

Nota voor burgemeester en wethouders

Team
DEV-BAD

Onderwerp

Jaarverslag BAD 2019

1- Notagegevens		2- Bestuursorgaan	
Notanummer	2020-000789	<input checked="" type="checkbox"/> B & W	09-06-2020
Datum	11-05-2020	<input type="checkbox"/> Raad	--
Programma:		<input type="checkbox"/> Burgemeester	--
07 Inkomens-voorziening en arbeidsmarkt		College van B & W	
Portefeuillehouder Weth. De Geest		- Burgemeester	- Weth. Grijsen
		- Weth. De Geest	- Weth. Verhaar
		- Weth. Walder	- Weth. Rorink

Besluitenlijst	d.d.	d.d.	d.d.
<input type="checkbox"/> Akkoordstukken	--	<input checked="" type="checkbox"/> Openbaar	09-06-2020
		<input type="checkbox"/> Besloten	--

Routing	d.d.	par.	
wethouder	27-05-2020	<input type="checkbox"/> adj.secr.	--
programmamanager	25-05-2020	<input checked="" type="checkbox"/> gem.secr.	28-05-2020
		BIS Openbaar	
		Status	Definitief 2020-06-10

Bijlagen

Jaarverslag Budget Adviesbureau Deventer en Kredietbank Salland e.o. 2019

B & W d.d.: 09-06-2020

Besloten wordt:

- 1 Het jaarverslag van het Budget Adviesbureau Deventer over 2019 vast te stellen;
- 2 de raadsmededeling vast te stellen;
- 3 de stukken aan te bieden aan de raad;
- 4 de nota en het 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

Schuldhelpverlening staat volop in de belangstelling. In Deventer wordt een belangrijk deel van de schuldhelpverlening uitgevoerd door het Budget Adviesbureau Deventer (BAD). Om een beeld te geven van de ontwikkelingen binnen de schuldhelpverlening in Deventer en van de resultaten die zijn behaald, brengt het BAD jaarlijks een jaarverslag uit. Daarmee wordt ook voldaan aan 2 wettelijke verplichtingen. De Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (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 schuldhelpverlening. Op deze manier is gegarandeerd dat de gemeentelijke schuldhelpverlening en de effectiviteit ervan ten minste jaarlijks op de agenda van de gemeenteraad staan. Daarnaast verplicht het bankreglement van het BAD dat jaarlijks verslag wordt gedaan van de resultaten van de Kredietbank.

Beoogd resultaat

Met het aanbieden van het jaarverslag worden college en raad geïnformeerd over de voortgang van de curatieve en preventieve schuldhelpverlening. Daarmee wordt voldaan aan de verplichting uit de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening. Daarnaast wordt verslag gedaan van de resultaten van de Kredietbank, zoals verplicht gesteld in het bankreglement.

Kader

- Wet gemeentelijke schuldhelpverlening
- beleidsplan "Schulden lossen we samen op, beleidsplan schuldhelpverlening in Deventer 2017 -2020"
- beleidsplan Meedoen
- Plan van Aanpak "insourcing beschermingsbewind" (versie 2016)
- bankreglement Budget Adviesbureau Deventer

Argumenten voor en tegen

n.v.t.

Extern draagvlak (partners)

n.v.t.

Financiële consequenties

Dit jaarverslag heeft geen financiële consequenties. Het is slechts een beschrijving van de ontwikkelingen binnen de schuldhelpverlening en sociale kredietverstrekking in 2019

Aanpak/uitvoering

De belangrijkste punten uit het jaarverslag:

Het resultaat van de schuldhelpverlening is in 2019 uitstekend: in ruim 86% van de gevallen lukt het het BAD om voor een huishouden de schulden te regelen of beheersbaar te maken. Dit resultaat wordt mede verklaard door de werkwijze van het BAD, waarbij veel aandacht is voor persoonlijk contact en het traject wordt doorlopen in kleine, overzichtelijke stappen.

Het aantal aanvragen voor schuldhelpverlening dat in 2019 bij het BAD werd ingediend ligt met ruim 700 ongeveer gelijk aan het aantal in 2017 en 2018. Ongewijzigd is het beleid, dat de schuldhelpverlening in Deventer toegankelijk is voor alle doelgroepen, ook voor zelfstandigen, en dat er geen uitsluitingscriteria zijn.

Het totaal aantal huishoudens dat door het BAD wordt bediend loopt terug. De belangrijkste oorzaak daarvan, is dat de cliënten die tijdens de piek in het aantal aanvragen als gevolg van de economische crisis hun trajecten vrijwel allemaal hebben afgerond. We zien wel dat de complexiteit van de problematiek van de

huishoudens die nu nog in trajecten zitten, toeneemt, waardoor huishoudens langer ondersteuning nodig hebben. Dit zien we vooral terug in een stijgend percentage van de huishoudens waarvoor een vorm van budgetbeheer of van beschermingsbewind moet worden ingezet.

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. In 2017 en 2018 zagen we al dat de gemiddelde doorlooptijd van de minnelijke schuldregeling daadwerkelijk terugloopt. In 2019 heeft deze trend zich voortgezet.

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. Zo is het convenant met de 3 woningcorporaties geactualiseerd, waarbij meer aandacht komt voor het bieden van nazorg aan huurders die eerder in de problemen zijn geraakt. .

In 2018 is gestart met het structureel uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken. In dit jaarverslag zijn voor het eerst de resultaten van een volledige cyclus van onderzoeken meegenomen. Het BAD krijgt een gemiddelde waardering van 7,1. Ongeveer 80% van de cliënten geeft aan, het BAD aan anderen met financiële problemen aan te bevelen.

Er is nog geen jaarverslag van de branchevereniging beschikbaar. Hoe de cijfers van Deventer zich verhouden tot de landelijke ontwikkelingen kan op dit moment dus nog niet worden gezegd.

-

RAADSMEDEDELING

Onderwerp	Jaarverslag BAD 2019		
Mededelingennr	2020-000789	Portef.houder	Weth. De Geest
Team	DEV-BAD	BenW-besluit d.d.:	9 juni 2020

1. Inleiding: waarom deze mededeling

Om een beeld te geven van de ontwikkelingen binnen de schuldhulpverlening in Deventer en van de resultaten die zijn behaald, brengt het BAD jaarlijks een jaarverslag uit. Daarmee wordt ook voldaan aan 2 wettelijke verplichtingen.

1. 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.
2. Daarnaast verplicht het bankreglement van het BAD dat jaarlijks verslag wordt gedaan van de resultaten van de Kredietbank.

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)
- bankreglement Budget Adviesbureau Deventer

3. Kern van de boodschap

Het jaarverslag 2019 van het Budget Adviesbureau Deventer en de Kredietbank Salland e.o. wordt aangeboden aan de raad. In het jaarverslag wordt teruggekeken op de werkzaamheden en resultaten in 2019, een jaar waarin het BAD aan ruim 1880 huishoudens ondersteuning bood en waarin het bij 86% van de huishoudens lukte om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken.

