

Nota voor burgemeester en wethouders

Team
DEV-BAD

Onderwerp

jaarverslag BAD 2017

1- Notagegevens		2- Bestuursorgaan	
Notanummer	2018-000630	<input checked="" type="checkbox"/> B & W	27-03-2018
Datum	21-03-2018	<input type="checkbox"/> Raad	--
Programma:		<input type="checkbox"/> Burgemeester	--
08 Meedoen		College van B & W	
Portefeuillehouder Weth. Kolkman		- Burgemeester	- Weth. Kolkman
		- Weth. Grijzen	- Weth. Rorink

Besluitenlijst	d.d.	d.d.	d.d.
<input type="checkbox"/> Akkoordstukken	--	<input checked="" type="checkbox"/> Openbaar	27-03-2018
		<input type="checkbox"/> Besloten	--

Routing	d.d.	par.	
wethouder	21-03-2018	<input type="checkbox"/> adj.secr.	--
regiemanager	21-03-2018	<input checked="" type="checkbox"/> gem.secr.	22-03-2018
programmamanager	21-03-2018	BIS Openbaar	
		Status	Definitief 2018-03-28

Bijlagen

Budget Adviesbureau Deventer - Jaarverslag 2017

overzicht "uitgaven bijzondere bijstand voor beschermingsbewind 2013-2017"

B & W d.d.: 27-03-2018

Besloten wordt:

- 1 Het jaarverslag van het Budget Adviesbureau Deventer over 2017 vast te stellen;
- 2 de raadsmededeling vast te stellen;
- 3 de stukken aan te bieden aan de raad;
- 4 de nota en besluit openbaar te maken.

Financiële aspecten:

Financiële gevolgen voor de gemeente?	Nee
Begrotingswijziging	Nee

Voorstel openbaarmaking conform Wet Openbaarheid Bestuur (Wob)

- De nota en het besluit openbaar te maken
- De nota en het besluit openbaar te maken vergezeld van bijgaand persbericht
- De nota en het besluit openbaar te maken nadat
- De nota en het besluit openbaar te maken, behalve...
- Het besluit openbaar te maken, maar niet de nota, gelet op artikel:
- De nota en het besluit niet openbaar te maken, gelet op artikel:

Kennisgeving/ Bekendmaking Awb

Kennisgeving (publicatie) conform Awb	Nee
Bekendmaking conform Awb	Nee

ADVIESRADEN:

Moet een van de adviesraden gehoord worden of op de hoogte gesteld?

Nee

Toelichting

Inleiding

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) verplicht het college van B en W in een jaarverslag aan de gemeenteraad verantwoording af te leggen over de uitvoering van het door de raad vastgestelde plan met betrekking tot integrale schuldhulpverlening. Op deze manier is gegarandeerd dat de gemeentelijke schuldhulpverlening en de effectiviteit ervan ten minste jaarlijks op de agenda van de gemeenteraad staan. Daarnaast heeft de gemeenteraad op 8 november 2017 de motie "Vinger aan de pols: Informatievoorziening rond bewindvoering en BAD" aangenomen, waarin het College wordt opgedragen informatie te verstrekken over een aantal onderwerpen op het gebied van schuldhulpverlening en beschermingsbewind ter voorbereiding van een raadssessie. Met het hier aangeboden jaarverslag wordt aan beide verplichtingen voldaan.

Als belangrijkste ontwikkelingen worden de volgende elementen genoemd:

- Het resultaat van de schuldhulpverlening is ook in 2017 beter dan vooraf begroot: in ruim 83% van de gevallen lukt het het BAD om voor een huishouden de schulden te regelen of beheersbaar te maken.
- Al vanaf 2015 loopt het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening, dat jaarlijks bij het BAD wordt ingediend, terug. Deze trend heeft zich ook in 2017 voortgezet.
- Het totaal aantal huishoudens dat door het BAD wordt bediend, blijft, ondanks de terugloop van het aantal nieuwe aanvragen nagenoeg gelijk. Dit wordt vooral veroorzaakt door de toenemende complexiteit van de aanvragen. Het BAD is gemiddeld genomen langer bezig voordat de financiële problematiek van een huishouden gestabiliseerd of opgelost is, waardoor huishoudens langer ondersteuning nodig hebben. Dit zien we vooral terug in het stijgend aantal huishoudens dat gebruik maakt van een vorm van budgetbeheer of van beschermingsbewind.
- In 2016 is het BAD gestart met het implementeren van een nieuwe werkwijze. De eerste conclusie over deze werkwijze is dat de gemiddelde doorlooptijd van de minnelijke schuldregeling terugloopt.
- Afgelopen jaar zijn er opnieuw stappen gezet om met verschillende partijen tot goede afspraken te komen. Samenwerking met partijen in de stad en in het land is een belangrijke voorwaarde om schuldhulpverlening succesvol te maken.
- In 2017 is voor het eerst een meting van de terugval na een schuldhulpverleningstraject (recidive) gedaan. In 3% van de aanvragen die het BAD in 2017 heeft ontvangen, is er sprake van dat de betreffende cliënt de afgelopen 10 jaar een eerdere schuldregeling heeft getroffen.

Beoogd resultaat

Met het aanbieden van het jaarverslag worden college en raad geïnformeerd over de voortgang van de curatieve schuldhulpverlening. Daarmee wordt voldaan aan de verplichting uit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Daarnaast wordt uitvoering gegeven aan de motie "Vinger aan de pols: Informatievoorziening rond bewindvoering en BAD", ter voorbereiding van een raadssessie.

Kader

- Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
- beleidsplan "Schulden lossen we samen op, beleidsplan schuldhulpverlening in Deventer 2017 -2020"
- beleidsplan Meedoen
- Plan van Aanpak "insourcing beschermingsbewind" (versie 2016)
- motie "Vinger aan de pols: Informatievoorziening rond bewindvoering en BAD"

Argumenten voor en tegen

n.v.t.

Extern draagvlak (partners)

Financiële consequenties

Dit jaarverslag heeft geen financiële consequenties. Het is slechts een beschrijving van de ontwikkelingen binnen de schuldhulpverlening in 2017.

Aanpak/uitvoering

De afgelopen jaren heeft het BAD haar jaarverslag steeds na de zomer aangeleverd. Dat maakte het mogelijk om de cijfers uit Deventer te vergelijken met de landelijke cijfers, die door de NVVK (de branchevereniging voor schuldhulpverlening) in juli worden gepubliceerd. Om tegemoet te komen aan de wensen van de raad is dit jaarverslag nu eerder uitgebracht. Na de zomer volgt een factsheet waarin alsnog een vergelijking met de landelijke cijfers wordt gemaakt. In eerdere jaren werd ook het jaarverslag van de Kredietbank Salland gelijktijdig met dat van het BAD aangeleverd. Dit jaarverslag volgt nu op een later tijdstip.

Met dit jaarverslag ligt er een basis voor de verder afwikkeling van de motie "Vinger aan de pols: Informatievoorziening rond bewindvoering en BAD". Op korte termijn worden afspraken gemaakt voor het vervolg. Los daarvan zijn de medewerkers van het BAD uiteraard graag bereid om nog een meer praktische of inhoudelijke toelichting op de werkzaamheden van het BAD te geven wanneer leden van de raad daar behoefte aan hebben.

In de eerder genoemde motie wordt ook gevraagd om cijfers over de uitgaven aan de kosten van beschermingsbewind vanuit de bijzondere bijstand. Aangezien die cijfers betrekking hebben op cliënten die onder bewind staan bij ruim 100 verschillende beschermingsbewindvoerders die in Deventer actief zijn en niet alleen bij het BAD, maken ze geen onderdeel uit van het jaarverslag van het BAD. Voor de volledigheid zijn ze in een aparte bijlage opgenomen.

RAADSMEDEDELING

Onderwerp	jaarverslag BAD 2017		
Mededelingennr	2018-000630	Portef.houder	Weth. Kolkman
Team	DEV-BAD	BenW-besluit d.d.:	27 maart 2018

1. Inleiding: waarom deze mededeling

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) verplicht het college van B en W in een jaarverslag aan de gemeenteraad verantwoording af te leggen over de uitvoering van het door de raad vastgestelde plan met betrekking tot integrale schuldhulpverlening. Op deze manier is gegarandeerd dat de gemeentelijke schuldhulpverlening en de effectiviteit ervan ten minste jaarlijks op de agenda van de gemeenteraad staan.

Daarnaast heeft de gemeenteraad op 8 november 2017 de motie "Vinger aan de pols: Informatievoorziening rond bewindvoering en BAD" aangenomen, waarin het College onder anderen wordt opgedragen informatie te verstrekken over een aantal onderwerpen op het gebied van schuldhulpverlening en beschermingsbewind.

Met het hier aangeboden jaarverslag wordt aan beide verplichtingen voldaan.

2. Kader

- Wet gemeentelijke schuldhulpverlening beleidsplan
- "Schulden lossen we samen op, beleidsplan schuldhulpverlening in Deventer 2017 -2020"
- beleidsplan Meedoen
- Plan van Aanpak "insourcing beschermingsbewind" (versie 2016)
- motie "Vinger aan de pols: Informatievoorziening rond bewindvoering en BAD" (8-11-2017).

