

RIDDERKERK



Evaluatie schulddienstverlening

Gemeente Ridderkerk 2017

Oktober 2018

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
2	Schulddienstverlening	2
3	Preventie	6
4	Onderzoeken	7
5	Conclusie & aanbevelingen	9
	Bijlagen	9



1 Inleiding

Voor u ligt de evaluatie schulddienstverlening over het jaar 2017. De evaluatie gaat in op de schulddienstverlening van de gemeente Ridderkerk en van onze externe uitvoerder PLANgroep. De taken: aannemen en behandelen van aanmeldingen, het voeren van screeninggesprekken, het doorverwijzen naar partners, waaronder PLANgroep voor het vervolgtraject, worden in eigen beheer uitgevoerd. Het jaarverslag van PLANgroep maakt deel uit van deze evaluatie en is bijgevoegd. Daarnaast ontvangen wij ook meldingen van derden partijen over betalingsachterstanden (vroegsignalering). Wij bieden als gemeente onze dienstverlening aan de inwoner. Het is wel aan de inwoner, of deze gebruik maakt van onze dienstverlening. In hoofdstuk 2 leest u hier meer over.

In het kader van preventie, nemen wij deel aan projecten. Een voorbeeld hiervan betreft het project MoneyWays. Dit project is uitgevoerd door de externe partner Diversion. Er wordt in samenwerking met middelbare scholen voorlichting gegeven aan scholieren uit diverse klassen op het gebied van omgaan met geld. De evaluatie van Diversion maakt deel uit van deze evaluatie en is bijgevoegd. In hoofdstuk 3 leest u meer over onze preventie-activiteiten.

Wij hebben een tweetal onderzoeken laten uitvoeren. In 2017 hebben wij een kleinschalig onderzoek laten uitvoeren naar recidive. In 2018 hebben wij over 2017 een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. De resultaten maken tevens deel uit van deze evaluatie en kunt u lezen in hoofdstuk 4.

Uit de evaluatie schulddienstverlening 2017 blijkt dat voor driekwart van de respondenten de schulddienstverlening heeft geholpen. Het overgrote deel is van mening dat zij zelf in staat zijn om de financiën in de toekomst goed te regelen. Ook is er weinig sprake van recidive. Ook zien wij interne en externe verbeterpunten.

Veel leesplezier!



2 Schulddienstverlening

In dit hoofdstuk worden de resultaten van onze dienstverlening en de dienstverlening uitgevoerd door PLANgroep, weergegeven.

Toegang

In de toegang tot de schulddienstverlening bereiken we de inwoners, die mogelijk met financiële problemen te maken hebben, zo vroeg mogelijk. Inwoners die advies willen hebben over financiële zaken, kunnen terecht bij de gemeente, of het wijkteam, of een andere partner (zoals schuldhulpmaatjes). In het geval de inwoner zichzelf meldt, spreken we van een aanmelding. In het geval een derde een betalingsachterstand meldt, spreken we van een melding.

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 de ziektekostenverzekeraars CZ en DSW. Deze melding is op te vatten als vroegsignalering. De inwoner ontvangt van het betreffende bedrijf een brief over de mogelijkheden van schulddienstverlening door de gemeente, terwijl de gemeente zelf ook schriftelijk contact opneemt met de inwoner. Het aantal meldingen is ten opzichte van 2016 gedaald met 38%.¹

Meldingen	2017	2016
Door woningcorporatie	10	19
Door energieleverancier	51	209
Door waterleverancier	0	31
Door zorgverzekeraar	101	2
Totaal	162	261

Aanmelding

Inwoners krijgen toegang tot de schulddienstverlening 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. De aanmelding is feitelijk een registratie, maar is op te vatten als een aanvraag voor toelating tot de schulddienstverlening. Het aantal aanmeldingen is ten opzichte van 2016 met 25% gedaald.

Aanmeldingen	2017	2016
Door inwoner	163	218

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 hij wordt doorverwezen naar een maatschappelijke partner.

¹ Vanwege nadere afspraken met de zorgverzekeraars is het aantal van 2 naar 101 gestegen in 2017.



Hiermee is de inwoner niet toegelaten tot de schulddienstverlening in de zin van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (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 schulddienstverlening in de zin van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs).

Toelatingen

In 2017 kunnen we constateren dat het aantal nieuwe dossiers en dossiers in behandeling is gestegen. Het gaat hier om nieuwe dossiers en dossiers die enkele jaren geleden in behandeling zijn genomen en nu nog in behandeling zijn². Het kan dan gaan om (minnelijke) regelingen en om budgetbeheer. Minnelijke regelingen behoren na drie jaar te zijn afgerond. Dossiers die twee jaar geleden in behandeling zijn genomen, zijn nu nog steeds in behandeling.