4. Nadere toelichting

De belangrijkste punten uit het jaarverslag:

Het resultaat van de schuldhulpverlening is in 2019 uitstekend: in ruim 86% van de gevallen lukt het het BAD om voor een huishouden de schulden te regelen of beheersbaar te maken. Dit resultaat wordt mede verklaard door de werkwijze van het BAD, waarbij veel aandacht is voor persoonlijk contact en het traject wordt doorlopen in kleine, overzichtelijke stappen.

Het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening dat in 2019 bij het BAD werd ingediend ligt met ruim 700 ongeveer gelijk aan het aantal in 2017 en 2018. Ongewijzigd is het beleid, dat de schuldhulpverlening in Deventer toegankelijk is voor alle doelgroepen, ook voor zelfstandigen, en dat er geen uitsluitingscriteria zijn. Iedere aanvraag leidt dus ook tot een traject.

Het totaal aantal huishoudens dat door het BAD wordt bediend loopt terug. De belangrijkste oorzaak daarvan, is dat de cliënten die tijdens de piek in het aantal aanvragen als gevolg van de economische crisis hun driejarig traject nu vrijwel allemaal hebben afgerond. We zien wel dat de complexiteit van de problematiek van de huishoudens die nu nog in trajecten zitten, toeneemt, waardoor huishoudens langer ondersteuning nodig hebben.

Dit zien we vooral terug in een stijgend percentage van de huishoudens waarvoor een vorm van budgetbeheer of van beschermingsbewind moet worden ingezet.

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. In 2017 en 2018 zagen we al dat de gemiddelde doorlooptijd van de minnelijke schuldregeling daadwerkelijk terugloopt. In 2019 heeft deze trend zich voortgezet.

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. Zo is het convenant met de 3 woningcorporaties geactualiseerd, waarbij meer aandacht komt voor het bieden van nazorg aan huurders die eerder in de problemen zijn geraakt. Ook is, naar aanleiding van een ingediende motie, gestart met een traject om het gesprek aan te gaan met schuldeisers die kosten onnodig laten oplopen of structureel hun medewerking aan schuldregelingen weigeren. Dit laatste krijgt in 2020 een vervolg.

In 2018 is gestart met het structureel uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken. In dit jaarverslag zijn voor het eerst de resultaten van een volledige cyclus van onderzoeken meegenomen. Het BAD krijgt een gemiddelde waardering van 7,1. Ongeveer 80% van de cliënten zou het BAD aanbevelen bij anderen met financiële problemen.

Er is nog geen jaarverslag van de branchevereniging beschikbaar. Hoe de cijfers van Deventer zich verhouden tot de landelijke ontwikkelingen kan op dit moment dus nog niet worden gezegd.

2019

JAARVERSLAG BUDGET ADVIESBUREAU DEVENTER



Jaarverslag van het
Budget Adviesbureau Deventer
en de
Kredietbank Salland e.o.

INHOUDSOPGAVE

Inhoud

Begrippenlijst	1
Ontwikkeling klantenbestand	3
Schulden oplossen en beheersbaar maken	4
Kredietbank Salland	6
Klanttevredenheid, kwaliteit en klachten	7
Verhalen achter de cijfers	9
Veel meer dan schulden oplossen	11
Schulden lossen we samen op	13
Organisatie en financiën	14
Een vooruitblik op 2020	16
Bijlage 1: prestatieafspraken beschermingsbewind	17
Contactinformatie	18
Bedrijfsgegevens	18

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.

Schuldsanering

Vorm van minnelijke schuldregeling, waarbij de schulden worden afgekocht met behulp van een nieuw krediet (het "saneringskrediet"). De hoogte van het krediet is gebaseerd op de inzet van de huidige aflossingscapaciteit gedurende een periode van meestal 36 maanden. Er wordt een aanbod gedaan aan de schuldeisers waarbij het bedrag dat vrijkomt uit het krediet op basis van de hoogte van de verschillende schulden wordt verdeeld over de schuldeisers. Is het krediet lager dan het totaalbedrag aan schulden, dan wordt de schuldeisers gevraagd een deel van de schuld kwijt te schelden.

Schuldbemiddeling

Vorm van minnelijke schuldregeling, waarbij de schuldenaar gedurende 36 maanden het bedrag aan inkomsten dat boven zijn "vrij te laten bedrag" (het minimale bedrag dat nodig is voor betaling van vaste lasten en levensonderhoud) uitkomt reserveert voor de schuldeisers. De schuldenaar verplicht zich om zoveel mogelijk te sparen. Er wordt in een aanbod naar de schuldeisers aangegeven welk bedrag naar verwachting zal worden gespaard, maar ook dat het werkelijk gespaarde bedrag daarvan kan afwijken. Is de totale schuld hoger dan het bedrag dat in 36 maanden is gespaard én heeft de schuldenaar zich aan zijn inspanningsverplichting gehouden, dan schelden de schuldeisers het restantbedrag kwijt.

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.

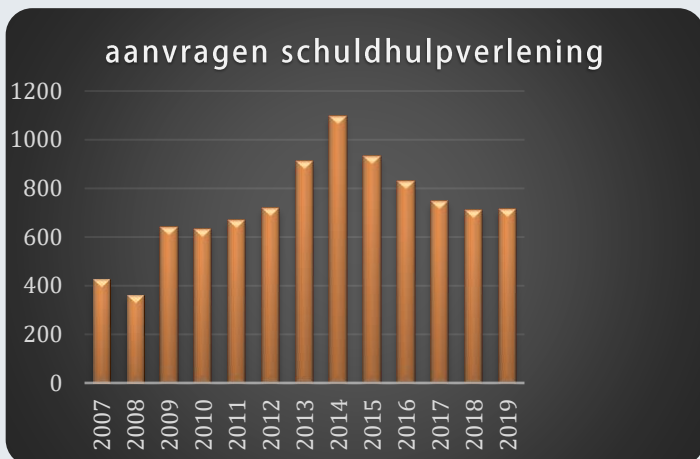
Preventie

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.

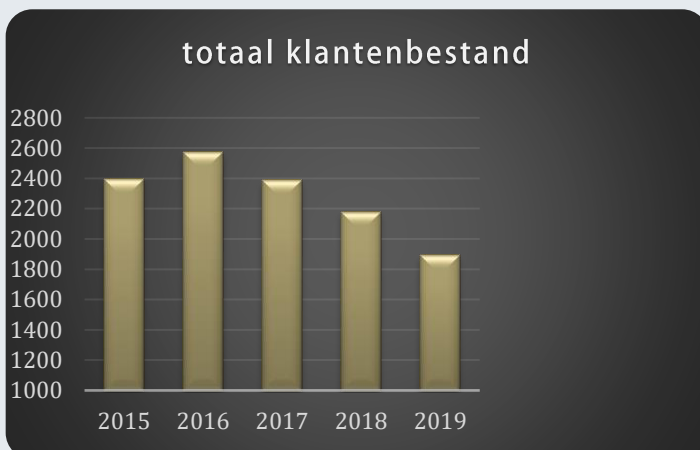
Nazorg

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.