3. Kern van de boodschap

Als belangrijkste ontwikkelingen worden in het jaarverslag de volgende elementen genoemd:

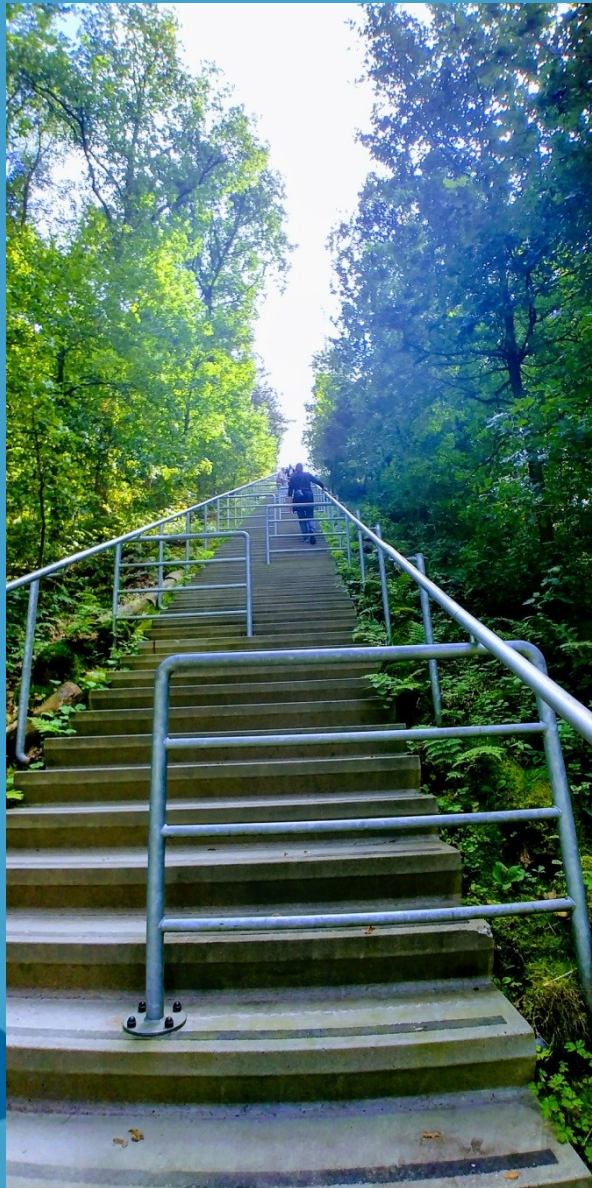
- Het resultaat van de schuldhulpverlening is ook in 2017 beter dan vooraf begroot: in ruim 83% van de gevallen lukt het het BAD om voor een huishouden de schulden te regelen of beheersbaar te maken.
- Al vanaf 2015 loopt het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening dat jaarlijks bij het BAD wordt ingediend, terug. Deze trend heeft zich ook in 2017 voortgezet.
- Het totaal aantal huishoudens dat door het BAD wordt bediend, blijft, ondanks de terugloop van het aantal nieuwe aanvragen nagenoeg gelijk. Dit wordt vooral veroorzaakt door de toenemende complexiteit van de aanvragen. Het BAD is gemiddeld genomen langer bezig voordat de financiële problematiek van een huishouden gestabiliseerd of opgelost is, waardoor huishoudens langer ondersteuning nodig hebben. Dit zien we vooral terug in het stijgend aantal huishoudens dat gebruik maakt van een vorm van budgetbeheer of van beschermingsbewind.
- In 2016 is het BAD gestart met het implementeren van een nieuwe werkwijze. De eerste conclusies over deze werkwijze is dat de gemiddelde doorlooptijd van de minnelijke schuldregeling terugloopt.
- Afgelopen jaar zijn er opnieuw stappen gezet om met verschillende partijen tot goede afspraken te komen. Samenwerking met partijen in de stad en in het land is een belangrijke voorwaarde om schuldhulpverlening succesvol te maken.
- In 2017 is voor het eerst een meting van de terugval na een schuldhulpverleningstraject (recidive) gedaan. In 3% van de aanvragen die het BAD in 2017 heeft ontvangen, is er sprake van dat de betreffende cliënt de afgelopen 10 jaar een eerdere schuldregeling heeft getroffen.

4. Nadere toelichting

De afgelopen jaren heeft het BAD haar jaarverslag steeds na de zomer aangeleverd. Dat maakte het mogelijk om de cijfers uit Deventer te vergelijken met de landelijke cijfers, die door de NVVK (de branchevereniging voor schuldhulpverlening) in juli worden gepubliceerd. Om tegemoet te komen aan de wensen van de raad is dit jaarverslag nu eerder uitgebracht. Na de zomer volgt een factsheet waarin alsnog een vergelijking met de landelijke cijfers wordt gemaakt. In eerdere jaren werd ook het jaarverslag van de Kredietbank Salland gelijktijdig met dat van het BAD aangeleverd. Dit jaarverslag volgt nu op een later tijdstip.

Met dit jaarverslag ligt er een basis voor de verder afwikkeling van de motie "Vinger aan de pols: Informatievoorziening rond bewindvoering en BAD". Op korte termijn worden afspraken gemaakt voor het vervolg. Los daarvan zijn de medewerkers van het BAD uiteraard graag bereid om nog een meer praktische of inhoudelijke toelichting op de werkzaamheden van het BAD te geven wanneer leden van de raad daar behoefte aan hebben.

In de eerder genoemde motie wordt ook gevraagd om cijfers over de uitgaven aan de kosten van beschermingsbewind vanuit de bijzondere bijstand. Aangezien die cijfers betrekking hebben op cliënten die onder bewind staan bij ruim 100 verschillende beschermingsbewindvoerders die in Deventer actief zijn en niet alleen bij het BAD, maken ze geen onderdeel uit van het jaarverslag van het BAD. Voor de volledigheid zijn ze in een aparte bijlage opgenomen.



Budget Adviesbureau Deventer Jaarverslag 2017

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3
Begrippenlijst	4
1. Inleiding	5
2. Wat schulden met je doen (en wat dat betekent voor de schuldhulpverlening)	6
3. Doelstelling en resultaten van schuldhulpverlening	8
3.1 Resultaten van de schuldhulpverlening: oplossen en beheersbaar maken van schulden	8
3.3 Resultaten van de schuldhulpverlening: voorkomen van terugval	9
3.4 Resultaten van de schuldhulpverlening: preventie, zelfredzaamheid, niemand tussen wal en schip	10
4. Doelgroep en cliënten	11
4.1 Cliëntenbestand van het BAD	11
4.1.1 Gezinnen met inwonende minderjarige kinderen	11
4.2 Aanvragen voor dienstverlening	12
5. Samenwerking	14
6. Innovatie: projecten en pilots	15
7. Klanttevredenheid en kwaliteit	16
7.1 Audits en certificering	16
7.2 Klanttevredenheid	16
7.3 Bezwaren en klachten	16
8. Organisatie	18
8.1 formatie en stages	18
8.2 financieel	18
9. Prestaties	19
9.1 Realisatie prestatieafspraken schuldhulpverlening	19
9.2 Realisatie prestatieafspraken beschermingsbewind	20

Managementsamenvatting

Eind 2016 is de nota “*Schulden lossen we samen op. Beleidsplan schuldhulpverlening in Deventer 2017-2020*” door de gemeenteraad van Deventer aangenomen. In dit beleidsplan zijn alle uitgangspunten opgenomen waaraan de schuldhulpverlening in Deventer de komende jaren moet voldoen. In dit jaarverslag blikt het Budget Adviesbureau Deventer (BAD) terug op het eerste jaar dat de schuldhulpverlening is uitgevoerd binnen de kaders van het nieuwe beleidsplan. Daarmee wordt ook invulling gegeven aan de motie “*Vinger aan de pols: Informatievoorziening rond bewindvoering en BAD*” die op 8 november 2017 door de gemeenteraad is aangenomen.

Het afgelopen jaar kenmerkt zich door een aantal belangrijke punten:

- Het resultaat van de schuldhulpverlening is ook in 2017 beter dan vooraf begroot: in ruim 83% van de gevallen lukt het het BAD om voor een huishouden de schulden te regelen of beheersbaar te maken.
- Al vanaf 2015 loopt het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening dat jaarlijks bij het BAD wordt ingediend, terug. Deze trend heeft zich ook in 2017 voortgezet.
- Het totaal aantal huishoudens dat door het BAD wordt bediend blijft, ondanks de terugloop van het aantal nieuwe aanvragen, nagenoeg gelijk. Onze analyse is, dat dit vooral wordt veroorzaakt door de toenemende complexiteit van de aanvragen. Het BAD is gemiddeld genomen langer bezig voordat de financiële problematiek van een huishouden gestabiliseerd of opgelost is, waardoor huishoudens langer ondersteuning nodig hebben. Dit zien we vooral terug in het stijgend aantal huishoudens dat gebruik maakt van een vorm van budgetbeheer of van beschermingsbewind.
- In 2016 is het BAD gestart met het implementeren van een nieuwe werkwijze die enerzijds meer rekening houdt met de gevolgen van het hebben van financiële zorgen op het gedrag van mensen en anderzijds ook moet zorgen voor verkorting van de doorlooptijden. De eerste conclusies over deze werkwijze worden in dit jaarverslag getrokken. We zien, bij cliënten waarvan de aanvraag volgens de nieuwe aanpak is behandeld, dat de gemiddelde doorlooptijd van de minnelijke schuldregeling, daadwerkelijk terugloopt.
- Samenwerking met partijen in de stad en in het land is een belangrijke voorwaarde om schuldhulpverlening succesvol te maken. Afgelopen jaar zijn er opnieuw stappen gezet om met verschillende partijen tot goede afspraken te komen: met o.a. Belastingdienst, CJIB en DUO zijn verbeterde werkafspraken gemaakt. Met UWV en DWT zijn afspraken gemaakt om zaken integraal aan te pakken. De samenwerkingsafspraken met de Sociale Teams zijn beter ingevuld en binnen de Sallandse Dialoog zijn afspraken gemaakt om meer aandacht te besteden aan financiële educatie voor jongeren.
- In 2017 is voor het eerst een meting van de terugval na een schuldhulpverleningstraject (recidive) gedaan. Maar in 3% van de aanvragen die het BAD in 2017 heeft ontvangen is er sprake van, dat de betreffende cliënt de afgelopen 10 jaar een eerdere schuldregeling heeft getroffen.
- Ook in 2017 heeft het BAD een aantal pilots en projecten uitgevoerd die als doel hebben de dienstverlening te verbeteren. Dat loopt uiteen van een aanpak op maat voor mensen die problemen hebben met lezen en schrijven tot de invoering van een nieuw systeem om gegevens met de Rechtbanken uit te wisselen. Daarnaast is veel aandacht uitgegaan aan het implementeren van het besluit van de gemeenteraad om beschermingsbewind dat door het BAD wordt aangeboden te beschouwen als voorliggende voorziening op het verstrekken van bijzondere bijstand.

Onderdeel van de motie “*Vinger aan de pols: Informatievoorziening rond bewindvoering en BAD*” was een vergelijking met de begrootte aantallen. Voor die informatie verwijzen we expliciet naar de tabel in paragraaf 9.1.

