

Nota voor Burgemeester en Wethouders

Team: Budgetadviesbureau Deventer

Onderwerp:

Jaarverslag BAD 2020

Notagegevens

Bestuursorgaan	: B-en-W 23-11-2021
Notanummer	: 2021-294
Datum	: 23-11-2021
Programma	: 08-Meedoen
Portefeuillehouder	: Wethouder De Geest,
Bijlage(n)	: jaarverslag 2020-2.pdf

Parafering

17-11-2021: Wethouder17-11-2021: Programmamanager

Agendering

* 17-11-2021: Gemeentesecretaris/algemeen directeur

* 18-11-2021: adjunct-secretaris en teammanager Concernstaf

Definitieve akkoord

26-11-2021

B & W d.d.: 23-11-2021

Besluit

1. Het jaarverslag van het Budget Adviesbureau Deventer over 2020 vast te stellen
2. de raadsmededeling vast te stellen
3. de stukken aan te bieden aan de raad

De nota en het besluit openbaar te maken.

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, waarin met name de ontwikkelingen op het gebied van ondersteuning bij schulden, sociale kredietverstrekking en budgetbeheer worden toegelicht. 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. In 2016 is met de gemeenteraad afgesproken dat jaarlijks in een bijlage bij het jaarverslag ook wordt aangegeven of de prestatieafspraken die in het kader van beschermingsbewind zijn gemaakt, zijn behaald. Om die reden wordt in het jaarverslag ook kort stilgestaan bij de problematiek met de rechtbank rond de financiële verantwoording van het beschermingsbewind en de tijdelijke

benoemingsstop die daarvan een gevolg is.

Beoogd maatschappelijk resultaat

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

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

Betrokken partijen en participatie

n.v.t.

Argumenten voor en tegen

n.v.t.

Financiële consequenties en dekking

Dit jaarverslag heeft geen financiële consequenties. Het is slechts een beschrijving van de ontwikkelingen binnen de schuldhulpverlening en sociale kredietverstrekking in 2020.

Openbaarmaking en communicatie

Het voorstel is de nota en het besluit openbaar te maken conform de Wet Openbaarheid Bestuur (Wob).

Aanpak en uitvoering

Ondanks de beperkingen in de dienstverlening als gevolg van de coronamaatregelen lukt het het BAD nog steeds om in ruim 85% van de gevallen voor een huishouden de schulden te regelen of beheersbaar te maken. Dit resultaat wordt mede verklaard door de werkwijze van het BAD, waarbij (hoewel in 2020 meer op afstand) veel aandacht is voor persoonlijk contact en het traject wordt doorlopen in kleine, overzichtelijke stappen.

Het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening dat in 2020 bij het BAD werd ingediend ligt lager dan in 2019. De komt overeen met het landelijk beeld. Ook andere schuldhulpverleningsorganisaties zien een terugloop in het aantal aanvragen. De verklaring daarvan ligt waarschijnlijk in de impact van de coronamaatregelen. De gemeentelijke balies zijn beperkt geopend, inwoners hadden

minder vaak en zeker minder intensief contact met hulpverleners (die vaak het initiatief nemen om met hun cliënten te praten over financiële problemen), waardoor minder werd doorverwezen. Initiatieven die vanuit het BAD zijn genomen om "erop af te gaan" op het moment dat er signalen worden afgegeven over mogelijke achterstanden (zoals de inzet van DeltaView) kwamen door de coronamaatregelen nog niet uit de verf. Opvallend is echter wel, dat het gemiddeld schuldbedrag waarmee cliënten zich bij het BAD melden in 2020 bijna 25% lager ligt dan in 2019. Dat kan er op wijzen dat inwoners eerder hulp zoeken, maar of dat werkelijk zo is kunnen we pas op langere termijn beoordelen.