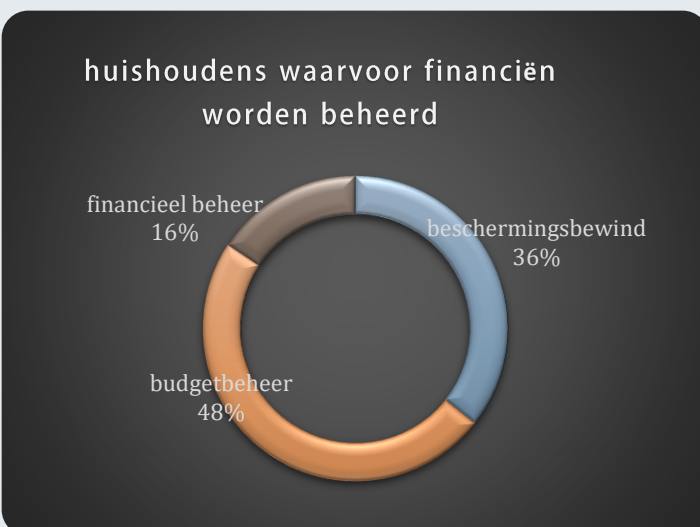
Ontwikkeling klantenbestand



Het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening blijft al 3 jaar stabiel rond de 700. Dit komt ook overeen met het landelijke beeld, ook daar blijft het aantal aanvragen stabiel.



In totaal waren in 2019 bij het BAD 1888 gezinnen in behandeling. Dat is exclusief WSNP en Kredietbank. Dit aantal daalt als gevolg van kortere doorlooptijden van stabilisatie- en schuldregelingstrajecten en doordat vrijwel alle cliënten uit de crisisjaren 2013-2015 hun driejarig traject nu hebben afgerond

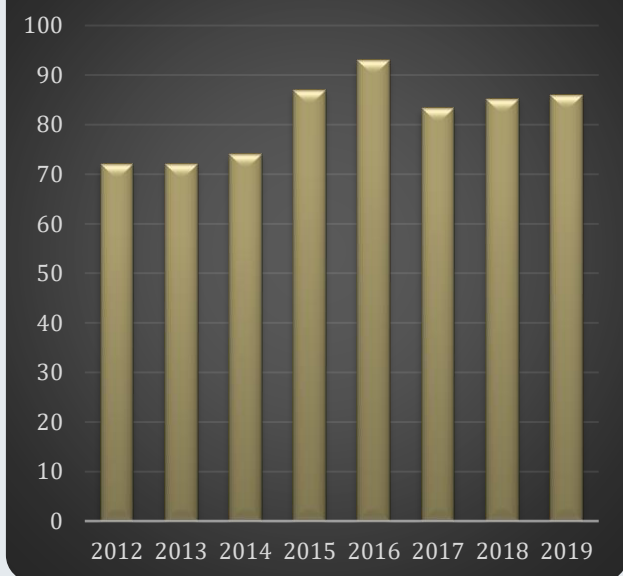


Het BAD beheerde op 31 december 2019 voor 1225 huishoudens de financiën.

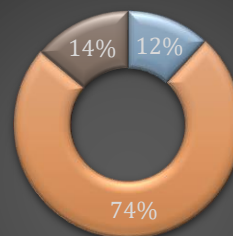
In 2019 namen 267 huishoudens het beheer van hun financiën weer zelf over. Zij waren weer financieel zelfredzaam.

Schulden oplossen en beheersbaar maken

oplossingspercentage

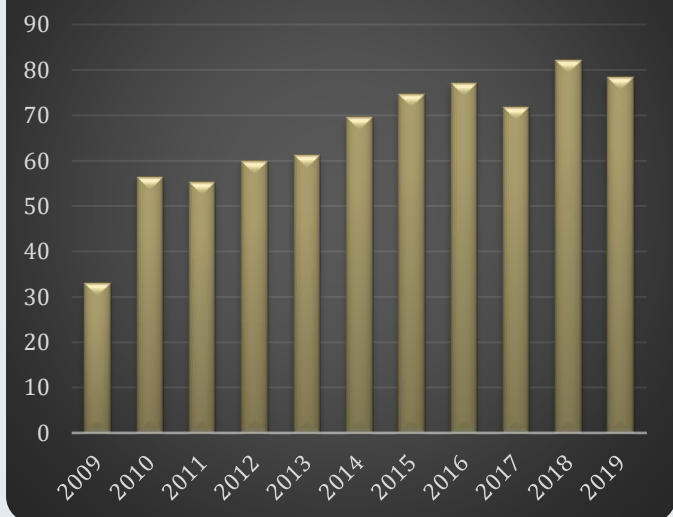


In 2019 stroomde 86% van de gezinnen waarvoor het BAD een aanvraag voor schuldhulpverlening afronde uit met opgeloste of beheersbaar gemaakte schulden: de schulden vormen geen belemmering meer om maximaal mee te doen in de samenleving. In 2018 lag dit op 85%.



■ schulden beheersbaar ■ schulden opgelost
■ geen oplossing

slagingspercentage minnelijke schuldregeling



Een minnelijke schuldregeling is geslaagd als met alle schuldeisers een akkoord is bereikt over het oplossen van de schulden. Meestal door gedeeltelijke aflossing met finale kwijting door middel van een saneringskrediet of schuldbemiddeling. Soms door een betalingsregeling of herfinanciering. De looptijd van de aflossing bedraagt in de regel 3 jaar.

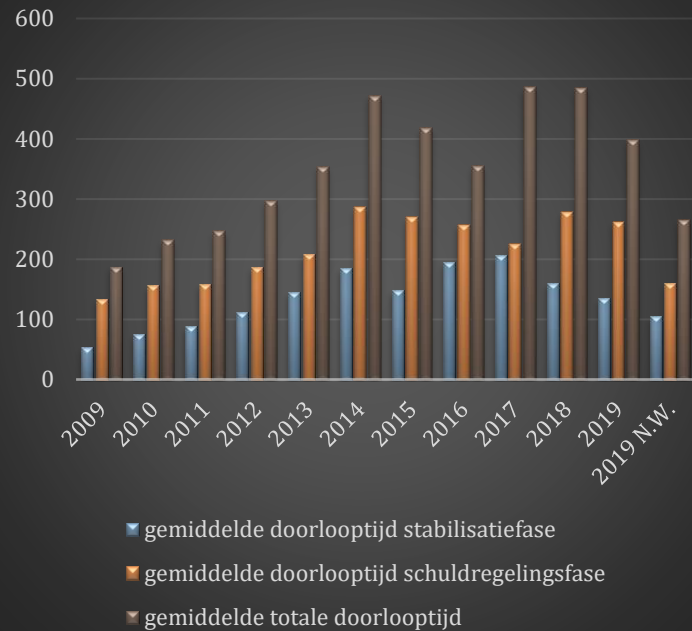
Het percentage dat hier wordt genoemd is afgezet tegen het aantal pogingen dat is gedaan om een minnelijke schuldregeling op te zetten.