De afgelopen jaren heeft het BAD haar jaarverslag steeds na de zomer aangeleverd. Dat maakte het mogelijk om de cijfers uit Deventer te vergelijken met de landelijke cijfers, die door de NVVK (de branchevereniging voor schuldhulpverlening) in juli worden gepubliceerd. Om tegemoet te komen aan de wensen van de raad is dit jaarverslag nu eerder uitgebracht. Na de zomer volgt een factsheet waarin alsnog een vergelijking met de landelijke cijfers wordt gemaakt.

Begrippenlijst

In dit jaarverslag komt wat vakjargon voor. Voor de niet ingewijden hieronder nog een aantal definities, zodat helder is waar we het over hebben.

Stabilisatie

Onderdeel van de schuldhulpverlening, waarin wordt getracht de financiële situatie van de cliënt zodanig op orde te brengen dat de kans op het ontstaan van nieuwe schulden zoveel mogelijk wordt beperkt. Als de financiële situatie stabiel is zijn de inkomsten en uitgaven in evenwicht, wordt gebruik gemaakt van alle voorzieningen waarop recht bestaat, zijn eventuele beslagen correct toegepast en kunnen de maandelijkse lasten worden betaald.

Minnelijke schuldregeling

Bemiddeling tussen de schuldenaar en zijn schuldeisers om te komen tot een oplossing van de totale schuldenlast. De schulden kunnen geregeld worden door het treffen van betalingsregelingen, geheel of gedeeltelijke aflossing met finale kwijting door middel van een saneringskrediet of schuldbemiddeling. De looptijd van de aflossing bedraagt in de regel 3 jaar.

Beschermingsbewind

door de kantonrechter uitgesproken wettelijke beschermingsmaatregel voor personen die (tijdelijk of structureel) niet in staat zijn hun vermogensrechtelijke belangen zelfstandig te behartigen.

Budgetbeheer

Het beheren van inkomsten van huishoudens die daar door omstandigheden zelf (tijdelijk of structureel) niet toe in staat zijn. De betalingen van leefgeld, vaste lasten, reserveringen en variabele lasten worden ten behoeve van de cliënt verzorgd.

Budgetcoaching

Combinatie van het coachen op financieel gezond gedrag en het overdragen van kennis en vaardigheden op financieel gebied om een huishouden meer financieel zelfredzaam te maken.

Preventie

Het geheel van activiteiten dat er op is gericht om (1) te voorkomen dat iemand financiële problemen krijgt; (2) te bevorderen dat iemand met financiële problemen snel wordt gesignaleerd en goed wordt doorverwezen.

Nazorg

Het geheel van activiteiten dat erop is gericht om personen na het succesvol doorlopen van het schuldregelingstraject in staat te stellen de financiën op orde te houden.

Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP)

Wettelijke regeling voor degenen die buiten hun schuld in een problematische schuldsituatie terecht zijn gekomen en waarvoor geen minnelijke schuldregeling kan worden getroffen. Gedurende (in principe) drie jaar moet de schuldenaar zich aan de in de wet opgenomen verplichtingen houden, waarna hem de zogenaamde schone lei wordt verleend.

1. Inleiding

In juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) ingevoerd. Deze wet stelt, dat het college van B en W in het jaarverslag aan de gemeenteraad verantwoording dient af te leggen over de uitvoering van het door de raad vastgestelde plan met betrekking tot integrale schuldhulpverlening. De bespreking van het jaarverslag in de gemeenteraad kan uiteraard aanleiding zijn om het beleid en de uitvoering van de integrale schuldhulpverlening bij te stellen. Op deze manier is gegarandeerd dat de gemeentelijke schuldhulpverlening en de effectiviteit ervan ten minste jaarlijks op de agenda van de gemeenteraad staat.

Eind 2016 is de nota "*Schulden lossen we samen op. Beleidsplan schuldhulpverlening in Deventer 2017-2020*" door de gemeenteraad van Deventer aangenomen. In dit beleidsplan zijn alle uitgangspunten opgenomen waaraan de schuldhulpverlening in Deventer de komende jaren moet voldoen. Het BAD wil graag verantwoorden hoe het afgelopen jaar met deze uitgangspunten is omgegaan. De gemeentelijke jaarrekening leent zich niet voor een uitgebreid verslag van de voortgang van de integrale schuldhulpverlening. Daarom kiest het BAD er voor, om een eigen jaarverslag te produceren.

Dit verslag beperkt zich tot een inhoudelijke terugblik op het werk van het BAD in het afgelopen jaar. Maar de wetenschappelijke inzichten die de basis vormen voor de uitgangspunten van het beleidsplan kunnen niet genoeg benadrukt worden. We vinden ze zo belangrijk, dat we ze als eerste in dit jaarverslag hebben opgenomen. Voor de rest hebben we gekozen voor méér plaatjes en minder tekst. We hopen dat het jaarverslag daarmee voor de lezer overzichtelijker en duidelijker wordt.

We wensen u veel plezier met het lezen van ons jaarverslag.

2. Wat schulden met je doen (en wat dat betekent voor de schuldhulpverlening)

Voor wie financiële zorgen heeft, is het moeilijk om maximaal deel te nemen aan de samenleving. We willen als gemeente “Meedoen mogelijk maken” en daarbij is het voorkomen, tijdig signaleren, beheersbaar maken en structureel oplossen van financiële problemen een belangrijk thema. Recent onderzoek (¹ en ²) geeft een verhelderende kijk op de wijze waarop ernstige financiële problemen invloed hebben op het dagelijks functioneren van mensen. Conclusie: het hebben van financiële problemen leidt er bijna onontkoombaar toe, dat mensen verkeerde beslissingen nemen, waardoor ze op lange termijn nog meer in de problemen raken. Daarvoor zijn grofweg 5 oorzaken benoemd:

- De belangrijkste focus voor mensen met financiële problemen is rond te kunnen komen. Hierdoor ontstaat tunnelvisie: focussen op één ding, betekent dat je andere zaken automatisch buitensluit en verwaarloost. Zo worden onderwerpen die op langere termijn tot verbetering van de financiële situatie kunnen leiden (wel belangrijk, maar niet urgent), veronachtzaamd. Tunnelvisie leidt op die manier tot “verkeerde” keuzes: de keuze voor de korte in plaats van de lange termijn.
- Ieder mens heeft een beperkte “mentale bandbreedte”: het vermogen om tegelijkertijd aandacht te besteden aan meerdere zaken. Een gebrek aan geld wordt als zodanig bedreigend ervaren, dat het een belangrijk deel van de gedachten beheerst. Daardoor blijft minder ruimte over voor andere zaken. Dit heeft een negatieve invloed op zorgvuldigheid, concentratie en vooral het zogenaamde prospectieve geheugen – het geheugen voor intenties, dingen die je in de toekomst moet doen, zoals de dokter bellen of een rekening op tijd betalen. Deze taken moeten in je hoofd actueel worden gehouden, maar ze worden genegeerd als je bandbreedte afneemt.
- Een belangrijk verschil tussen mensen met voldoende financiële middelen en mensen met een gebrek daaraan, zit in wat de onderzoekers “speelruimte” noemen. Heb je voldoende geld, dan geeft dat een gevoel van vrijheid: je kunt keuzes maken en daar ook fouten in maken. Je kunt dat immers compenseren met de overvloed die je hebt. Heb je weinig geld, dan heb je die mogelijkheid niet. Dat betekent dat al je keuzes veel zwaarder wegen en met name dat aspect versterkt het al eerdere genoemde effect van de beperkte bandbreedte en tunnelvisie.
- Een laatste effect van schaarste is de neiging om te lenen. Om gebrek aan geld op dit moment op te lossen, wordt (mede veroorzaakt door tunnelvisie en focus op de korte termijn) al een voorschot genomen op “betere tijden”: er wordt geleend. Dat voorschot versterkt echter alleen de schaarste in de toekomst maar, waardoor een gebrek aan geld uiteindelijk onontkoombaar leidt tot een groter gebrek aan geld.
- Tot slot: financiële zorgen leiden tot stress. Niet alleen de stress van het moeten rondkomen met weinig geld op zich, maar ook de stress van met armoede samenhangende problemen als een slechtere gezondheid, slechtere huisvesting, werkloosheid en instabiele gezinssituaties. En stress leidt aantoonbaar tot vermindering van de executieve hersenfuncties (plannen, organiseren, doelen op lange termijn stellen, afspraken nakomen, etc.). Nét die eigenschappen die belangrijk zijn om je financiële zorgen te kunnen oplossen.

De inzichten uit deze (en nog veel meer) onderzoeken, hebben uiteraard invloed op de manier waarop het BAD de schuldhulpverlening uitvoert. Al vanaf 2015 wordt de dienstverlening doorontwikkeld op basis van deze inzichten. Kort samengevat betekent dit voor de dienstverlening het volgende:

1. Schuldhulpverlening tolereert fouten: iedere schuldenaar houdt zijn persoonlijke verantwoordelijkheid om zijn situatie te verbeteren en daar hard voor te werken. Maar we zorgen er voor dat dat harde werken niet teniet wordt gedaan wanneer kleine vergissingen worden gemaakt die onvermijdelijk gevolg zijn van de belasting van de bandbreedte. Dat vraagt om maatwerk in het omgaan met voorwaarden, afspraken en regels.
2. We zoeken actief naar manieren om belangrijke afspraken in de “tunnel” van de cliënt te laten doordringen. Er wordt daarom waar het kan gewerkt met deadlines op korte termijn (morgen in plaats van over 4 weken) en met voldoende tussentijdse herinneringen. Ook accepteren we dat mensen met schulden te kampen hebben zich niet makkelijk kunnen richten op lange

¹ Mullainathan, S en Shafir, E: Schaarste, Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen, 2014

² Babcock, E.D., Using brain science to create new pathways out of poverty, Boston, 2014

termijn doelstellingen. We richten ons daarom op het behalen van aanwijsbare en meetbare resultaten op de korte termijn als tussenstapjes naar het einddoel.