Door de beperkte instroom en de snellere doorlooptijd van schuldregelingstrajecten loopt het aantal cliënten waarmee het BAD gedurende een jaar contact heeft verder terug. We zien echter wel dat de complexiteit van de problematiek van de huishoudens die nu nog in trajecten zitten, toeneemt, waardoor huishoudens langer ondersteuning bij het op orde houden van hun financiën 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. De benoemingsstop bij beschermingsbewind zorgt er wel voor, dat er vanaf augustus 2020 bij het BAD geen nieuwe cliënten meer zijn ingestroomd in beschermingsbewind. Uw raad is in verschillende raadsmededelingen (o.a. 2021-00921, 2021-001768 en 2021-102) geïnformeerd over de aanpak en voortgang in dit dossier.

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 afgelopen jaren hebben we aan het teruglopen van de doorlooptijden gezien dat deze aanpak werkt. Ook in 2020 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 zijn nieuwe afspraken gemaakt met de 3 woningcorporaties over het vroegtijdig benaderen van huishoudens met beginnende betalingsachterstanden. Ook was er veel overleg met schuldeisers over het omzetten van schuldbemiddelingen naar schuldsaneringen, een actie waardoor voor een groot aantal cliënten het toekomstperspectief sneller kon worden verbeterd.

Het BAD voert structureel klanttevredenheidsonderzoeken uit. In 2020 ligt de gemiddelde waardering van de dienstverlening met een 6,8 lager dan in 2019 (7,1). Uit de toelichting die cliënten kunnen geven maken we op, dat dit in ieder geval een deel van die lagere waardering wordt verklaard door het gebrek aan persoonlijk contact. Vanwege de coronabeperkingen worden veel gesprekken telefonisch of online gevoerd, terwijl cliënten juist bij persoonlijke problematiek ook graag persoonlijke gesprekken hebben. Wel geeft inmiddels 86% van de cliënten aan, het BAD aan anderen met financiële problemen aan te bevelen. Dit percentage lag in 2019 op 80.

RAADSMEDEDELING

Onderwerp	Jaarverslag BAD 2020	Portefeuillehouder	Wethouder De Geest,
Mededelingnummer	2021-294	Datum B en W besluit	23-11-2021
Team	DEV-BAD		

Inleiding: waarom deze mededeling

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, waarin met name de ontwikkelingen op het gebied van ondersteuning bij schulden, sociale kredietverstrekking en budgetbeheer worden toegelicht. 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. In 2016 is met de gemeenteraad afgesproken dat jaarlijks in een bijlage bij het jaarverslag ook wordt aangegeven of de prestatieafspraken die in het kader van beschermingsbewind zijn gemaakt, zijn behaald. Om die reden wordt in het jaarverslag ook kort stilgestaan bij de problematiek met de rechtbank rond de financiële verantwoording van het beschermingsbewind en de tijdelijke benoemingsstop die daarvan een gevolg is. Mede als gevolg van de extra tijdsinvestering die samenhangt met deze ontwikkelingen wordt het jaarverslag dit jaar later dan gebruikelijk aan u aangeboden.

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

Kern van de boodschap

Het jaarverslag 2020 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 2020, een jaar waarin het BAD aan ruim 1780 huishoudens ondersteuning bood en waarin het bij 85% van de huishoudens lukte om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken. Maar helaas ook een jaar waarin de benoembaarheid van het BAD als beschermingsbewindvoerder werd opgeschort.

Nadere toelichting

Ondanks de beperkingen in de dienstverlening als gevolg van de coronamaatregelen lukt het het BAD nog steeds om in ruim 85% van de gevallen voor een huishouden de schulden te regelen of beheersbaar te maken. Dit resultaat wordt mede verklaard door de werkwijze van het BAD, waarbij (hoewel in 2020 meer op afstand) veel aandacht is voor persoonlijk contact en het traject wordt doorlopen in kleine, overzichtelijke stappen.