De gemiddelde doorlooptijd van een schuldregelingstraject daalde in 2019 naar 397 dagen (2018: 484 dagen). Deze cijfers gaan alleen over de cliënten waarvoor de schulden met een minnelijke schuldregeling zijn opgelost. Korter durende trajecten (betalingsregelingen, adviesgesprekken) en cliënten die gedurende het traject uitvallen tellen niet mee in het gemiddelde.

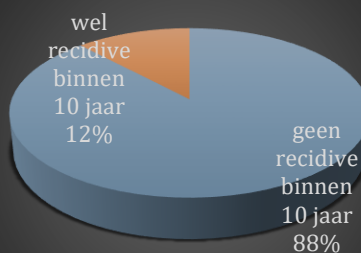
De gemiddelde schuldenlast bij een minnelijke regeling bedraagt € 43.879

Gemiddeld heeft een cliënt 15 schuldeisers

doorlooptijden



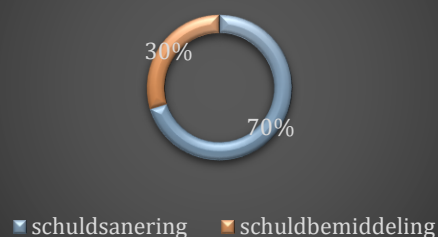
In 2019 saneerde het BAD voor ruim 7 miljoen euro (€ 7.097.000) aan schulden



88% van de huishoudens die in de afgelopen 10 jaar een geslaagde minnelijke regeling bij het BAD hebben gehad deed daarna niet opnieuw een aanvraag voor hulp bij schulden.

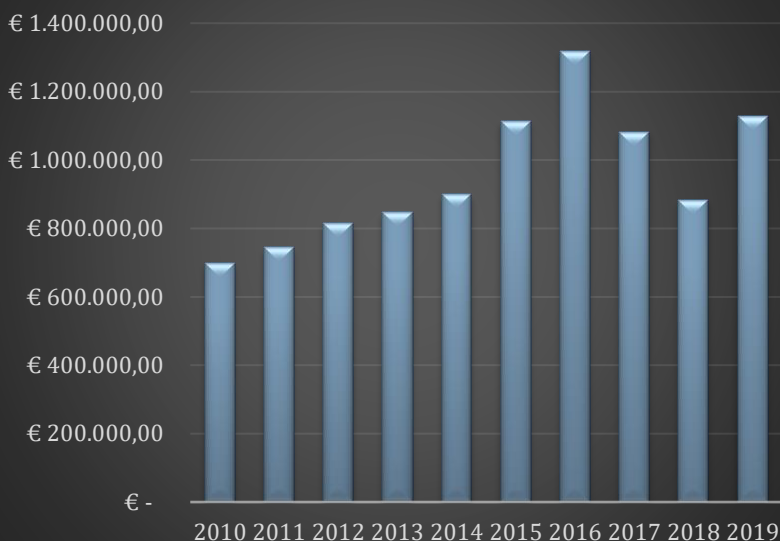
We kiezen steeds vaker voor schuldsanering: de schuldeisers ontvangen direct het akkoordbedrag en de cliënt houdt 1 schuld en een vaste aflossing over. Het saneringskrediet wordt verstrekt door de Kredietbank Salland.

verhouding sanering - bemiddeling



Kredietbank Salland

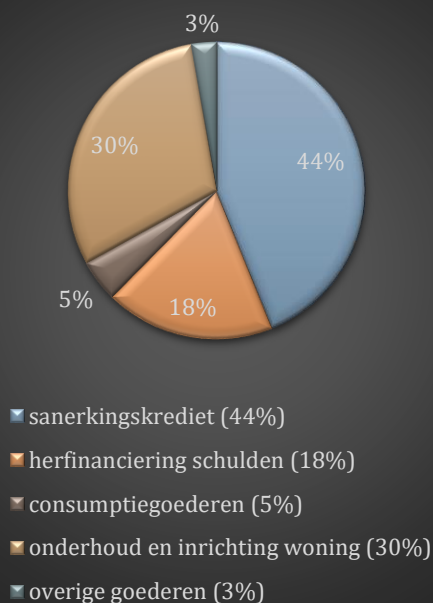
omzet kredietverstrekking



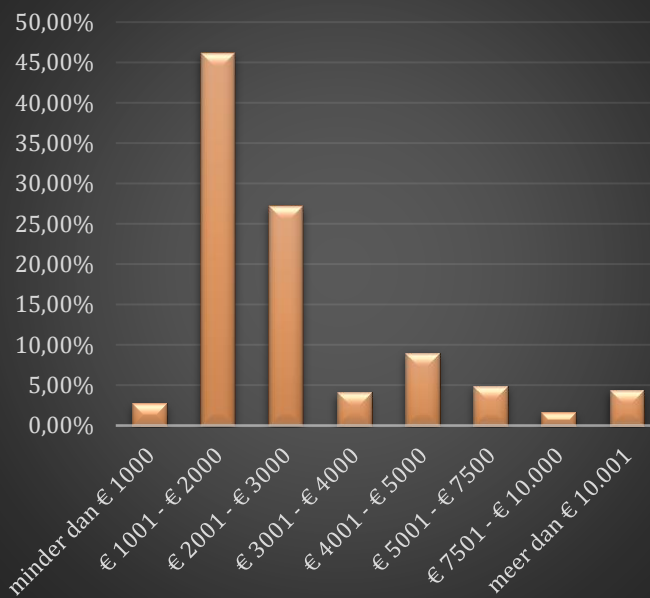
De Kredietbank Salland verstrekte in 2020 voor €1.180.00 aan sociaal krediet. Ruim driekwart is krediet lager dan € 3.000.

De stijging ten opzichte van 2018 (€ 884.000) zit vooral in duurzaamheidskrediet (Woningabonnement). Daarnaast worden steeds meer saneringskredieten verstrekt.

verdeling kredietdoelen



hoogte brutokrediet



De Kredietbank Salland verwerkte in 2019 voor ruim 24 miljoen euro aan binnenkomende betalingen ten behoeve van de uitvoering van budgetbeheer, beschermingsbewind en minnelijke schuldregelingen.