3. Mensen die een beroep doen op schuldhulpverlening verkeren in een positie die het moeilijk maakt om zelfredzaam te zijn. De focus ligt veel meer op het dagelijks rondkomen dan op het zelf werken aan een oplossing voor de schulden op de lange termijn. Daar houden we rekening mee, door ook te “ontzorgen” en mensen voldoende (professionele en vrijwillige) ondersteuning te bieden, zodat ze ruimte krijgen om te werken aan een lange termijn oplossing.

In 2017 hebben we opnieuw stappen gezet om de dienstverlening te verbeteren en nog meer rekening te houden met deze uitgangspunten. Voorbeelden van aanpassingen:

- Wanneer een cliënt aan de balie komt om een aanvraag in te dienen, wordt er niet een afspraak gepland voor enkele dagen later, maar vindt direct een gesprek met een schuldhulpverlener plaats.
- De behandeling van aanvragen voor schuldhulpverlening vindt nog steeds in teams plaats. We streven er wel naar om de face-to-face gesprekken tijdens het traject zoveel mogelijk met dezelfde medewerker te laten plaatsvinden.
- Het schuldhulpverleningstraject is opgedeeld in kleinere tussenstappen met steeds een doel op de korte termijn. Iedere stap wordt afgesloten met een gesprek. Zo wordt het traject overzichtelijker en is het makkelijker voor de cliënt om gemotiveerd te blijven.
- In het eerste gesprek wordt al direct gekeken naar de mogelijkheid om in het vervolgtraject een vrijwilliger in te zetten of iemand uit het eigen sociaal netwerk van de cliënt in te schakelen.
- Aanvragen waar al bij binnenkomst sprake is van een “stabiele financiële situatie” (bijvoorbeeld omdat er al een beschermingsbewindvoerder mee bezig is geweest) worden in een versneld traject opgenomen.

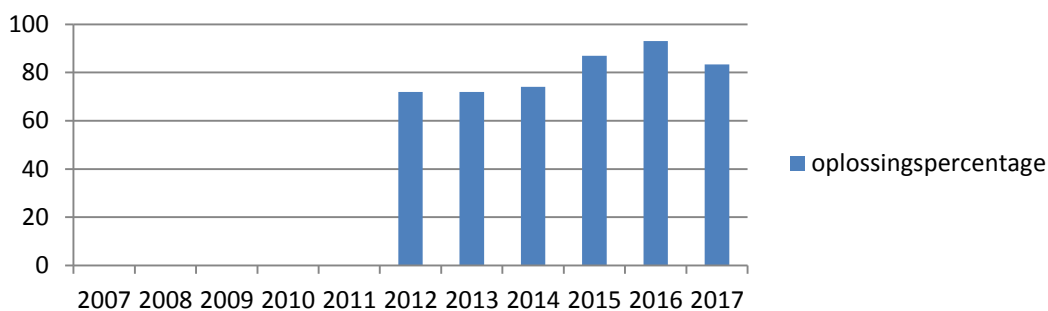
3. Doelstelling en resultaten van schuldhulpverlening

Met schuldhulpverlening voorkomen we dat inwoners van Deventer in financiële problemen geraken of, als het daar te laat voor is, lossen we deze problemen structureel op of maken ze beheersbaar. Daarmee verruimen we de mogelijkheden van individuele burgers om hun leven naar hun eigen wensen in te richten, zich te ontwikkelen en maximaal deel te nemen in de samenleving. Bovendien dragen we bij aan de leefbaarheid van Deventer, want door financiële problemen weg te nemen voorkomen we ook de negatieve maatschappelijke effecten er van.

3.1 Resultaten van de schuldhulpverlening: oplossen en beheersbaar maken van schulden

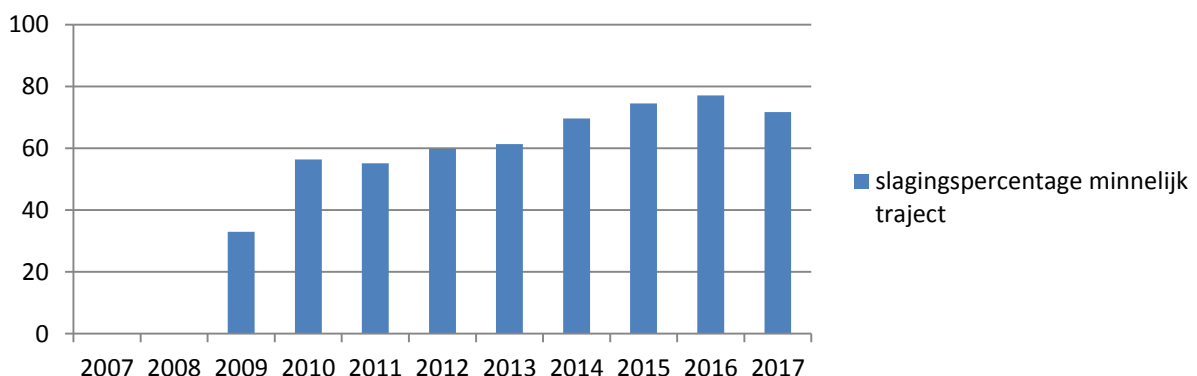
In 2017 is iets meer dan **83% van de huishoudens waarvoor het traject is beëindigd uitgestroomd met opgeloste of beheersbare schulden**. Dat ligt boven de norm van 76,3%

oplossingspercentage



Naast dit oplossingspercentage is ook het zogenaamde slagingspercentage voor minnelijke regelingen een belangrijke indicator voor het resultaat van de schuldhulpverlening. Dit slagingspercentage zet het aantal geslaagde minnelijke regelingen af tegen het totaal aantal gevallen waarin is geprobeerd om een minnelijke regeling te treffen. Dit **slagingspercentage ligt in 2017 op 71,7%**. De norm daarvoor ligt op 60%. In totaal heeft het BAD in 2017 voor ruim 5 miljoen euro aan schulden gesaneerd. **De gemiddelde schuldenlast in een minnelijke schuldregeling ligt net boven de € 40.000.**

slagingspercentage minnelijk traject

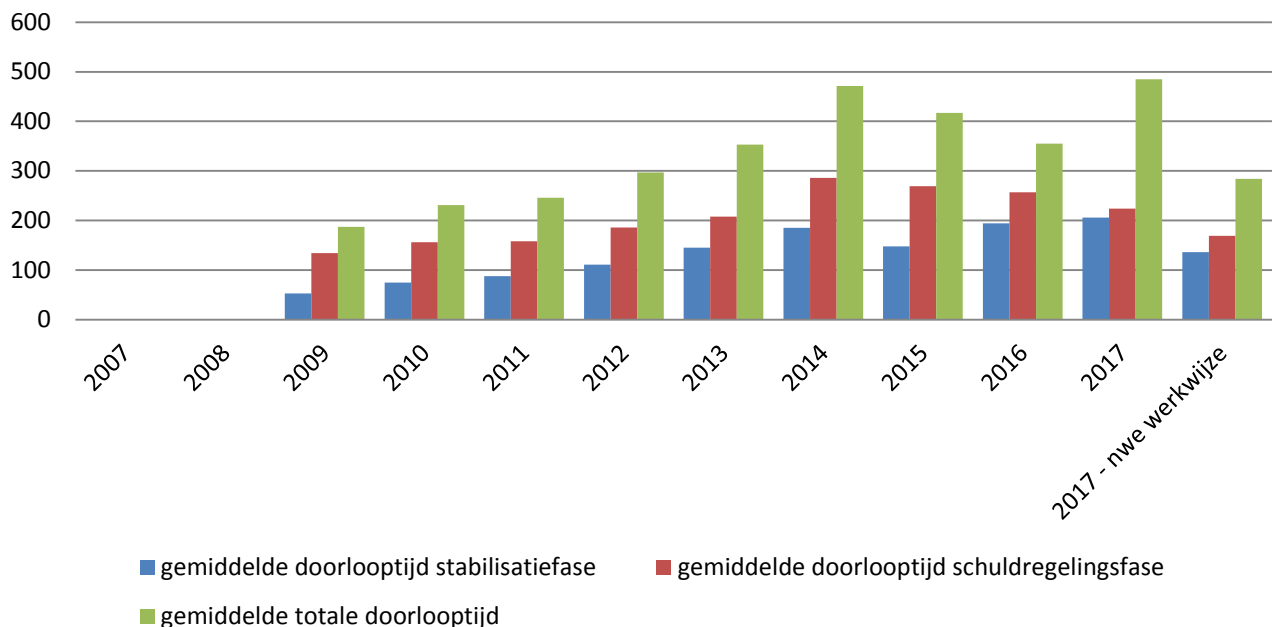


Dat het zo vaak lukt om schuldsituaties op te lossen of beheersbaar te maken, terwijl de complexiteit van de schuldenproblematiek steeds groter wordt, is opmerkelijk. Goede afspraken met schuldeisers en hulpverleners, voortdurend bijhouden van nieuwe ontwikkelingen en gebruik maken van de mogelijkheden die daardoor worden geboden, voldoende tijd nemen om tot een oplossing te komen (en blijven proberen schuldeisers te overtuigen, ook al lijkt het een hopeloze situatie), het helpt allemaal mee. Maar het belangrijkste element in de goede resultaten is de inzet en de kwaliteit van de

medewerkers. Zoals bij iedere organisatie gaat ook bij het BAD weleens wat fout. Het werken met mensen (en zeker met deze kwetsbare en soms lastige doelgroep) in een omgeving waarin ook de belangen van schuldeisers heel serieus genomen moeten worden, is niet makkelijk. De verwachtingen van cliënten en schuldeisers sluiten soms niet aan op wat het BAD waar kan maken. Maar de medewerkers van het BAD slagen er steeds beter in om die belangen goed op elkaar aan te laten sluiten. Daardoor is er minder uitval van cliënten en zijn schuldeisers steeds vaker bereid om mee te werken aan een regeling. Dat blijkt overigens ook uit de bestendigheid van regelingen: [96% van de regelingen die het BAD met schuldeisers treft, leidt uiteindelijk ook tot een schone lei](#).

