingsvoorstel. Als dat gebeurt dan komt de minnelijke schuldsregeling tot stand.

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.

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.

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.

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. Via deze weg wordt 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.

Duurzame financiële dienstverlening

Het doel van Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD) is het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van de schuldenaar, waarbij is vastgesteld dat het bestaande schuldprobleem nog niet duurzaam opgelost kan worden. DFD is erop gericht om de maatschappelijke positie van de schuldenaar niet te laten verslechteren. De schuldhulpverlener draagt hieraan bij door voor een financiële basis te zorgen.

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.

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?

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 68 toelatingsbeschikkingen afgegeven.

Beschikkingen instroom in 2020	
Toelatingsbeschikking	68
Afwijzingsbeschikking	0
Totaal	68

Daarnaast zijn 80 inwoners met een beschikking uit het proces gekomen. Het gaat om 68 positieve beëindigingsbeschikkingen en 12 negatieve beëindigingsbeschikkingen.

Beschikkingen uitstroom 2020	
Positieve beëindigingsbeschikking	68
Negatieve beëindigingsbeschikking	12
Totaal	80

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

Deelname naar budgetbeheerpakket		
	Aantal 2020	Aantal 2019
Pakket 1	1	1
Pakket 2	19	28
Pakket 3	122	130
Pakket financieel beheer	61	61
Totaal	203	220

- 1) Pakket 1 is de lichtste vorm en omvat het doorbetalen van de vaste lasten. Het restant van het inkomen wordt in zijn geheel overgemaakt naar de inwoner.
- 2) Bij pakket 2 worden ook andere rekeningen betaald en er wordt een reserve aangelegd, waarna het restant in zijn geheel naar de inwoner wordt overgemaakt.
- 3) Bij pakket 3 verlopen praktisch alle financiële handelingen via het budgetbeheer. De inwoner krijgt wekelijks leefgeld uitgekeerd.
- 4) Financieel beheer is een uiterst lichte vorm van beheer en is vooral bedoeld om te worden ingezet in combinatie met een minnelijke schuldregeling.

Ondernemers en schulden

Wij hebben een overeenkomst gesloten met gemeente Rotterdam over de dienstverlening aan ondernemers die ondersteuning nodig hebben op het gebied van hun financiële situatie. Gemeente Rotterdam maakt daarbij gebruik van Zuidweg & Partners, een specialist op het gebied van schuldhulpverlening aan ondernemers.