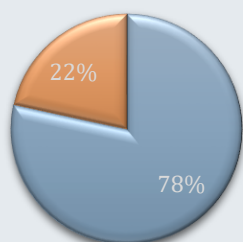
Klanttevredenheid, kwaliteit en klachten



We krijgen van onze cliënten een gemiddeld rapportcijfer van 7,1
79% van onze cliënten beveelt het BAD aan anderen met financiële problemen aan.

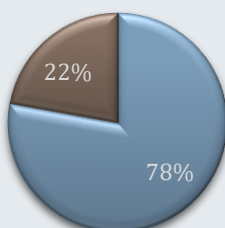
Dit vinden cliënten van de dienstverlening van het BAD

ik word snel en goed geholpen



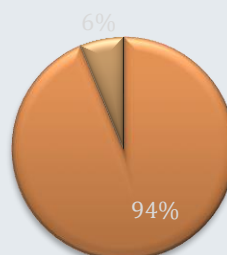
■ ja ■ nee

het traject loopt zoals me is verteld



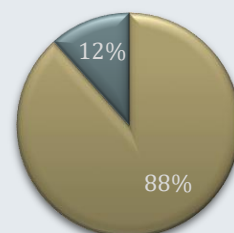
■ ja ■ nee

ik word vriendelijk en met respect behandeld



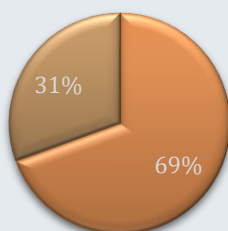
■ ja ■ nee

ze hebben verstand van zaken



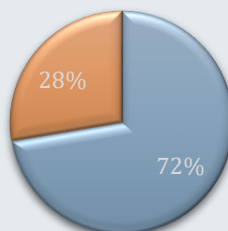
■ ja ■ nee

er is begrip voor mijn situatie



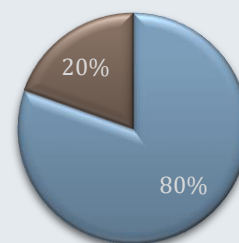
■ ja ■ nee

ze komen hun afspraken na



■ ja ■ nee

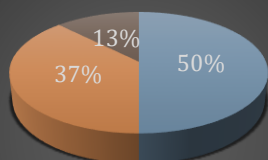
medewerkers zijn goed bereikbaar



■ ja ■ nee



klachten en bezwaren



- klacht ongegrond, wel oplossing geboden
- klacht ongegrond, geen oplossing geboden
- bezwaar ongegrond, wel oplossing geboden

Kwaliteit

Het BAD laat haar kwaliteit door onafhankelijke partijen 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, uitgedrukt in kwaliteitscertificering, is een goede basis voor dit vertrouwen. Het BAD is NEN en ISO gecertificeerd en voldoet aan de lidmaatschapseisen van de NVVK (branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren). Ook aan de kwaliteitseisen die door de rechtbank aan beschermingsbewind en WSNP-bewind worden gesteld, wordt uiteraard voldaan.

Klachten en bezwaren

In 2019 werden 8 klachten en bezwaren over het BAD ingediend. Alle klachten en bezwaren werden als ongegrond beschouwd, maar in 5 van de 8 gevallen werd in de afwikkeling een oplossing geboden waarmee de cliënt alsnog werd geholpen.

Verhalen achter de cijfers

Schuldhelpverlening bestaat voor een belangrijk deel uit “gestandaardiseerd maatwerk”: het bieden van oplossingen die passen binnen landelijke en lokale convenanten, gedragscodes en procesafspraken. Dat is de enige manier om in een omgeving waar zoveel verschillende partijen en belangen samenkomen toch nog op een effectieve en efficiënte manier te kunnen samenwerken. Die oplossingen kunnen we heel mooi in onze cijfers laten zien. Maar schuldhelpverlening doet veel meer dan dat. In dit hoofdstuk laten we zien wat schuldhelpverlening óók is. De namen in de casussen zijn niet de echte namen.

FATIMA

Fatima was 19 toen ze bij ons aanklopte. Ze had op dat moment ruim € 2.000 schuld bij 5 verschillende schuldeisers. Een schuldsanering was in haar geval een prima oplossing geweest. Maar dat moet worden gemeld bij het Bureau Kredietregistratie en dan zou ze de komende jaren geen huis kunnen kopen. Met haar opleiding en toekomstperspectief zou dat anders best mogelijk zijn. Alleen nu zit ze even moeilijk.

We hebben dus eerst maar eens contact opgenomen met haar schuldeisers. Die wilden wel uitstel geven. Met Fatima spraken we af dat ze een half jaar haar budget door het BAD zou laten beheren. Dan kwam ze niet in de verleiding om teveel geld uit te geven en kon er gespaard worden. Met dat geld konden na een half jaar 3 schuldeisers helemaal worden betaald. De schuldenlast was daarna zo overzichtelijk dat met de overgebleven 2 schuldeisers een kleine betalingsregeling kon worden getroffen. Na een jaar had ze al haar schulden afbetaald. Alle schuldeisers ontvingen hun geld en voor Fatima is er zonder BKR-registratie ook in de toekomst financieel nog van alles mogelijk.

JOANNE EN ERIC

Hoewel ze beiden werken en een goed salaris hebben, zijn Joanna en Eric toch flink in de schulden geraakt. Deels door pech, maar ook omdat ze enkele onverstandige beslissingen hebben genomen over hun financiën. Ze kwamen bij het BAD terecht voor hulp en met behulp van hun schuldhelpverlener is er een regeling getroffen met alle schuldeisers. Om te voorkomen dat het opnieuw misgaat, beheert het BAD tijdelijk de financiën. Omdat ze aan hun schuldeisers moeten aflossen, blijft er van hun behoorlijke inkomen toch maar heel weinig over.

De budgetbeheerder wordt regelmatig gebeld, omdat er iets extra's nodig is voor de kinderen: de contributie voor de voetbalclub, een trainingspak, de kosten van een schoolreisje, de fiets die nodig is om naar het voortgezet onderwijs te gaan. De budgetbeheerder moet eigenlijk altijd “nee” zeggen, daar is geen geld voor. Vanwege het hoge inkomen kan er ook geen beroep worden gedaan op miniregelingen. De budgetbeheerder merkt dat dit veel stress bij de ouders en verdriet bij de kinderen oplevert. Daarom benadert ze het Kinderfonds en vraagt of zij het gezin kunnen ondersteunen. Die aanvraag wordt gehonoreerd en zo kunnen we er voor zorgen dat de kinderen van Joanna en Eric niet de dupe worden van de situatie waar hun ouders in terecht zijn gekomen.