De afgelopen jaren zijn de doorlooptijden van trajecten bij het BAD een belangrijk aandachtspunt geweest. Er zijn maatregelen genomen (zoals het scheiden van eenvoudige en complexe dossiers, het verdelen van het proces in kleinere stukjes, de invoering van de scrum-methodiek en het op de dag van aanmelding meteen voeren van een gesprek met een schuldhulpverlener) om die doorlooptijden te verkorten. Die nieuwe werkwijze heeft effect: de doorlooptijd van dossiers die volgens de nieuwe methode zijn opgepakt loopt terug.

doorlooptijden



3.3 Resultaten van de schuldhulpverlening: voorkomen van terugval

We spreken in Deventer binnen de minnelijke schuldhulpverlening van terugval ("recidive") als *binnen 10 jaar nadat een minnelijke schuldregeling is afgerond en de bestaande schulden daadwerkelijk zijn kwijtgescholden of afbetaald een nieuwe schuldenlast is ontstaan die in totaal hoger is dan 30x de maandelijkse aflossingscapaciteit en waarvan voor tenminste 1 vordering langer dan 2 maanden niet aan de lopende betalingsverplichting is voldaan*.

In 2017 hebben we een beperkte nulmeting van de recidivecijfers uitgevoerd over de periode 2008 tot en met 2016. Beperkt in de zin dat we alleen die gevallen in beeld hebben waarbij de schuldenaar zich opnieuw bij het BAD heeft gemeld. We meten daarbij op 2 manieren:

1. de effectiviteit van de aanpak in de periode vanaf 2007 (welk deel van de schuldenaren waarvoor in 2007 en de jaren daarna de schulden definitief zijn opgelost, heeft zich in de periode tussen 2008 en 2016 opnieuw bij het BAD gemeld). Dat blijkt in [15,2%](#) van de gevallen aan de orde te zijn.
2. het percentage recidivisten onder de aanvragers uit 2017 (welk deel van de aanvragers die zich in 2017 hebben gemeld, is in de afgelopen 10 jaar al eerder een minnelijke schuldregeling opgezet). Dit zijn 25 van de 745 aanvragen ([3,35%](#))

3.4 Resultaten van de schuldhulpverlening: preventie, zelfredzaamheid, niemand tussen wal en schip

Het effect van preventie is moeilijk meetbaar. Toch zijn over de uitvoering van preventieactiviteiten in het beleidsplan prestatie-indicatoren vastgelegd. Het gaat daarbij met name om de [inspanningen die het BAD heeft geleverd](#) om financiële problemen te voorkomen, tijdig te signaleren en als ze zijn opgelost herhaling te voorkomen.

voorkomen van schulden	aantal uitgevoerde vrijwilligerstrainingen	6
	bereikt aantal vrijwilligers	62
	aantal uitgevoerde gastlessen	4
	bereikt aantal leerlingen	80
	aantal mensen dat is gesproken door de Voorzieningswijzers	207
	aantal uitgevoerde P€P-, advies- en informatiegesprekken	170
nazorg	aantal uitgevoerde budgettrainingen	3
	bereikt aantal deelnemers	30
	aantal klanten met individuele budgetcoaching	690
	aantal klanten met afgerond uitstroomtraject	120
vroegsignalering	aantal schuldeisers waarmee is gesproken over vroegsignalering	5
	aantal klanten dat zich na vroegsignalering meldt	177
niemand tussen wal en schip	maximaal percentage klanten waarvoor schulden niet opgelost of beheersbaar gemaakt kunnen worden	16,7

4 Doelgroep en cliënten

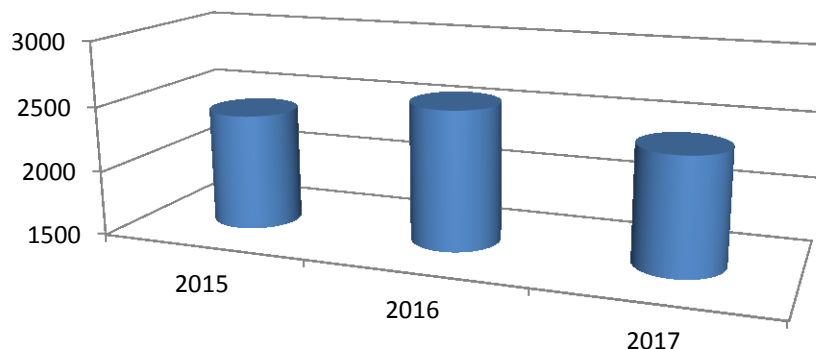
4.1 Cliëntenbestand van het BAD

Schuldhelpverlening in Deventer richt zich op alle inwoners van Deventer die financiële problemen hebben, in financiële problemen dreigen te komen of financiële vragen hebben. Het streven is om mensen in eerste instantie te bewegen zelf of met behulp van hun eigen netwerk een oplossing te zoeken, maar zodra dat niet lukt zo snel mogelijk professionele hulp in te schakelen.

De wetgever heeft met de invoering van de Wgs een brede toegankelijkheid van schuldhelpverlening beoogd en ook de resultaten van het onderzoek naar de kosten en baten van schuldhelpverlening onderschrijven het nut daarvan: investering in schuldhelpverlening bespaart kosten op andere terreinen. Deventer borgt de brede toegankelijkheid door geen andere toelatingscriteria te hanteren dan een inschrijving in de gemeente Deventer op grond van de Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens. Bij dak- en thuislozen is de gemeente die op grond van artikel 40 WWB is aangewezen voor de verlening van bijstand verantwoordelijk voor het aanbieden van schuldhelpverlening.

In het kader van schuldhelpverlening heeft het BAD in 2017 met 2388 huishoudens contact gehad: hetzij vanwege een aanvraag om schulden te regelen, hetzij vanwege de uitvoering van budgetbeheer, beschermingsbewind of de periodieke hercontrole op de aflossing van de schuldregeling. In 2016 waren dit er 2569. Eenmalige baliecontacten en aanvragen voor een krediet zijn in dit aantal niet meegenomen.

totaal cliëntenbestand

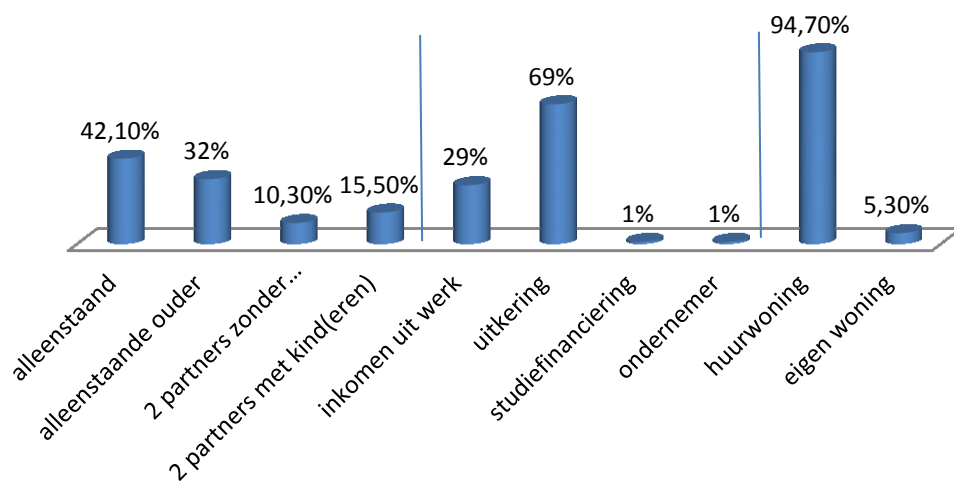


Op 31 december 2017 had het BAD 1.716 huishoudens in behandeling.

4.1.1 Gezinnen met inwonende minderjarige kinderen

In Deventer was in 2017 bij 47,5% van de huishoudens waarmee het BAD contact heeft gehad sprake van inwonende minderjarige kinderen. Het gaat daarbij om minimaal 1034 kinderen. De aanwezigheid van kinderen wordt altijd uitgevraagd in de gesprekken en vastgelegd in rapportages. Hoewel alle doelgroepen met evenveel aandacht behandeld worden, zijn we wel extra alert op aanvragen waarbij sprake is van minderjarige kinderen. We willen voorkomen dat kinderen de dupe worden van de problemen van de ouders. Daarom wordt gezocht naar samenwerking met de bestaande zorgverleners en wordt met leveranciers en schuldeisers gecommuniceerd dat er minderjarige kinderen betrokken zijn, zodat zij dat feit in hun afwegingen kunnen meenemen.

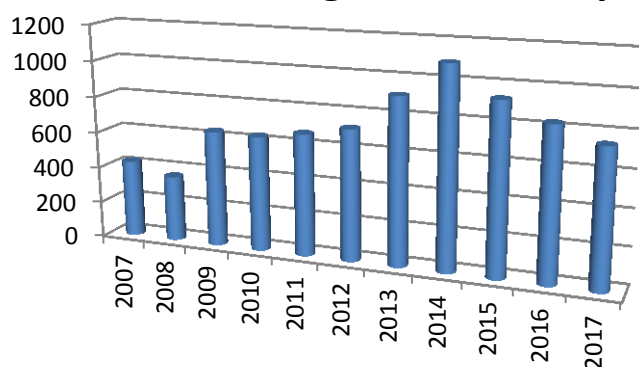
kenmerken van het cliëntenbestand



4.2 Aanvragen voor dienstverlening

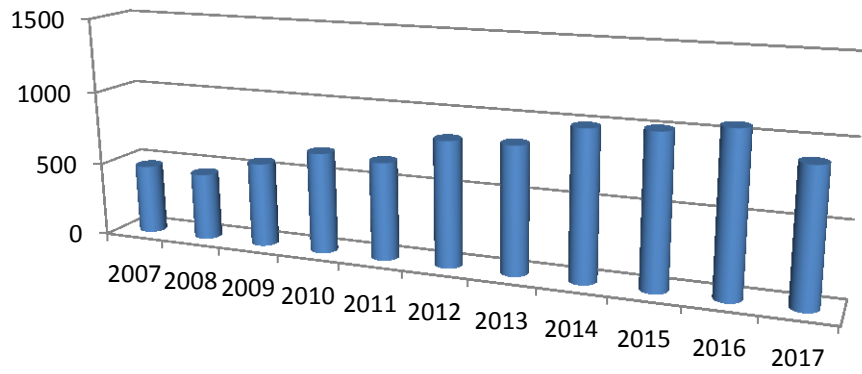
In 2017 zijn 745 aanvragen voor minnelijke schuldhulpverlening ingediend. Dit is opnieuw een afname ten opzichte van het jaar ervoor. Het einde van de economische crisis begint nu ook door te werken naar de schuldhulpverlening. Het is nog veel te vroeg om nu al te kunnen constateren of de inspanningen op het gebied van preventie en vroegsignalering ook al hun weerslag vinden in het aantal aanvragen.