Dossiers	2017	2016	2015	2014
Dossiers op 1 januari	364	346	353	341
Nieuwe dossiers	92	71	88	145
Afgesloten dossiers	89	53	95	133
Dossiers op 31 december	367	364	346	353

Bron: PLANgroep

Doorverwijzingen

Uit de screening kan blijken dat de inwoner naast schulddienstverlening, nog andere dienstverlening nodig heeft. Deze dienstverlening kan van invloed zijn op het succes van het traject. De partners waar wij naar toe doorverwijzen zijn o.a. het maatschappelijk werk, de schuldhulpmaatjes, sociaal raadslieden en/of het wijkteam.

Doorverwijzingen	2017	2016
Naar intake PLANgroep	74	50
Wijkteams	3	17
Schuldhulpmaatje	38	18
Sociaal Raadslieden	0	0
Uitkering (gemeente / elders)	1	8
Minimabeleid / bijzondere bijstand	2	2
Bbz	5	7

Er kan geen trend worden onderscheiden in de doorverwijzingen. De aantallen zijn geheel afhankelijk van de situatie waarin de individuele inwoner zich verkeert.

² Dossiers heeft betrekking op alle soorten producten die PLANgroep biedt.



Minnelijke schuldregeling (MSNP)

Inwoners met regelbare schulden die ook in staat zijn om een schuldregeling te kunnen doorlopen, worden geholpen met een schuldregeling. De schulddienstverlener inventariseert de schulden en onderhandelt met de schuldeisers voor een gedeeltelijke betaling van de vordering tegen finale kwijting. Het aantal minnelijke regelingen is gestegen.

Minnelijke schuldregeling	2017	2016
Aantal	85	61

Bron: PLANgroep

Budgetbeheer

PLANgroep biedt drie pakketten aan voor budgetbeheer en een pakket Financieel Beheer. De situatie en de financiële zelfredzaamheid van de klant bepalen welk pakket het meest geschikt is.

Budgetbeheer	2017	2016
Pakket 1	1	2
Pakket 2	22	24
Pakket 3	131	138
Pakket Financieel Beheer	62	68
Totaal	216	232

Bron: PLANgroep

- 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.

Het aantal inwoners in budgetbeheer en in financieel beheer is licht gedaald.

Beschermingsbewind

Het onder bewind stellen van een inwoner is een bevoegdheid van de rechter. Om die reden zijn er op gemeentelijk niveau geen cijfers beschikbaar waaruit blijkt hoeveel inwoners onder bewind zijn gesteld in 2017. Landelijk is de trend te zien dat er een stijging is in beschermingsbewind. De toename is volgens externe bronnen het gevolg van een wijziging van de Wet curatele, beschermingsbewind en mentorschap in 2014. Door deze wijziging is beschermingsbewind ook mogelijk in geval van problematische schulden. Volgens het jaarverslag van de rechtspraak, is de stijging 2017 het gevolg van de zogenoemde vijfjaarsevaluatiezaken waarbij lopende bewindsdossiers onder de loep worden genomen.³

³ Jaarverslag 2017 van de Rechtspraak, pagina 10.

https://jaarverslagrechtspraak.nl/files/2018-04/Jaarverslag_2017.pdf



Wettelijke schuldregeling (WSNP)

In het geval er geen minnelijke regeling tot stand kan komen, kan om een wettelijke regeling worden verzocht via de rechter. Voordat een WSNP-verzoek kan worden ingediend, moet eerst worden aangetoond dat een minnelijke regeling niet mogelijk is. Hier zien we een toename in het aantal wettelijke schuldregelingen.

Wettelijke schuldregeling	2017	2016
Aantal	48	38

Bron: PLANgroep

Nazorg

In het kader van nazorg worden gesprekken gevoerd met (ex-)klanten, waarbij wordt getoetst of de inwoner ook na beëindiging van de schulddienstverlening in staat is om zelf zijn financiële zaken te kunnen regelen en niet opnieuw in financiële problemen zal komen. Het aantal inwoners waar nazorggesprekken door PLANgroep mee zijn gevoerd, is gedaald. Inwoners kunnen niet worden gedwongen om nazorg te accepteren. Het lage aantal inwoners dat hier van gebruik maakt, kan betekenen dat slechts zeer weinig inwoners interesse hebben in nazorg.

Nazorg	2017	2016
Aantal door PLANgroep	4	15
Aantal door PLANgroep na WSNP	2	21

* Bron: PLANgroep

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.

Samenwerken met partners

We werken veel samen met partners op het gebied van schulddienstverlening. De schuldhulpmaatjes bieden ondersteuning bij het structureren en organiseren van de financiële situatie van de inwoner.