ABDUL

Voor Abdul kunnen we niet zoveel doen. Hij is dakloos, alcoholist, hij heeft geen netwerk en is in de war. Wij beheren zijn geld, maar veel vaste lasten heeft hij niet. Hij komt iedere week langs voor een gesprekje met zijn budgetbeheerder. Dan krijgt hij koffie, ze kletsen wat bij en als er financieel iets nodig is dan kijken ze samen wat er kan. Met een kwartier per week zijn ze klaar, maar het gesprek zorgt voor structuur waardoor Abdul zijn afspraken nakomt en zijn uitkering houdt. En het belangrijkste: zo blijft hij verzekerd en kan een beroep doen op medische zorg.

PETER

Veel klanten die onder beschermingsbewind staan hebben psychische en/of lichamelijke problemen. Peter is een van hen. Zijn problemen zijn zo ernstig, dat het zijn bestaan op alle leefgebieden enorm aantast. Hij is alleen, afhankelijk van een rolstoel en kan zichzelf niet verzorgen. Door zijn aandoening ontbrak het hem aan inzicht in zijn ziektebeeld en situatie. Met hem was niks aan de hand en hij wilde niets te maken hebben met hulpverlening in welke vorm dan ook. Hij staat al enkele jaren bij het BAD onder beschermingsbewind en zijn bewindvoerder kreeg allerlei signalen dat zijn situatie verslechterde: zijn woning vervuilde, hij raakte ondervoed en zorgde in zijn leefomgeving voor veel overlast en gedroeg zich daarnaast ook nog eens agressief. Peter kwam regelmatig op het Stadhuis als zijn geld op was. De baliemedewerkers vingen hem daar met veel geduld op en zijn bewindvoerder kreeg hem na meerdere gesprekken zo ver dat Peter er mee akkoord ging dat er wat praktische zaken geregeld werden: zijn woning werd schoongemaakt, hij kon bij een kledingbank terecht voor schone kleren, hij kreeg maaltijden thuis. Dat gaf hem het vertrouwen om ook weer hulpverlening toe te laten. Inmiddels is deze hulpverlening volop aanwezig en binnenkort kan hij terecht in een woonvorm die past bij zijn problematiek.

WILLEM EN JOKE

Willem is 83 en wilde hulp bij het regelen van een betalingsachterstand bij zijn zorgverzekeraar. Hij kwam net uit het ziekenhuis, dus ging een medewerker van het BAD bij hem op huisbezoek. Tijdens dat gesprek gaf Willem aan dat hij altijd de financiën regelde, maar de laatste tijd toch wat vergeetachtig werd. Zijn vrouw, Joke, beaamde dat. Ze bemoeide zich nooit met het geld, maar toen Willem werd opgenomen in het ziekenhuis kwam ze er achter dat het niet goed ging met de betalingen. Er bleken niet alleen schulden te zijn bij de zorgverzekeraar, maar ook bij de verhuurder, bij de gemeente en bij de belastingdienst. Joke heeft altijd geleerd dat je zelf je zaken oplost, de vuile was niet buiten hangt en dat je vooral moet doorzetten. Ze schaamde zich enorm en wilde Willem niet belasten met de problemen. Om zoveel mogelijk te kunnen aflossen leefde ze de afgelopen maanden van € 150 per maand. Dat was natuurlijk niet vol te houden, zeker niet nu Willem weer thuis was.

Samen met Willem en Joke, heeft de medewerker van het BAD een overzicht gemaakt van de inkomsten en uitgaven. Al snel was duidelijk dat er geen huur- en zorgtoeslag binnenkwam. Dat is alsnog aangevraagd en met het geld dat ze ontvingen kon een deel van de achterstanden worden afbetaald. Met de maandelijkse toeslagen is het budget sluitend. Er is nu voldoende geld om gezond te kunnen eten. Zeker gezien de toestand van Willem is dat heel belangrijk. Er bleek ook nog een levensverzekering te zijn die afgekocht kon worden en de belastingaangiftes over de afgelopen jaren leverden nog een aardige teruggave op. Met die bedragen konden uiteindelijk alle schulden worden afbetaald. Het BAD heeft Willem en Joke ook in contact gebracht met een vrijwillig budgetcoach van het Meester Geertshuis. Hij komt iedere 14 dagen langs om te helpen met een aantal administratieve zaken en met het doen van belastingaangiftes. Zo is ook voor de toekomst geregeld dat het goed blijft gaan.

Veel meer dan schulden oplossen

Het BAD doet veel meer dan alleen maar schulden oplossen en het inkomen beheren van huishoudens die daar zelf niet toe in staat zijn. We volgen actief wat er speelt in de samenleving en kijken wat de rol van financiën daar in is. Soms alleen, maar meestal samen met partners in de stad zijn we op allerlei manieren actief om aandacht te vragen voor geldzorgen en alle problemen die daarmee samen hangen. Dat doen we in projecten, door deel te nemen aan samenwerkingsverbanden of door deze zelf op te zetten, door zelf de wijk in te gaan of bedrijven te bezoeken, enzovoorts. Hieronder een (zeker niet compleet) overzicht van activiteiten waar we in 2019 mee bezig zijn geweest.

PEPTALKS

Schulden voorkomen is beter dan genezen. Daarom bieden we voor alle inwoners van Deventer peptalks aan: adviesgesprekken over alle financiële vragen, voorzieningen en zorgen. Gratis en vrijblijvend en een hele goede manier om mensen voor te bereiden op (bijvoorbeeld) een verandering in hun persoonlijke situatie zoals een echtscheiding, ontslag of voor de eerste keer zelfstandig wonen.

VOORZIENINGENWIJZER

Voor mensen met een laag inkomen bestaan tientallen regelingen om het inkomen op orde te krijgen. Zie daar maar eens wijs uit te worden. De Voorzieningswijzer helpt bij het inventariseren waar recht op is en bij het aanvragen van die regelingen.

VROEGSIGNALERING

Vanaf het ontstaan van een eerste betalingsachterstand duurt het gemiddeld 5 jaar voor mensen professionele hulp zoeken bij het oplossen van hun schulden. En dan is de schuldenlast opgelopen tot gemiddeld ruim € 40.000. In 2019 zijn we begonnen met het ontwikkelen van een tool waarmee we veel gericht op gezinnen kunnen afgaan waarvan we signalen krijgen dat er betalingsproblemen ontstaan. In 2020 gaan we daar ook echt mee aan de slag.

INTERNETOPLICHTING

Het plegen van internetoplichting lijkt voor sommige jongeren een aantrekkelijke manier om wat extra geld te verdienen. Je biedt online spullen aan, laat ze betalen en levert ze vervolgens niet. Tot je gepakt wordt: dan heb je een strafblad en ligt je toekomst in duigen. De politie benaderde ons, om te kijken of we enkele van die jongeren die spijt hebben, in een hulpverleningstraject zitten en positief bezig zijn met hun toekomst kunnen ondersteunen. Ze kunnen bij ons (onder strenge voorwaarden) een krediet afsluiten waarmee de slachtoffers worden terugbetaald. Als de schade betaald is, zien de slachtoffers meestal af van verdere vervolging, zodat de jongere geen strafblad krijgt.