aanvragen schuldhulpverlening

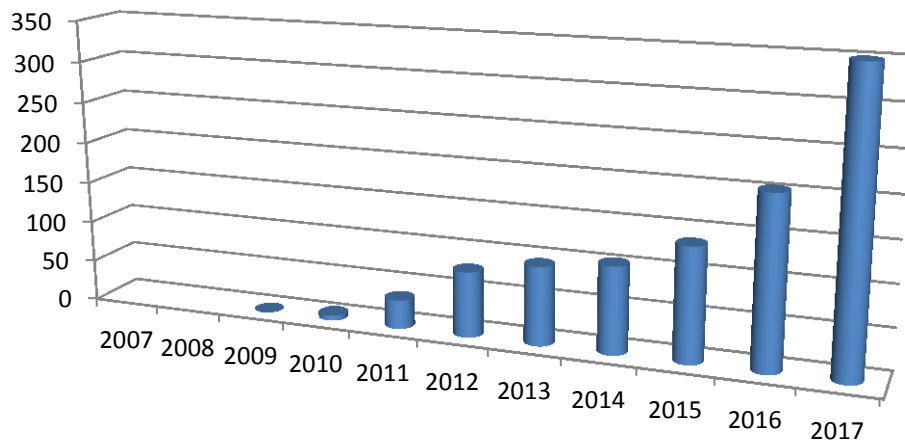


Bij een deel van de aanvragen is de financiële problematiek zo complex, dat er ondersteuning nodig is bij het betalen van de vaste lasten. In die gevallen wordt een vorm van budgetbeheer ingezet als ondersteuning van het traject. Wanneer de situatie nog complexer is, dan kan ook beschermingsbewind worden ingezet. Op 31 december 2017 beheerde het BAD voor 1240 huishoudens de financiën. Bij 350 huishoudens ging het daarbij om beschermingsbewind, de overige 890 gevallen om een vorm van budgetbeheer.

aantallen budgetbeheer



beschermingsbewind bij het BAD



5. Samenwerking

Het beleidsplan schuldhulpverlening heet niet voor niets “schulden lossen we samen op”. Alleen als door alle betrokken partijen (cliënt, schuldeisers, schuldhulpverleners, professionele en vrijwillige ondersteuning en andere belanghebbenden) wordt samengewerkt om tot een optimale oplossing te komen, is schuldhulpverlening succesvol. In Deventer is de afgelopen jaren hard gewerkt aan een goede infrastructuur rondom mensen met financiële zorgen. In het beleidsplan schuldhulpverlening is daar al veel over gezegd. Afgelopen jaar zijn er afspraken gemaakt met onder anderen partijen als DUO, CJIB, Belastingdienst, Stichting Lezen en Schrijven, Bijzondere Zorg Team, Rechtbank Overijssel, DirectPay, ABN-AMRO, Deventer WerkTalent en Rabobank. Voor dit jaarverslag lichten we er nog een aantal ontwikkelingen uit.

Prestatieafspraken vroegsignalering met woningcorporaties en Salland/Eno: In het kader van vroegsignalering van huurschulden wordt de samenwerking met de woningcorporaties jaarlijks geëvalueerd. In 2017 zijn gesprekken gevoerd rond de rol van sociale teams en het bijzondere zorg team in dit convenant. In 2018 worden daar nadere afspraken over gemaakt. We verwachten dat het bereik en het effect van het convenant daarmee nog verder wordt verbeterd. Ook is een nieuwe pilot gestart met Salland Verzekeringen. Hierin is ook een belangrijke rol weggelegd voor de gerechtsdeurwaarder van de zorgverzekeraar.

Sallandse Dialoog: In 2017 zijn vanuit de Sallandse Dialoog (de publiek-private samenwerking om de financiële redzaamheid van gezinnen in Salland te bevorderen) verschillende initiatieven gestart. Geldfit, een website waar mensen met beginnende geldproblemen laagdrempelig informatie kunnen vinden en hulp kunnen vragen, is daarvan een belangrijke. Het BAD is een belangrijke partij in het bieden van ondersteuning bij vragen op de website. Daarnaast draait in Keizerslanden het Financieel-Fit-spreekuur, waar professionals vanuit sociaal raadsliedenwerk van De Kern, BAD, Sociale Teams en vrijwilligers van het Mr. Geertshuis direct hulp bieden bij financiële zorgen. Ook is in 2017 een programma voor vroegeducatie gestart voor jongeren, met gastlessen voor MBO-studenten en de ontwikkeling van de app “Doekoe” voor jongeren..

Vrijwilligers: De inzet van vrijwilligers levert een belangrijke bijdrage aan de effectiviteit van schuldhulpverlening. Het BAD ondersteunt vrijwilligers van het Mr. Geertshuis en Carinova door ze inhoudelijk en op het gebied van vaardigheden te scholen en te ondersteunen. In 2017 zijn 62 vrijwilligers geschoold. Om de kwaliteit van de vrijwilligers te borgen is in 2017 de afspraak gemaakt dat deze scholing voor alle vrijwilligers verplicht wordt. Dat geldt ook voor een Verklaring Omtrent Gedrag: alleen vrijwilligers die deze kunnen overleggen worden nog door het BAD ingeschakeld.

UWV: Ontslag of het moment van aanvraag van een uitkering is een belangrijk “life-event” wanneer het gaat om het ontstaan van financiële zorgen. In 2017 hebben we afspraken gemaakt met het UWV over de doorverwijzing van uitkeringsgerechtigden die in de financiële problemen dreigen te raken. Door snel door te verwijzen, het gesprek aan te gaan en advies te geven over de veranderingen in de financiële situatie kan worden voorkomen dat de financiële problemen escaleren.

Werkconferentie: In oktober organiseerde het BAD voor de tiende keer een werkconferentie over schuldhulpverlening. 150 Professionals en vrijwilligers van organisaties waarmee het BAD samenwerkt en andere belangstellenden werden bijgepraat over de actuele ontwikkelingen binnen de schuldhulpverlening en het minimabeleid.

Ervaringsdeskundigen: In 2016 is in samenwerking met het European Anti-Poverty Network (EAPN) een traject gestart om te komen tot een Raad van Advies voor het BAD. In deze Raad van Advies zitten ex-cliënten van het BAD die de medewerkers en leiding van het BAD adviseren over de wijze waarop de schuldhulpverlening beter kan aansluiten op de behoeften en verwachtingen van cliënten. Dit traject is in 2017 afgerond en de Raad van Advies gaat in 2018 van start.

Sociale teams: De samenwerking tussen het BAD en de sociale teams in Deventer heeft in 2017 verder vorm gekregen. Medewerkers van het BAD maken deel uit van het sociaal team, op casusniveau vindt overleg plaats tussen medewerkers en aan ieder sociaal team is een medewerker van het BAD gekoppeld die als eerste aanspreekpunt fungeert bij problemen waar medewerkers onderling niet uitkomen.

Beschermingsbewindvoerders: Vanuit het BAD is het initiatief genomen om namens de gemeente afspraken te maken met beschermingsbewindvoerders die in Deventer actief zijn om te komen tot betere afspraken rond de aanvraag van bijzondere bijstand, uitstroom en overdracht van cliënten en de doorverwijzing naar schuldhulpverlening. Dit wordt in 2018 verder uitgewerkt.

6. Innovatie: projecten en pilots

De schuldhulpverlening is volop in beweging. Er komt steeds meer wetenschappelijke kennis beschikbaar over de impact van financiële zorgen op het functioneren van mensen. In allerlei onderzoeken (bijvoorbeeld van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid en de Nationale Ombudsman) worden kritische kanttekeningen geplaatst bij het systeem van schuldhulpverlening en armoedebestrijding. We hebben te maken met technologische ontwikkelingen als de toepassing van blockchain en big data, het toenemend belang van social media en de groeiende mogelijkheden om digitaal informatie te ontsluiten en te delen. Op juridisch vlak zijn er ontwikkelingen als de invoering van het breed wettelijk moratorium (met al zijn beperkingen) en zien we steeds meer gerechtelijke uitspraken over de rol en verantwoordelijkheid van beschermingsbewindvoerders. En zo valt er nog veel meer te noemen.

Voor organisaties in het werkveld betekent dit een voortdurende aanpassing aan nieuwe ontwikkelingen. Maar dat is in Deventer niet voldoende. Het BAD wordt landelijk gezien als een voorloper op die ontwikkelingen en dat willen we graag zo houden. Daarom zijn we in 2017 gestart met een aantal projecten en pilots die inspelen op deze ontwikkelingen. Waar nodig ondersteunen we andere gemeenten ook in hun eigen processen. Een aantal activiteiten daarvan lichten we er hier kort uit.

Laaggeletterdheid: Laaggeletterdheid is een belangrijke oorzaak van het ontstaan van financiële problemen. In 2017 zijn de medewerkers van het BAD opnieuw getraind in het herkennen van laaggeletterdheid en zijn er samenwerkingsafspraken gemaakt met Stichting Lezen en Schrijven en TaalDigipunt om mensen die moeite hebben met lezen en schrijven te motiveren om iets met dat probleem te doen.

KEI: Deventer werkt samen met haar softwareleverancier, de Rechtbank Overijssel en de softwareleverancier van de rechtbanken aan nieuwe programmatuur (KEI) die digitale procesvoering rond beschermingsbewind mogelijk maakt.

Collectieve aanpak financiële zekerheid: in samenwerking met de sociale teams zijn we gestart met een traject om te bekijken of het mogelijk is om in bepaalde gebieden (denk daarbij aan buurten of galerijflats) waar veel (financiële) problematiek speelt een arrangement te ontwikkelen om collectief financiële zekerheid te bieden. Daarbij komen vragen aan de orde als: kunnen we met bepaalde schuldeisers en leveranciers die in zo'n buurt veel voorkomen collectief afspraken maken, kunnen we bepaalde diensten gezamenlijk laten inkopen, kunnen we collectieve sessies met voorlichting beleggen, enzovoorts.

