



## Raadsinformatiebrief

De gemeenteraad van Albrandswaard

Uw brief van:	Ons kenmerk:	788456
Uw kenmerk:	Contact:	Mevr. S. Zock
Bijlage(n):	Doorkiesnummer:	+31180698375
	E-mailadres:	S.Zock@bar-organisatie.nl
	Datum:	23-05-2023

Betreft: Evaluatie Schuldhulpverlening 2022 gemeente Albrandswaard

Geachte raadsleden,

### INLEIDING

Hierbij ontvangt u de Evaluatie Schuldhulpverlening 2022. Deze evaluatie geeft weer wat er in 2022 bereikt is op de onderdelen preventie, vroegsignalering en schuldhulpverlening. Via deze brief willen wij u hierover informeren.

### KERNBOODSCHAP

De afgelopen jaren is er maatschappelijk gezien veel aandacht voor schuldhulpverlening. In 2021 zijn we geconfronteerd met Corona en de Kinderopvangtoeslagaffaire. In 2022 hebben we vooral te maken gehad met stijgende vaste en variabele lasten. Landelijk zien we dat de problematiek toeneemt: inwoners krijgen meer te maken met betalingsachterstanden. Inwoners ervaren nog steeds een drempel als het gaat om hulp vragen, ook al hebben we de drempel verlaagd door ook de Vraagwijzer in te zetten voor financiële vragen. Daarnaast is bekend dat inwoners lang wachten met het vragen van hulp. We zien, waarschijnlijk door die genoemde "drempel" nog niet direct een stijging in het aantal hulpvragen terug. Er is zelfs een lichte daling.

### TOELICHTING

Op het gebied van schuldhulpverlening hebben wij de kwaliteit verbeterd. Middels de Europese aanbestedingsprocedure hebben wij de opdracht voor schuldhulpverlening gegund aan de Kredietbank NL. Met hen zijn werkafspraken gemaakt. Onze werkwijze is aangepast op de aanbestedingsprocedure. Wij voeren vanaf eind 2022 de brede intake uit waarna wij beschikken aan de inwoner. Met de beschikking sturen wij een Plan van Aanpak mee. In dat Plan van Aanpak staat welke producten wij inzetten. Het biedt de inwoner houvast tijdens het traject. Onze medewerkers hebben training en coaching gevolgd om de nieuwe werkwijze goed uit te voeren.

Ook hebben wij ter ondersteuning daarvan een nieuwe applicatie aangeschaft en geïmplementeerd. Op dit moment wordt de laatste module daarvan geïmplementeerd. Naast de vele verbeterpunten die zijn doorgevoerd, blijft de beschikbaarheid van managementcijfers een aandachtspunt. De komende periode zal hier extra de aandacht op gevestigd zijn

### VERVOLG

Wij houden u jaarlijks geïnformeerd over de evaluatie schuldhulpverlening.



**BIJLAGE**

1. Evaluatie schuldhulpverlening 2022

Met vriendelijke groet,  
het college van de gemeente Albrandswaard,  
de secretaris a.i.,                      de burgemeester,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Vincent Florijn', with a long horizontal stroke extending to the right.

Vincent Florijn

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jolanda de Witte', with a large circular flourish at the top.

drs. Jolanda de Witte



# Resultaat schuldhulpverlening 2022

## Inleiding

Voor u ligt het resultaat schuldhulpverlening over het jaar 2022. 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 vervolgtraject, 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 2022 hebben we te maken gehad met een hoge inflatie dat heeft bijgedragen aan hoge vaste en terugkerende variabele lasten. Landelijk gezien stijgt het aantal mensen met betalingsachterstanden en schulden. Inwoners ervaren een hoge drempel als het gaat om hulp vragen. We zien de grote stijging aan problematiek nog niet direct terug in cijfers.

## Preventie

In 2022 hebben wij de volgende preventie-activiteiten uitgevoerd:

### 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.

### Samenwerken met partners

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

## 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.

Met de wetswijziging van 2021 is vroegsignalering een wettelijke taak en daarmee een taak voor de gemeente Albrandswaard. De vier signaalpartners verhuurders, zorgverzekeraars, water- en energieleveranciers zijn nu wettelijk verplicht signalen over betalingsachterstanden van inwoners bij de gemeente te melden. Om die reden is het aantal signalen meer dan verdrievoudigd. Een enkelvoudig signaal betreft 1 signaal over een betalingsachterstand. Bij meervoudige signalen zijn er 2 signalen van dezelfde signaalpartner, of meerdere signalen van meerdere signaalpartners.



Gezien de hoeveelheid aan signalen is het onmogelijk om alle signalen op een persoonlijke wijze op te pakken. De applicatie helpt bij het prioriteren.

Meldingen	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Door woningcorporatie	48	1	5	13	7	19	31
Door energieleverancier	44	76	103	165	123	106	93
Door waterleverancier	52	2	0	14	14	0	76
Door zorgverzekeraar	185	13	22	32	28	34	0
<b>Totaal</b>	<b>329</b>	<b>92</b>	<b>130</b>	<b>224</b>	<b>172</b>	<b>159</b>	<b>200</b>

Afhankelijk van de ernst van de situatie, gaan we op huisbezoek, nemen we telefonisch contact op, sturen we de inwoner een e-mail of een brief.