COACHEN EN OPLEIDEN VAN VRIJWILLIGERS

In Deventer zijn ruim 100 vrijwilligers actief die vanuit de Vrijwillige Thuisadministratie van Carinova en vanuit het Meester Geertshuis inwoners ondersteunen bij het op orde brengen en houden van hun administratie en bij het doorlopen van hun schuldhelpverleningstraject. Samen met de vrijwilligersorganisatie zorgt het BAD jaarlijks voor bijscholing van deze vrijwilligers, zodat ze altijd over de meest actuele informatie beschikken en hun cliënten optimaal kunnen ondersteunen.

ACTIEF BIJ DREIGEND ONTSLAG

Het BAD is er niet alleen voor het oplossen van schulden als je er echt niet meer uitkomt. We willen graag dat mensen op tijd aankloppen. Daarom hebben we actief onze hulp aangeboden aan werknemers van een bedrijf in Deventer die werden geconfronteerd met het faillissement van hun bedrijf. We waren aanwezig op de informatiemarkt en in samenwerking met de afdeling personeelszaken zorgden we er voor dat we beschikbaar waren voor werknemers die hun financiële situatie wilden bespreken.

EXTERN ADVIES

Medewerkers van het BAD zijn ook actief als adviseur bij andere organisaties die zich bezighouden met armoedebestrijding. Bijvoorbeeld in het bestuur van de Sallandse Dialoog of bij het Nationaal Fonds Kinderhulp. Door onze kennis met anderen te delen wordt armoedebestrijding nog effectiever. Maar we worden ook regelmatig benaderd door andere gemeenten die vragen hebben over de uitvoering van beschermingsbewind, de werkprocessen bij minnelijke schuldregelingen, of om mee te denken over de organisatie van de schuldhulpverlening.

Schulden lossen we samen op

Ons netwerk, en vooral de goede samenwerking daarmee, is de basis voor succesvolle schuldhulpverlening. Daarom zijn alle medewerkers van het BAD actief in het opbouwen en onderhouden van hun netwerk. Dat gebeurt op allerlei manieren: het bezoeken van bijeenkomsten, aansluiten bij overleggen (multidisciplinair overleg, casusoverleg, werkoverleg), organiseren van werkconferenties, afleggen van werkbezoeken. Daarnaast maken we met partijen in ons netwerk concrete afspraken en sluiten we convenanten af die de schuldhulpverlening verbeteren. In dit hoofdstuk enkele voorbeelden van ontwikkelingen in 2019.

NIEUW CONVENANT MET WONINGCORPORATIES

Deventer loopt in Nederland voorop als het gaat om de samenwerking tussen schuldhulpverlening en woningcorporaties. Als een van de eerste gemeenten was er in Deventer een convenant waarin de 3 woningcorporaties, Ieder1, Rentreë en De Marken samen met het BAD afspraken maakten om huurders met betalingsproblemen actief te benaderen en snel te bewegen om hulp te vragen bij het oplossen van hun schulden. Die samenwerking is succesvol en leidt er toe dat het aantal huisuitzettingen vanwege huurschulden geminimaliseerd is. In 2019 tekenden het BAD en de corporaties een nieuw convenant, waarin nog meer werk wordt gemaakt van de nazorg aan huurders die eerder hulp hebben gehad.

WERKCONFERENTIE SCHULDHULPVERLENING EN BIJEENKOMST SOCIALE TEAMS

Het BAD organiseert jaarlijks voor al haar netwerkpartners een werkconferentie, waarin medewerkers van het BAD, vrijwilligers en professionals met elkaar aan de slag gaan over een actueel thema. Begin 2019 waren ruim 100 mensen aanwezig bij de elfde conferentie waarin een klantreis werd gemaakt door het traject van schuldhulpverlening en er aandacht was voor de methodiek Mobility Mentoring. Om de samenwerking met de sociale teams nog verder te verbeteren, organiseerden we daarnaast in oktober een bijeenkomst voor alle medewerkers uit de sociale teams.

NOODSTOPPROCEDURE CJIB

Ook landelijk is het BAD actief om de samenwerking met grote schuldeisers te optimaliseren. Zo waren medewerkers van het BAD betrokken bij de vormgeving van de noodstopprocedure die er voor zorgt dat het CJIB stopt met het verhogen van justitiële boetes bij mensen die zich melden bij de schuldhulpverlening. Die regeling wordt begin 2020 van kracht.

SALLANDSE DIALOOG EN GELDFIT

Het BAD levert een belangrijke bijdrage aan de Sallandse Dialoog (de publiek-private samenwerking om de financiële redzaamheid van gezinnen in Salland te bevorderen). Deels door als projectleider op het onderwerp "Financiële Educatie voor Jongeren" op te treden, deels door invulling te geven aan het GeldFit-spreekuur in de wijk Keizerslanden. Tijdens dit spreekuur kunnen mensen met financiële zorgen laagdrempelig terecht bij professionals vanuit sociaal raadsliedenwerk van De Kern, BAD, Sociale Teams en vrijwilligers van Stichting Lezen en Schrijven en Carinova en krijgen ze direct hulp.

SAMENWERKEN MET SCHULDEISERS

In 2019 is het BAD aangesloten op de VerwijsIndex SchuldHulpverlening (VISH). Op dit platform meldt het BAD iedereen aan die een aanvraag voor schuldhulpverlening doet. Deurwaarders raadplegen deze informatie voordat ze procedures of kostenverhogende maatregelen nemen en zo wordt voorkomen dat schuldenaren onnodig met hoge kosten worden geconfronteerd. Daarnaast is in 2019, naar aanleiding van een motie in de gemeenteraad, een traject gestart om het gesprek aan te gaan met schuldeisers die structureel hun medewerking bij schuldregeling weigeren of kosten onnodig laten oplopen.

Organisatie en financiën

PERSONEEL EN FORMATIE

In 2019 is besloten het aantal inhuur- en payrollcontracten drastisch terug te brengen. Voor een deel van de medewerkers betekende dat, dat hun contract is omgezet in een tijdelijke of vaste aanstelling bij de gemeente. In 2019 zette het BAD gemiddeld 37 fte aan vaste formatie in. In deze vaste formatie is, naast de uitvoering van de schuldhulpverlening en de administratieve ondersteuning daarvan, ook de uitvoering van projecten, management en beleidsvoorbereiding inbegrepen.