Budgetbeheer online: We ontwikkelen een webportal waarin mensen waarvoor het BAD de betalingen van de vaste lasten overneemt online de mutaties op hun budgetrekening kunnen zien. Daardoor zijn ze niet meer afhankelijk van maandelijkse papieren afschriften en hoeven ze niet te bellen of mailen met vragen over de betalingen. Dit maakt mensen meer zelfredzaam en geeft ze meer mogelijkheden om zelf het overzicht over hun financiën te houden.

Ondersteuning opdrachtgevers:

Sinds 2013 voert het BAD het budgetbeheer in het kader van de schuldhulpverlening uit voor de gemeente Heerenveen. Eind 2016 heeft de gemeente Heerenveen besloten om alle taken binnen de schuldhulpverlening weer zelf uit te gaan voeren. In 2017 heeft het BAD haar werkzaamheden overgedragen en de gemeente ondersteund bij het inrichten van de uitvoering.

Beschermingsbewind BAD als voorliggende voorziening: net als veel gemeenten heeft ook Deventer te maken met een toenemend beslag op de bijzondere bijstand voor de kosten van beschermingsbewind. In 2016 heeft de gemeenteraad besloten het beschermingsbewind zoals dat door het BAD wordt uitgevoerd te beschouwen als voorliggende voorziening op de bijzondere bijstand. Deze vernieuwende aanpak om de kosten te beheersen heeft landelijk veel aandacht gekregen. Het BAD heeft veel tijd besteed aan de verdere uitwerking van dat besluit. Daarbij ging het uiteraard om de groeiende instroom, maar ook om het maken van afspraken met andere partijen en het ondersteunen bij de afwikkeling van een klachtenprocedure bij de Autoriteit Consument en Markt (ACM). Daarnaast is een nieuw plan van aanpak geschreven waarin de uitkomsten van de klacht bij de ACM zijn verwerkt. Dit plan is overigens begin 2018 aan de gemeenteraad aangeboden.

7. Klanttevredenheid en kwaliteit

7.1 Audits en certificering

De Gemeente Deventer wil haar inwoners excellente kwaliteit bieden. Er wordt voortdurend gestreefd naar verdere verbetering van de processen en de wijze waarop met de (kwetsbare) doelgroep van de schuldhulpverlening wordt omgegaan. Daarbij wordt steeds gekeken naar een optimale verhouding tussen de efficiëntie van het proces, de effectiviteit van de dienstverlening en de behoefte en mogelijkheden van de klant. Omdat schuldhulpverlening voortdurend in beweging is en steeds complexer wordt, wordt jaarlijks geïnvesteerd in bijscholing van de medewerkers van het BAD. De personele capaciteit wordt zo ingezet dat er altijd sprake is van maximale continuïteit van dienstverlening. Daarnaast kiest het BAD er voor om haar kwaliteit door onafhankelijke partijen te laten toetsen. De basis van het werk van het BAD is vertrouwen: schuldenaren geven aan medewerkers van het BAD openheid over een van de meest gevoelige onderwerpen in hun leven: hun financiële situatie. Ze moeten er dan van kunnen uitgaan dat de kwaliteit van de dienstverlening boven iedere twijfel verheven is. Schuldeisers van klanten moeten, op basis van informatie van het BAD, beslissen over het accepteren van regelingen die financieel soms zeer onaantrekkelijk zijn. Zij moeten volledig kunnen vertrouwen op de kwaliteit van deze informatie.

Objectieve toetsing van de kwaliteit, liefst uitgedrukt in kwaliteitscertificering, is een goede basis voor dit vertrouwen. Het BAD is lid van de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, NVVK. De NVVK hanteert een eigen kwaliteitsnorm, die voor alle leden verplicht is en die uitstekend zicht biedt op de kwaliteit van de uitvoering. In 2016 is het BAD voor de tweede keer tegen deze norm ge-audit en gecertificeerd. Deze certificering geldt voor 3 jaar. Daarnaast is het BAD gecertificeerd tegen de landelijke kwaliteitsnorm voor schuldhulpverlening (NEN-8048). In 2015 is hiervoor de laatste volledige audit uitgevoerd, de tussentijdse audit van 2017 is succesvol doorlopen. Daarnaast voldoet het proces van het BAD sinds 2016 aan de meest actuele normen voor ISO-9001 certificering (ISO-9001:2015). Ook daarvan heeft het BAD in 2017 de tussentijdse controleaudit succesvol doorlopen.

Om de kwaliteit van de uitvoering van WSNP-bewindvoering te bewaken is het Kwaliteitskeurmerk WSNP ingesteld. Zonder dit keurmerk mag een organisatie geen WSNP-bewindvoering uitvoeren. Het BAD is in 2016 positief beoordeeld en heeft op die grond een nieuwe erkenning gekregen. De belangrijkste kwaliteitseisen voor beschermingsbewind zijn vastgelegd in het "Besluit kwaliteitseisen curatoren, beschermingsbewindvoerders en mentoren" dat in 2014 door het ministerie van Veiligheid en Justitie is uitgevaardigd. Controle op naleving van deze kwaliteitseisen vindt plaats door de Rechtbank. Eind 2017 heeft het BAD deze controle positief afgerond.

7.2 Klanttevredenheid

De waardering van objectieve externe auditoren is leuk, maar het is ook van groot belang om direct betrokken partijen te vragen naar hun tevredenheid. Eind 2017 heeft het BAD een model ingevoerd om de klanttevredenheid bij zowel cliënten, schuldeisers als hulpverleners structureel te kunnen meten. Dat was te laat om in dit jaarverslag al cijfers over de klanttevredenheid te kunnen opnemen. Wel is er in 2017 onderzoek onder cliënten gedaan naar klanttevredenheid op een aantal specifieke onderdelen van de dienstverlening: de uitvoering van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP), de uitvoering van budgetbeheer en de uitvoering van de vrijwilligerstrainingen. Bij de vrijwilligerstrainingen zijn alle deelnemers ondervraagd, de gemiddelde waardering ligt daar op een 8,2. Bij zowel de WSNP en budgetbeheer de waardering hoog (respectievelijk 7,8 en 8,0), maar het aantal respondenten was daar zo gering dat hier geen harde conclusies uit getrokken mogen worden.

7.3 Bezwaren en klachten

Het aantal bezwaarschriften en klachten geeft ook een indicatie van klanttevredenheid en kwaliteit. Met de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is de Algemene wet bestuursrecht van toepassing en ontstaat een mogelijkheid tot bezwaar en beroep tegen beslissingen van het college inhoudende een aanbod tot schuldhulpverlening of weigering van schuldhulpverlening. De gemeente Deventer kiest voor een brede toegankelijkheid van schuldhulpverlening en er op het punt van "niet toelaten" is in 2017 dan ook geen enkele keer bezwaar of beroep aangetekend. Wel zien we landelijk in toenemende mate de trend dat er nu ook bezwaar of beroep wordt aangetekend tegen de beslissing om schuldhulpverlening te beëindigen. Dergelijke gevallen hebben we in Deventer in 2017 niet gehad. Wel is enkele malen een gesprek gevoerd met als bedoeling een beëindiging te

heroverwegen. Meestal kunnen deze zaken (bijvoorbeeld na het maken van aanvullende afspraken) worden opgelost zonder dat daar een bezwaarprocedure voor hoeft te worden gevolgd.

Naast de mogelijkheid van het indienen van bezwaar of beroep, hebben klanten van het BAD ook de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Klachten hebben betrekking op de werkwijze van het BAD of op de wijze waarop de klant wordt bejegend. Klachten worden eerst informeel behandeld (de teammanager probeert te bemiddelen), komt het dan niet tot een oplossing, dan volgt de formele klachtenprocedure (de klacht wordt voorgelegd aan een onafhankelijk klachtbehandelaar).

Onderstaand overzicht geeft een beeld van het totaal aantal ingediende klachten en bezwaarschriften in 2017.

	aantal	gegrond	ongeground	nog in behandeling
klacht, informele behandeling	3	0	2	1
klacht / verzoek tot heroverweging	1	0	1	0
klacht, formele behandeling	3	1	2	0
bezwaar	1	0	niet ontvankelijk	0

8. Organisatie

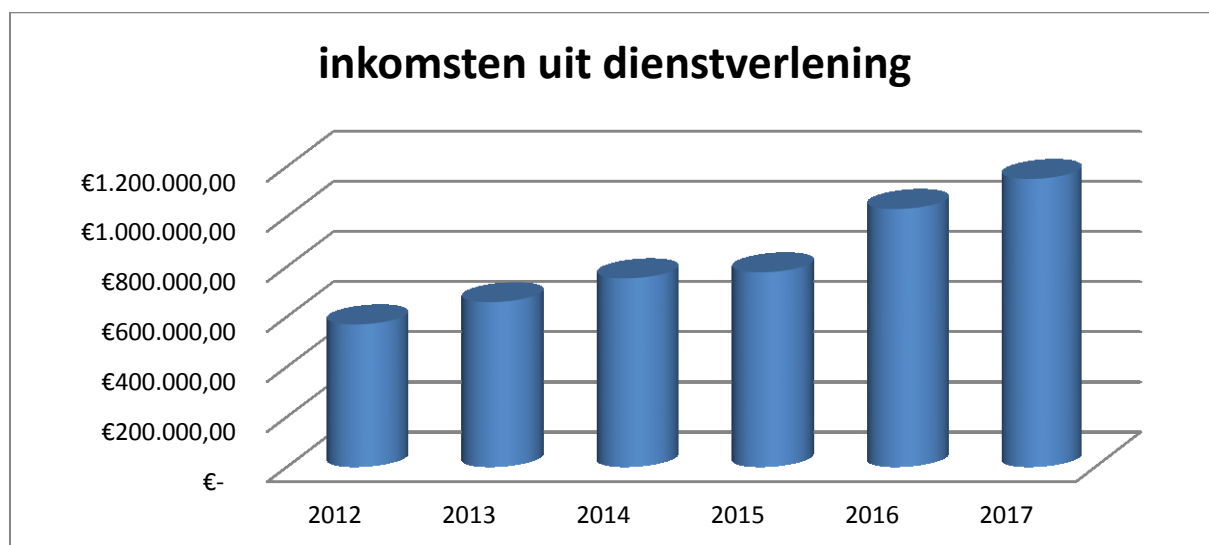
8.1 formatie en stages

In 2017 zette het BAD gemiddeld 34 fte in. In deze vaste formatie is, naast de uitvoering van de schuldhelpverlening aan ruim 2300 huishoudens en de administratieve ondersteuning daarvan, ook de uitvoering van projecten, management en beleidsvoorbereiding inbegrepen.