Het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening dat in 2020 bij het BAD werd ingediend ligt lager dan in 2019. De komt overeen met het landelijk beeld. Ook andere schuldhulpverleningsorganisaties zien een terugloop in het aantal aanvragen. De verklaring daarvan ligt waarschijnlijk in de impact van de coronamaatregelen. De gemeentelijke balies zijn beperkt geopend, inwoners hadden minder vaak en zeker minder intensief contact met hulpverleners (die vaak het initiatief nemen om met hun cliënten te praten over financiële problemen), waardoor minder werd doorverwezen. Initiatieven die vanuit het BAD zijn genomen om "erop af te gaan" op het moment dat er signalen worden afgegeven over mogelijke achterstanden (zoals de inzet van DeltaView) kwamen door de coronamaatregelen nog niet uit de verf. Opvallend is echter wel, dat het gemiddeld schuldbedrag waarmee cliënten zich bij het BAD melden in 2020 bijna 25% lager ligt dan in 2019. Dat kan er op wijzen dat inwoners eerder hulp zoeken, maar of dat werkelijk zo is kunnen we pas op langere termijn beoordelen.

Door de beperkte instroom en de snellere doorlooptijd van schuldregelingstrajecten loopt het aantal cliënten waarmee het BAD gedurende een jaar contact heeft verder terug. We zien echter wel dat de complexiteit van de problematiek van de huishoudens die nu nog in trajecten zitten, toeneemt, waardoor huishoudens langer ondersteuning bij het op orde houden van hun financiën 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. De benoemingsstop bij beschermingsbewind zorgt er wel voor, dat er vanaf augustus 2020 bij het BAD geen nieuwe cliënten meer zijn ingestroomd in beschermingsbewind. Uw raad is in verschillende raadsmededelingen (o.a. 2021-00921, 2021-001768 en 2021-102), geïnformeerd over de aanpak en voortgang in dit dossier.

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 afgelopen jaren hebben we aan het teruglopen van de doorlooptijden gezien dat deze aanpak werkt. Ook in 2020 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 zijn nieuwe afspraken gemaakt met de 3 woningcorporaties over het vroegtijdig benaderen van huishoudens met beginnende betalingsachterstanden. Ook was er veel overleg met schuldeisers over het omzetten van schuldbemiddelingen naar schuldsaneringen, een actie waardoor voor een groot aantal cliënten het toekomstperspectief sneller kon worden verbeterd.

Het BAD voert structureel klanttevredenheidsonderzoeken uit. In 2020 ligt de gemiddelde waardering van de dienstverlening met een 6,8 lager dan in 2019 (7,1). Uit de toelichting die cliënten kunnen geven maken we op, dat dit in ieder geval een deel van die lagere waardering wordt verklaard door het gebrek aan persoonlijk contact. Vanwege de coronabeperkingen worden veel gesprekken telefonisch of online gevoerd, terwijl cliënten juist bij persoonlijke problematiek ook graag persoonlijke gesprekken hebben. Wel geeft inmiddels 86% van de cliënten aan, het BAD aan anderen met financiële problemen aan te bevelen. Dit percentage lag in 2019 op 80.

2020

JAARVERSLAG BUDGET ADVIESBUREAU DEVENTER



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

INHOUDSOPGAVE

Inhoud

Voorwoord	1
Begrippenlijst	2
Ontwikkeling klantenbestand	4
Schulden oplossen en beheersbaar maken	5
Kredietbank Salland	7
Klanttevredenheid, kwaliteit en klachten	8
Verhalen achter de cijfers	10
Veel meer dan schulden oplossen	11
Schulden lossen we samen op	13
Organisatie en financiën	15
Een vooruitblik op 2021	17
Bijlage 1: prestatieafspraken beschermingsbewind	19
Contactinformatie	20
Bedrijfsgegevens	20

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van het Budget Adviesbureau Deventer (BAD) over 2020. In dit jaarverslag leest u terug wat er afgelopen jaar is gebeurd op het gebied van de ondersteuning bij het oplossen en beheersbaar maken van schulden en sociale kredietverstrekking. Over de resultaten op dat vlak zijn we tevreden: opnieuw zien we dat het lukt om aan heel veel huishoudens een oplossing te bieden voor hun financiële problemen: bij ruim 85% van de gezinnen die zich bij ons melden lukt het om de schulden op te lossen of beheersbaar te maken. En dat lukt ook in een steeds kortere tijd. Dat is goed nieuws.