OPLEIDING VAN MEDEWERKERS

Alle medewerkers van het BAD, ongeacht in welke functie ze werken, krijgen te maken met cliënten die vragen hebben op financieel gebied. Dat gaat niet alleen over schulden, maar vaak ook over pensioenen, sparen, hypotheek. Daarom is het voor iedereen van belang om op dat gebied te beschikken over bepaalde basiskennis. De Wet op het financieel toezicht stelt dat ook verplicht voor iedereen die financieel advies geeft. Daarom hebben in 2019 vrijwel alle medewerkers van het BAD de basisopleiding tot financieel adviseur afgerond. Voor enkele functiegroepen geldt een verplichting tot permanente educatie. Uiteraard werd ook aan die verplichting voldaan. Ook schoolden medewerkers zich bij op onderwerpen als schuldhulpverlening aan ondernemers, het nieuwe huwelijksvermogensrecht, de hulp aan mensen met psychiatrische problemen en het oplossen van hypotheekschulden. Het interne opleidingsprogramma werd uiteraard ook in 2019 voortgezet.

STAGES EN WERKERVARINGSPLAATSEN

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 schuldhulpverlening. Naast stageplaatsen biedt het BAD ook werkervaringsplaatsen aan mensen die een bijstandsuitkering ontvangen, zich vanuit een WW-uitkering willen omscholen of re-integreren na een ziekteperiode.

FINANCIËEL

Het BAD verwerft zelf inkomsten waarmee een deel van de uitvoeringskosten van de schuldhulpverlening wordt gedekt. In 2019 is voor een bedrag van € 1.190.000 aan inkomsten uit de uitvoering van de werkzaamheden verkregen.



JAARVERSLAG 2019 BUDGET ADVIESBUREAU DEVENTER

De baten voor het BAD zijn afkomstig uit verschillende bronnen:

wat doen we	wie betaalt het
Uitvoering schuldregelingen	schuldeisers
Uitvoering van de WSNP	raad voor rechtsbijstand + schuldeisers
Uitvoering voor andere gemeenten	inhurende gemeente
Uitvoering budgetbeheer	eigen bijdragen cliënten, bijdragen leveranciers
Uitvoering opdrachten/projecten	diverse opdrachtgevers
Uitvoering beschermingsbewind	cliënten (bij laag inkomen via bijzondere bijstand)
Kredietverstrekking	kredietnemers (rente op kredieten)

Een vooruitblik op 2020

CORONA-CRISIS

Op het moment dat dit jaarverslag wordt gepubliceerd zitten we midden in de Corona-crisis. Nu is al duidelijk dat deze een grote economische impact heeft en dat gezinnen in een kwetsbare financiële positie hard geraakt worden. Uiteraard bereidt het BAD zich voor om deze gezinnen goed te ondersteunen en er voor te zorgen dat hun financiële zorgen zo snel mogelijk onder controle worden gebracht. Dit jaarverslag is echter niet de juiste plek om hier diep op in te gaan. Deze vooruitblik is vooral bedoeld om een (zeker niet volledig) beeld te geven van enkele projecten en ontwikkelingen waar we voorafgaand aan deze crisis al mee aan de slag waren. We kunnen nu nog niet inschatten welke invloed de crisis heeft op de voortgang van deze ontwikkelingen.

PILOT RECHTBANK ZWOLLE

De Rechtbank Zwolle wordt tijdens zittingen in het kader van incassoprocedures regelmatig geconfronteerd met mensen die op zoek zijn naar een oplossing van hun financiële problemen, maar daar niet uit komen. Rechters kunnen die hulp niet bieden en zijn op zoek naar mogelijkheden om deze mensen snel op weg te helpen. Het BAD heeft afgesproken om in de loop van 2020 enkele zittingsdagen op de Rechtbank aanwezig te zijn, om direct het gesprek aan te kunnen gaan met inwoners van Deventer die tijdens hun zitting om hulp vragen. Zo voorkomen we dat schulden nog verder oplopen.

VROEGSIGNALERING

We ontwikkelen een werkwijze om gezinnen waarvan we via derden (energie- of waterbedrijven, zorgverzekeraars) het signaal ontvangen dat ze hun maandelijkse betalingen niet meer doen, proactief te benaderen. Door snel op deze signalen af te gaan, kunnen we voorkomen dat een kleine betalingsachterstand zich uiteindelijk ontwikkelt tot een problematische schuldsituatie. Om dat proces goed te ondersteunen ontwikkelen we een tool waarmee we signalen eenvoudig kunnen bundelen en overzichtelijk kunnen presenteren.

BUDGETCOACHING VOOR ONDERNEMERS

Het BAD biedt ook schuldhulpverlening aan ondernemers. In 2020 starten we, in samenwerking met het GROS, een pilot om bij ondernemers meer aandacht te besteden aan de wijze waarop zij met hun persoonlijke financiën omgaan.

NIEUWE PILOT 4S-AANPAK











2 jaar geleden is de pilot met de zogenaamde 4S-aanpak afgerond. Deze aanpak was er op gericht om schulden sneller te stabiliseren en te saneren. De pilot was redelijk succesvol, maar heeft nog geen vervolg gekregen. In de loop van 2020 gaan we, met ondersteuning van het innovatieprogramma van de NVVK een tweede pilot uitvoeren, waarbij we de leerpunten uit de eerste pilot uiteraard meenemen.

DOORONTWIKKELEN STRESS-SENSITIEVE DIENSTVERLENING

We hebben in Deventer binnen de schuldhulpverlening verschillende elementen van stress-sensitieve dienstverlening ingevoerd. De ontwikkeling van die methodiek staat niet stil en we willen ook in 2020 blijven zorgen dat we onze dienstverlening zo inrichten dat bij onze cliënten de stress van geldzorgen zo snel mogelijk wordt verminderd en dat we zoveel mogelijk rekening houden met de gevolgen die stress heeft op het gedrag van onze cliënten.

Bijlage 1: prestatieafspraken beschermingsbewind

In 2017 zijn op verzoek van de gemeenteraad specifieke prestatieafspraken gemaakt over de uitvoering van beschermingsbewind door het BAD. In deze bijlage is aangegeven of aan deze afspraken is voldaan.

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 branchevereniging. 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 of heeft hier online inzage in.	
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.	

Contactinformatie

HANS VAN ECK
TEAMMANAGER

☎ 0570-693023
✉ jg.van.eck@deventer.nl

MADOLON VERMEULEN
PROJECTLEIDER

☎ 0570-693474
✉ mj.vermeulen@deventer.nl

JESSAMY BALSTER
RELATIEBEHEERDER

☎ 06 12344575
✉ jc.balster@deventer.nl

Bedrijfsgegevens

Budget Adviesbureau Deventer
Postbus 5000, 7400 LD Deventer
Tel 0570-693535
E-mail bad@deventer.nl
www.deventer.nl/bad