3 Preventie

In 2017 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.

De ziektekostenverzekeraar DSW heeft zich opengesteld voor inwoners met schulden. Voor Ridderkerk gaat het om 28 verzekerden. Dankzij deze regeling kunnen ook deze inwoners aanvullend verzekerd zijn. Deelnemers aan de collectieve ziektekostenverzekering ontvingen ook een NIBUD-agenda. Voor onze partners hebben wij een voorlichtingsbijeenkomst gehouden.

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.

Het project Money Maker had 41 jongeren, waarvan 1 jongere van gemeente Ridderkerk, in begeleiding in 2017. 39 jongeren hebben onze 'Omgaan met Geld' training gevolgd en een persoonlijk financieel plan gemaakt. 25 jongeren hebben een bijbaan gevonden en zijn 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. 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.

In de periode september 2017 tot en met juni 2018 hebben er zeven klassen deelgenomen aan MoneyWays. Op het Maxima college hebben in mei vier klassen deelgenomen aan MoneyWays. Met deze zeven klassen in totaal zijn er in totaal 127 leerlingen uit de bovenbouw vmbo en het praktijkonderwijs in de gemeente Ridderkerk bereikt. Opvallend is dat weinig jongeren een bijbaan hebben; er sprake is van online gokken en er groepsdruk wordt ervaren.



4 Onderzoeken

In 2017 - 2018 hebben wij een tweetal onderzoeken laten uitvoeren over 2017. In dit hoofdstuk leest u meer over de resultaten van de onderzoeken.

Klanttevredenheidsonderzoek 2017

In mei 2018 zijn er 395 inwoners aangeschreven die schulddienstverlening hebben gehad van de gemeente Ridderkerk en/of PLANgroep. Er zijn 66 ingevulde vragenlijsten. De respondenten konden de vragenlijst op papier of online invullen. 66 respondenten betreft 17% van de aangeschreven doelgroep. De kanttekening bij de uitkomsten van dit onderzoek is dan ook dat dit niet voldoende is om betrouwbare uitspraken over de gehele doelgroep te kunnen doen. De antwoorden geven een indicatie weer van de mening van de doelgroep maar de resultaten kunnen niet gegeneraliseerd worden naar de gehele doelgroep.

In de vragenlijst komen o.a. thema's zoals toegang, informatievoorziening en het traject aan bod. Er is onderscheid gemaakt tussen de gemeente en PLANgroep. Aan het einde van de vragenlijst was er ruimte voor het geven van tips en adviezen.

De centrale onderzoeksvraag luidt: *“Wat vinden cliënten van de schulddienstverlening en wat zijn de effecten van de schulddienstverlening?”*

De meeste respondenten zijn tevreden over de dienstverlening van zowel de gemeente als van PLANgroep. Over PLANgroep lopen de meningen wel wat meer uiteen. Alle verschillende onderdelen van het SDV-traject worden gemiddeld met een voldoende beoordeeld.

De meeste respondenten vinden het makkelijk om een afspraak bij de gemeente te maken. Twee derde vond de start van het traject bij de gemeente duidelijk: ze wisten wat ze konden verwachten en wie wat ging doen. Ongeveer 10% vond dit onduidelijk. Driekwart wist na het eerste gesprek bij PLANgroep wat hij moest doen en 63% wist wat hij daarna kon verwachten (22% wist dat niet). Bijna alle respondenten konden de gemaakte afspraken bij de gemeente en bij PLANgroep zelf nakomen.

Driekwart (75%) van de respondenten is van mening dat de schulddienstverlening effect heeft gehad en dat de schulden zijn opgelost. Ook zijn de respondenten van mening dat zij beter in staat zijn om hun financiën te regelen en op orde te houden (eveneens 75%) en heeft de helft van de respondenten geleerd hoe zij het beste met geld om kunnen gaan.

Uit het onderzoek komen de volgende verbeterpunten:

- Bevorderen van de bekendheid van schulddienstverlening van de gemeente bij inwoners via bijvoorbeeld de website en folders.
- Onderzoeken of het vereenvoudigen van formulieren die voor de gemeente en PLANgroep ingevuld moeten worden, mogelijk is.
- De inwoner gedurende het traject nog meer op de hoogte houden van de voortgang.