Maar we kunnen helaas niet alleen goed nieuws melden. De problematiek rond de verantwoording van het beschermingsbewind heeft er in 2020 toe geleid dat onze benoembaarheid als bewindvoerder door de rechtbank is opgeschort. Dat gegeven heeft behoorlijke impact gehad op onze klanten en op het team. We zijn in 2020 al gestart met de uitvoering van een verbeterplan en werken er nog steeds iedere dag hard aan om het vertrouwen bij de rechtbank te herstellen.

Dit jaarverslag eindigt met een vooruitblik naar 2021. Wanneer u het leest, is dat jaar al bijna voorbij. We kunnen concluderen dat een groot deel van de plannen die we voor 2021 hadden tot uitvoer is gekomen, maar dat de coronapandemie nog steeds zorgt voor veel onzekerheid en vertraging. Niets valt meer te voorspellen, maar laten we hopen dat die situatie veranderd is op het moment dat we u het jaarverslag over 2021 kunnen voorleggen.

Namens het team van het Budget Adviesbureau Deventer,
Hans van Eck

Begrippenlijst

Geen jaarverslag zonder vakjargon... Hieronder enkele 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.

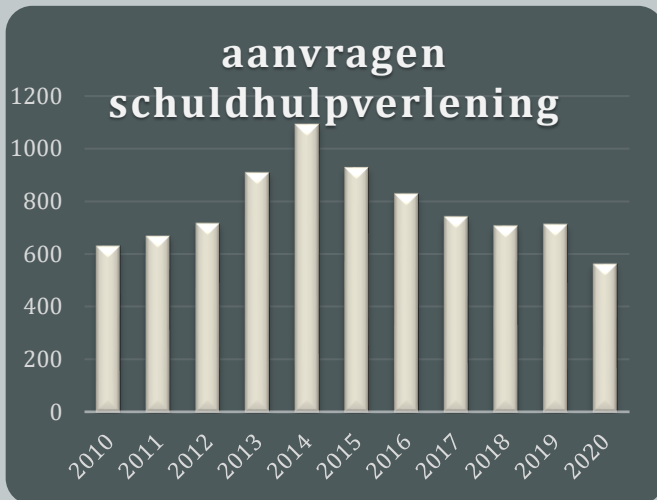
Preventie

Alle activiteiten die er op gericht zijn om (1) te voorkomen dat iemand financiële problemen krijgt; (2) te bevorderen dat iemand met financiële problemen snel wordt gesignaleerd en goed wordt doorverwezen.

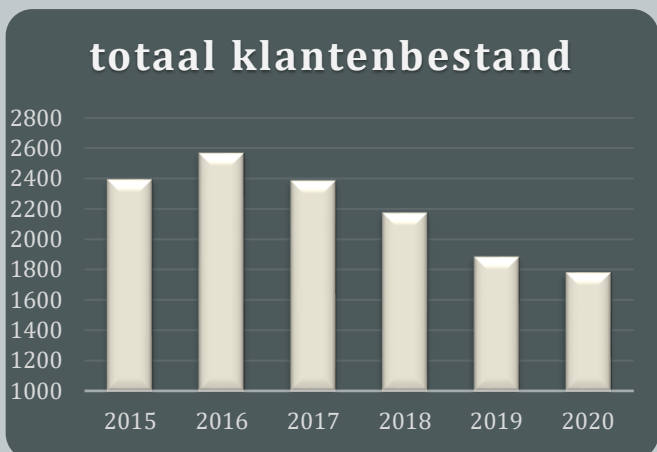
Nazorg

Alle activiteiten die er op gericht zijn 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 is in 2020 lager dan in 2019. Dit komt overeen met het landelijke beeld. Uit de "Monitor schuldhulpverlening gemeenten tijdens de coronacrisis" (Divosa/NVVK) weten we dat er een causaal verband is met de coronacrisis en de sociale beperkingen.