Meldingen	2022
Huisbezoek	17
Telefonisch contact	18
E-mail	234
Brief	43
Niet opgepakt	16
<b>Totaal</b>	<b>329</b>

De meldingen zijn als volgt opgepakt:

De meldingen die niet zijn opgepakt, betreffen meldingen van inwoners die niet in gemeente Albrandswaard wonen, dan wel een incorrecte melding betreffen.

## Curatieve schuldhulpverlening

### **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. Het aantal aanmeldingen is van 52 in 2021 licht gestegen naar 54 meldingen in 2022.

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 schulddienstverlening 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 schulddienstverlening in de zin van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Deze toelating vindt plaats binnen 8 weken na vaststelling van de hulpvraag conform de Verordening beslistermijn schuldhulpverlening gemeente Albrandswaard 2021. Bij het vaststellen van de beschikking, wordt tevens een plan van aanpak opgesteld. Deze wordt in gezamenlijkheid met de inwoner en partners, waaronder het wijkteam opgesteld.

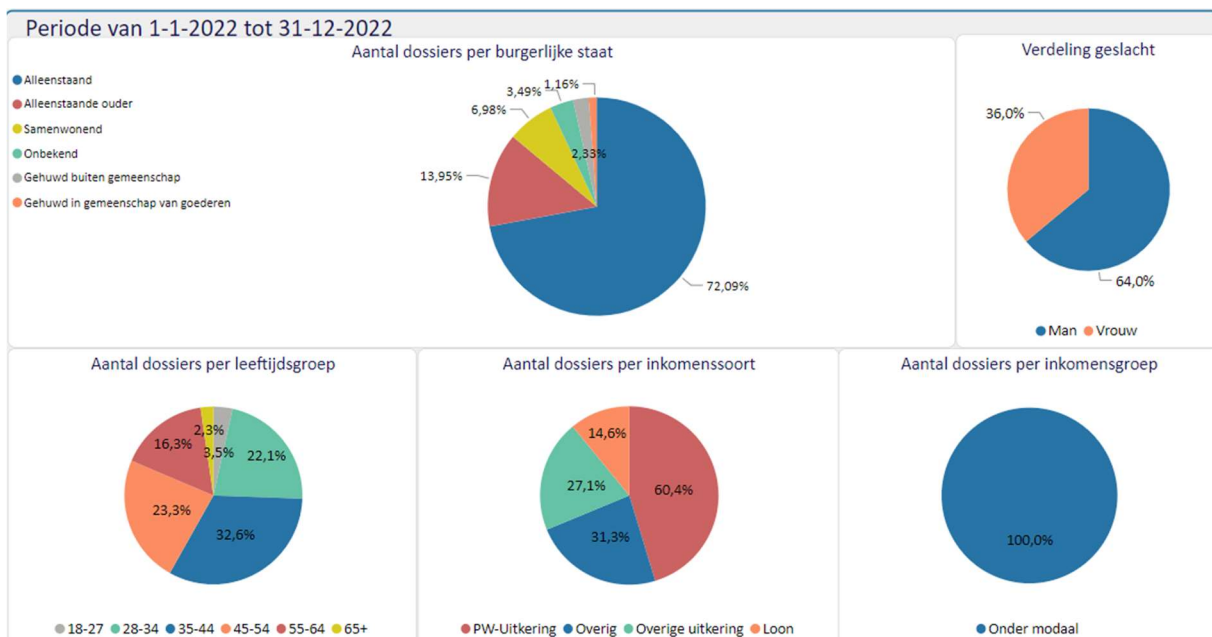
### **Ondernemers en schulden**

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.



<b>Afgeronde dienstverlening</b>	
Dossiers op 1-1-2022	71
Dossiers op 31-12-2022	57
Aanmelding	54
Waarvan doorgezet naar PLANgroep	21
Crisisinterventie, waarvan geslaagd	1
Moratorium, waarvan toegekend	1
Intake	23
Stabilisatie	29
Duurzame financiële Dienstverlening	11
100% regeling	1
Schuldbemiddeling	14
Saneringskrediet	10
Heronderzoeken	
• 1 <sup>e</sup> jaar	11
• 2 <sup>e</sup> jaar	15
• 3 <sup>e</sup> jaar	11
Dwangakkoord	0
WSNP	3
Nazorg	11
Budgetcoaching	3

<b>Vergelijking meerdere jaren</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Aanmelding	21	26	31
Slagingspercentage	92%	80%	82%
Afgeronde dossiers	35	25	40
Uitvalspercentage	3%	6%	5%





## Toelichting op de producten

### **Aanmelding**

De aanmelding verloopt via de klantmanager schuldhulpverlening. Van de 54 inwoners die zich hebben gemeld bij de gemeente, zijn er 26 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 “schuldregelingsrijp” wordt gemaakt en dat belemmerende factoren voor een minnelijke schuldregeling 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 schuldregeling, 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.

## **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 door te geven. Vervolgens doet de schuldhelpverlener 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.

## **Aanvraag dwangakkoord**

Het dwangakkoord geeft de schuldhelpverlener 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.

- 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.

## **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?

Indien nodig wordt de inwoner verder begeleid.





## Bijlage

In onderstaande grafic kunt u de samenvatting van de geleverde dienstverlening vanuit PLANGroep aan alle gemeenten zien.