‘Opnieuw in de schulden’

Daarnaast is er door een stagiair van hogeschool INholland een onderzoek uitgevoerd. Een onderzoek naar recidive onder inwoners die in 2015 of 2016 succesvol een minnelijk traject hebben afgerond. Het onderzoek is uitgezet in Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk.⁴

Het onderzoek bestaat uit een kwalitatief en een kwantitatief deel. Voor het kwantitatieve gedeelte zijn er 36 personen uit Ridderkerk aangeschreven en zijn er 13 enquêtes retour ontvangen. De inwoners die opnieuw te maken hebben met schulden na het succesvol afronden van een minnelijk traject, is te beperkt om conclusies te trekken over welke risicofactoren van invloed kunnen zijn, voor het opnieuw maken van schulden.

Hieronder wordt er een aantal bijzonderheden geschetst:

- De grootste groep onder de respondenten is alleenstaand (65,5%).
- Er zijn 90 personen in de BAR-gemeenten aangeschreven. Hiervan zijn 29 enquêtes retour ontvangen. Van deze 29 inwoners, hebben 10 inwoners aangegeven opnieuw schulden te hebben.
- 80% van de personen die opnieuw te maken heeft met schulden, is alleenstaand.
- 70% had opnieuw een schuld opgebouwd onder de € 2.500,00. 30% heeft een schuld opgebouwd boven de € 2.500,00.
- 72% van de respondenten heeft een inkomen tot € 1.500,00 netto. 100% van de inwoners die opnieuw te maken heeft met schulden, heeft een inkomen tot € 1.500,00 netto.
- Voor het ontstaan van schulden, is er niet 1 type schuld dat er uit springt. De overlevingsschulden kwamen, met een minimaal verschil op de rest, het vaakst voor.⁵
- Professionals wijzen psychische problematiek, terugval in verslaving, compensatie na een zwaar minnelijk traject, het niet kunnen opvangen van onverwachte uitgaven, verstandelijke beperking en onverstandig financieel gedrag aan als oorzaken voor recidive.

Bovenstaande bijzonderheden gelden BAR-breed.

Uit het onderzoek komen de volgende verbeterpunten:

- Het verbeteren van de nazorg gedurende een langere termijn ter voorkoming van recidive.
- Het bieden van meer begeleiding tijdens het traject.
- Nader onderzoek uitvoeren naar de oorzaken van recidive.

⁴ Er zijn 90 inwoners uit de BAR-gemeenten aangeschreven. 22 personen uit Barendrecht, 32 personen uit Albrandswaard en 36 personen uit Ridderkerk. Er zijn BAR-breed 29 enquêtes retour ontvangen. Van deze 29 zijn er 13 enquêtes uit Ridderkerk terug ontvangen. Van de 29 enquêtes BAR-breed, geven 10 inwoners aan dat zij opnieuw te maken hebben met schulden.

⁵ overlevingsschulden, overbestedingsschulden, aanpassingsschulden, compensatieschulden, hypotheekschulden en bureaucratische schulden.



5 Conclusie & aanbevelingen

De trend dat minder inwoners een beroep doet op schulddienstverlening zet zich ook dit jaar voort. Dit zien we terug in de meldingen en aanmeldingen. Er zijn minder meldingen van derden over betalingsachterstanden. Ook melden minder inwoners zich bij de gemeente voor schulddienstverlening. Het aantal succesvolle afgeronde minnelijke trajecten is nagenoeg gelijk aan 2016. Het uitvalpercentage is gezakt van 3% naar 2%.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek schulddienstverlening 2017 blijkt dat voor driekwart van de respondenten de schulddienstverlening heeft geholpen. De dienstverlening krijgt van de inwoner gemiddeld een 6.7. Het overgrote deel is van mening dat zij zelf in staat zijn om de financiën in de toekomst goed te regelen. Ook is er weinig sprake van recidive.

Wel zien wij interne en externe verbeterpunten:

- Bevorderen van de bekendheid van schulddienstverlening van de gemeente bij inwoners via bijvoorbeeld de website en folders.
- Onderzoeken of het vereenvoudigen van formulieren die voor de gemeente en PLANgroep ingevuld moeten worden, mogelijk is.
- De inwoner gedurende het traject nog meer op de hoogte houden van de voortgang.
- Het bevorderen van het gebruik van het product nazorg.

Bovenstaande verbeterpunten pakken we de komende periode aan. Dit doen we door het product schulddienstverlening meer aandacht te geven. De teksten op de website worden aangepast, alsook de folders. In 2018 geven we meer aandacht aan begeleiding tijdens het traject en bieden we nazorg. In onze screeningsgesprekken geven wij de inwoner meer informatie over het verdere verloop van het traject. Doordat wij inwoners meer begeleiden tijdens het schulddienstverleningstraject zijn de inwoners meer op de hoogte van hun dossier.

Bijlagen

PLANgroep Jaarverslag 2017

Rapport Klanttevredenheidsonderzoek Schulddienstverlening gemeente Ridderkerk 2017