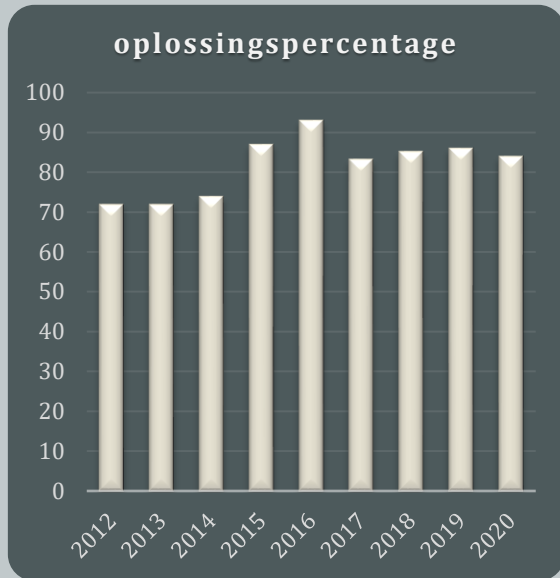
In totaal waren in 2020 bij het BAD 1784 gezinnen in behandeling. Dat is exclusief WSNP en Kredietbank. Dit aantal daalt als gevolg van de lagere instroom in 2020 en de kortere doorlooptijden van stabilisatie- en schuldregelingstrajecten.



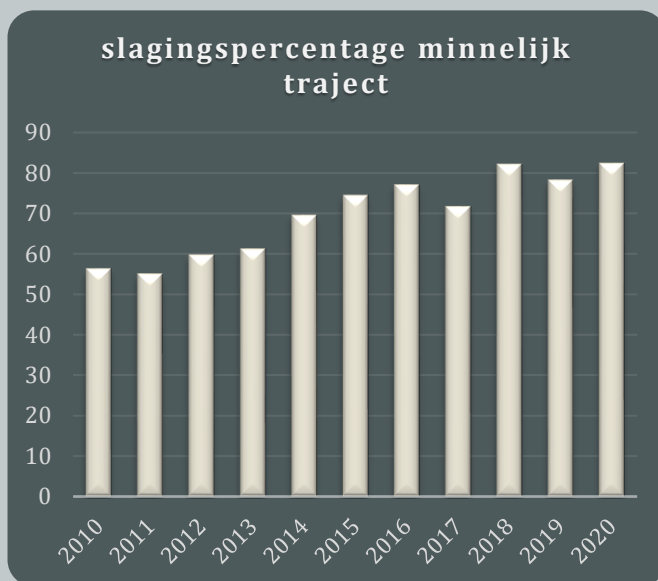
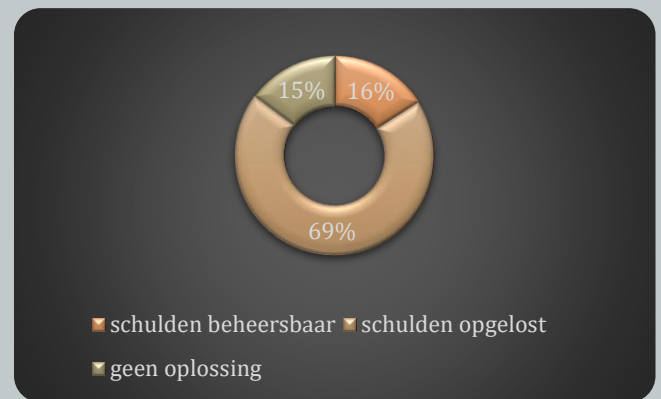
Het BAD beheerde op 31 december 2020 voor 1182 huishoudens de financiën.

In 2020 namen 320 huishoudens het beheer van hun financiën weer zelf over. Zij waren weer financieel zelfredzaam.