Het BAD biedt jaarlijks stageplaatsen aan MBO- en HBO-studenten maatschappelijk werk en sociaal juridische dienstverlening. Het BAD ziet het als haar maatschappelijke verantwoordelijkheid om studenten die ervaring op willen doen en hun opleiding af willen ronden de mogelijkheid te bieden om stage te lopen binnen de schuldhelpverlening. Stagiaires komen fris binnen in het team en geven daarmee ook jaarlijks een nieuwe impuls om kritisch naar het werk te kijken en door te ontwikkelen. Zelf opleiden van medewerkers tijdens een stageperiode heeft het voordeel dat er na afloop van de stages een "pool" van ingewerkte potentiële medewerkers ontstaat, die snel ingezet kan worden bij een toename van het aantal aanvragen. Tot slot biedt de inzet van stagiaires de vaste medewerkers de ruimte om extra taken (zoals projecten, productontwikkeling of doorontwikkeling van de dienstverlening) op te pakken, zonder dat dit ten koste gaat van de reguliere dienstverlening. Naast stageplaatsen biedt het BAD ook werkervaringsplaatsen aan mensen die een bijstandsuitkering ontvangen of die zich vanuit een WW-uitkering willen omscholen. Vrijwel alle tijdelijke uitbreiding binnen het BAD wordt ingevuld door voormalig stagiaires. Daarnaast wordt een deel van de formatie inmiddels ingevuld door medewerkers die via een werkervaringsplaats zijn binnengekomen.

8.2 financieel

Het BAD verwerft zelf inkomsten waarmee een deel van de uitvoeringskosten van de schuldhelpverlening kan worden gedekt. In 2017 is voor een bedrag van € 1.150.000 aan inkomsten uit de uitvoering van de werkzaamheden verkregen.



De baten voor het BAD zijn afkomstig uit verschillende bronnen:

Wat	wie betaalt
Uitvoering van de WSNP	raad voor rechtsbijstand + schuldeisers
Uitvoering voor andere gemeenten	Inhurende gemeente
Uitvoering budgetbeheer	eigen bijdragen klanten, bijdragen leveranciers
Uitvoering opdrachten/projecten	diverse opdrachtgevers
Uitvoering beschermingsbewind	Onder bewind gestelden (bij laag inkomen via bijzondere bijstand)
Kredietverstrekking	kredietnemers (rente op kredieten)

9. Prestaties

9.1 Realisatie prestatieafspraken schuldhelpverlening

In het beleidsplan schuldhelpverlening is een lijst met prestatieafspraken op het gebied van schuldhelpverlening opgenomen, De realisatie daarvan is in onderstaande lijst terug te vinden.

Product/ Onderwerp	Prestatie-indicatoren	2017	Norm
Oplossen/beheersbaar maken financiële problemen	Percentage van aanvragen dat leidt tot situatie waarin financiële problemen geen belemmering meer vormen voor participatie	83,3	76,25
Minnelijke schuldregeling	Wachttijd tussen indienen aanvraag en screeningsgesprek (in werkdagen)	0	2
	Percentage doorstroom van aanvraag- naar intakefase	100	100
	Aantal ingediende aanvragen	745	950
	Percentage doorstroom van intake naar schuldregelingsfase	71	70
	Gemiddelde doorlooptijd intakefase eenvoudige dossiers (in dagen)	35	28
	Gemiddelde doorlooptijd intakefase complexe dossiers (in dagen)	214	95
	Gemiddelde doorlooptijd schuldregelingsfase (in dagen)	227	180
	Aantal ondertekende schuldhelpverleningsplannen	690	700
	Aantal huishoudens met stabiele financiële situatie	427	650
	Aantal ondertekende schuldoverzichten	372	600
	recidivepercentage (definitie Deventer)	15,2	
	Slagingspercentage (definitie NVVK)	71,7	60
budgetbeheer	Wachttijd tussen overdracht budgetbeheer en intake (in dagen)	14	21
	aantal klanten in budgetbeheer	890	800
	aantal klanten dat met uitstroomtraject is uitgestroomd	120	*
	Percentage klanten in budgetbeheer met meer dan 1 nota die meer dan 1 maand openstaat	1	4 of minder
Wettelijke schuldregeling	Percentage binnen de wettelijke termijn ingediende verslagen	100	95
	Percentage uitstroom met schone lei	100	70
voorkomen van schulden	aantal uitgevoerde vrijwilligerstrainingen	6	*
	bereikt aantal vrijwilligers	62	*
	aantal uitgevoerde gastlessen	4	*
	bereikt aantal leerlingen	80	*
	aantal mensen dat is gesproken door de Voorzieningswijzers	207	*
	aantal uitgevoerde PEP-, advies- en informatiegesprekken	170	*
nazorg	aantal uitgevoerde budgettrainingen	3	10
	bereikt aantal deelnemers	30	100
	aantal klanten met individuele budgetcoaching	690	*
	aantal klanten met afgerond uitstroomtraject	120	*
vroegsignalering	aantal schuldeisers waarmee is gesproken over vroegsignalering	5	*
	aantal klanten dat zich na vroegsignalering meldt	177	*
niemand tussen wal en schip	maximaal percentage klanten waarvoor schulden niet opgelost of beheersbaar gemaakt kunnen worden	16,7	23,75
Inkomsten	inkomsten uit dienstverlening	€ 1.150.000	€ 847.000
	*: geen norm vastgesteld. Meting 2017 geldt als nulmeting.		

9.2 Realisatie prestatieafspraken beschermingsbewind

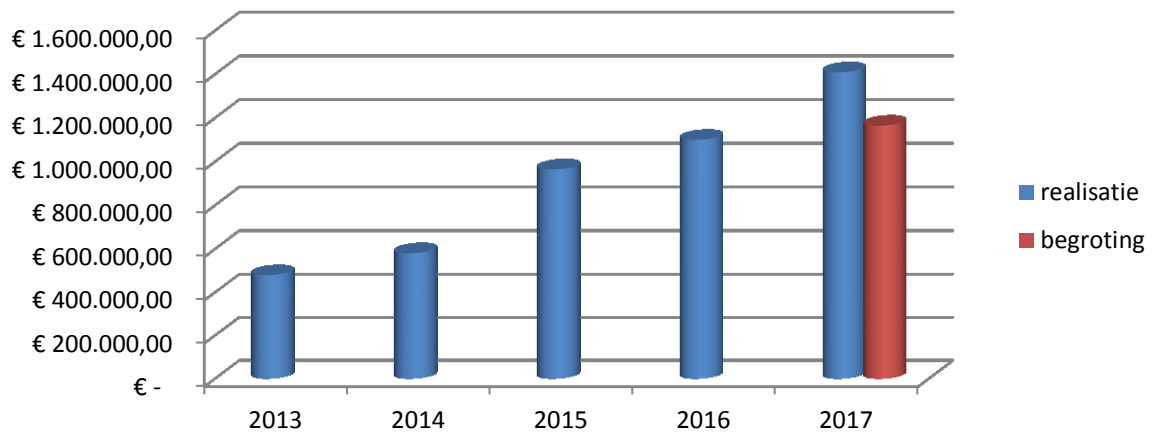
In het plan van aanpak dat eind 2016 is geschreven om invulling te geven aan het raadsbesluit om het beschermingsbewind dat door het BAD wordt aangeboden als voorliggende voorziening op de bijzondere bijstand te beschouwen, zijn prestatieafspraken opgenomen. De realisatie daarvan vindt u in onderstaande tabel.

Het BAD is op werkdagen van 9.00 tot 12.00 uur telefonisch bereikbaar voor cliënten en van 8.00 tot 18.00 uur voor instanties (hulpverleners, schuldeisers, etc.).	
Op telefonische verzoeken wordt binnen 24 uur gereageerd en op mail wordt binnen 48 uur gereageerd.	
De dossiers voldoen aan de inhoudelijke eisen vanuit wetgeving en BPBI. Om dit te kunnen bepalen wordt het BAD jaarlijks getoetst op deze kwaliteitseisen.	
Het BAD meet de klanttevredenheid (is ook een verplichting in het kader van de ISO-certificering) en scoort daarop voldoende.	*
Conform de wettelijke normen worden alle lopende beschermingsbewindzaken iedere 5 jaar geëvalueerd. Hierover wordt gerapporteerd aan rechtbank.	
Er wordt waar mogelijk ingezet op het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënten die bij het BAD onder beschermingsbewind staan.	
Bij een aanmelding of verzoek tot overname, wordt er binnen 2 weken een gesprek gepland met de cliënt.	
Wanneer een nieuw beschermingsbewind wordt uitgesproken en het BAD de beschikking heeft ontvangen, wordt er binnen 2 weken een intakegesprek met de cliënt gepland.	
De cliënt ontvangt maandelijks een overzicht van diens inkomsten en uitgaven.	
Meer algemene prestatieafspraken (aantal cliënten, tijdig leveren van managementinformatie) zijn opgenomen als prestatie-indicatoren in de opdracht die het BAD jaarlijks krijgt vanuit het begrotingsprogramma Meedoen.	

* klanttevredenheid is gemeten, niet specifiek op beschermingsbewind

Uitgaven bijzondere bijstand voor de kosten van beschermingsbewind 2013 – 2017

Uitgaven bijzondere bijstand voor beschermingsbewind



	realisatie	Begroting (*)
2013	€ 480.000,00	
2014	€ 581.000,00	
2015	€ 965.000,00	
2016	€ 1.100.000,00	
2017	€ 1.409.000,00	€ 1.165.000,00

(*): tot 2017 werden de kosten voor beschermingsbewind niet apart begroot