Schulden oplossen en beheersbaar maken



In 2020 stroomde 85% 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 2019 lag dit op 86%.



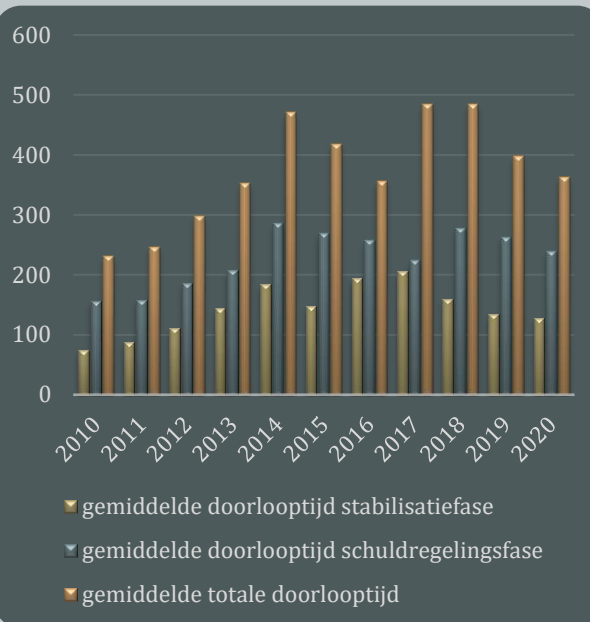
Een minnelijke schuldregeling is geslaagd als met alle schuldeisers een akkoord is bereikt over het oplossen van de schulden. Meestal door gedeeltelijke aflossing met finale kwijting door middel van een saneringskrediet of schuldbemiddeling. Soms door een betalingsregeling of herfinanciering. De looptijd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

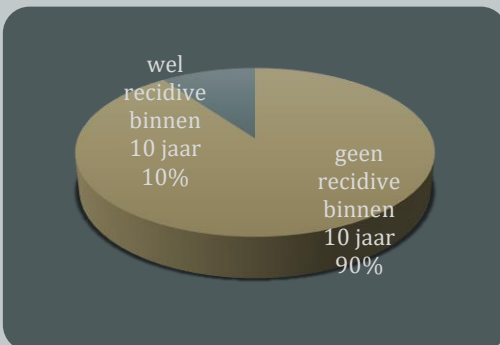
JAARVERSLAG 2020 BUDGET ADVIESBUREAU DEVENTER

De gemiddelde doorlooptijd van een schuldregelingstraject daalde in 2020 naar 362 dagen (2019: 397 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 € 31.093. Gemiddeld heeft een cliënt 16 schuldeisers. In 2019 was dit ruim € 43.000 bij 15 schuldeisers.

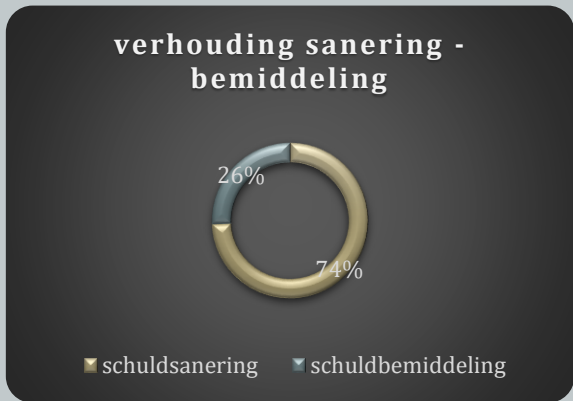


In 2020 saneerde het BAD voor ruim 5,5 miljoen euro (€ 5.780.000) aan schulden



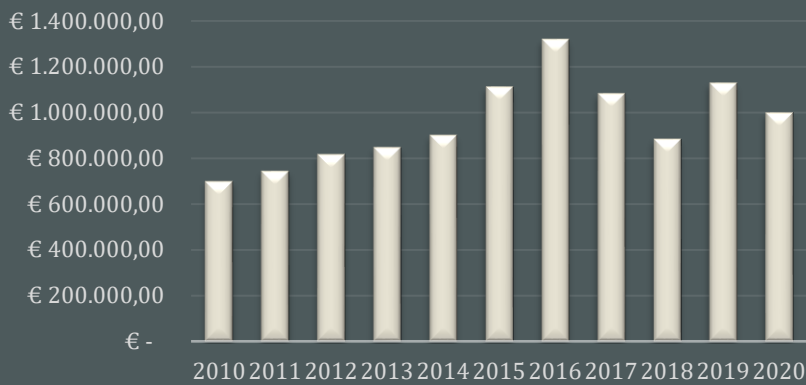
90% van de huishoudens die in de afgelopen 10 jaar een geslaagde minnelijke regeling bij het BAD hebben gehad deed daarna niet opnieuw een aanvraag voor hulp bij schulden.

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.



Kredietbank Salland

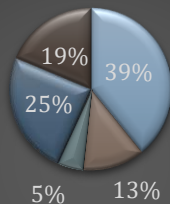
omzet kredietverstrekking



De Kredietbank Salland verstrekte in 2020 voor €970.00 aan sociaal krediet, voor ruim 70% gaat het om krediet lager dan € 3.000. De omzet is lager dan in 2019, ook hier is een relatie met de coronamaatregelen.

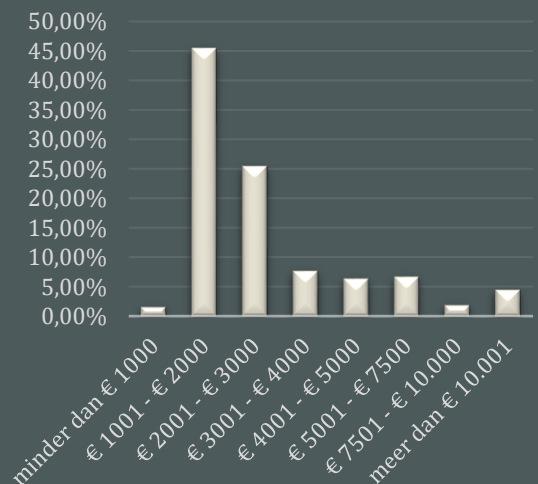
De belangrijkste kredietdoelen zijn het oplossen van schulden en het financieren van kosten voor de woning (verhuizen, inrichten, opknappen, verduurzamen).

verdeling omzet over kredietdoelen



- saneringskrediet (39%)
- herfinanciering schulden (13%)
- consumptiegoederen (5%)
- verhuizing, onderhoud en inrichting woning (25%)
- verduurzaming woning (19%)

hoogte brutokrediet 2020



De Kredietbank Salland verwerkte in 2020 voor bijna 25 miljoen euro aan binnenkomende betalingen ten behoeve van de uitvoering van budgetbeheer, beschermingsbewind en minnelijke schuldregelingen.

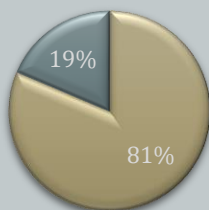
Klanttevredenheid, kwaliteit en klachten



We krijgen van onze cliënten een gemiddeld rapportcijfer van 6,8
86% van onze cliënten beveelt het BAD aan anderen met financiële problemen aan.

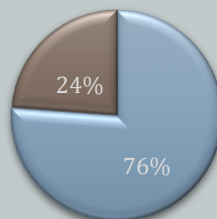
Dit vinden cliënten van de dienstverlening van het BAD

ik word snel en goed geholpen



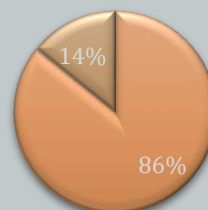
■ ja ■ nee

het traject loopt zoals me is verteld



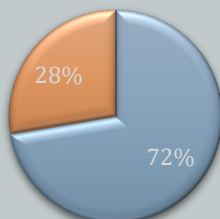
■ ja ■ nee

ik word vriendelijk en met respect behandeld



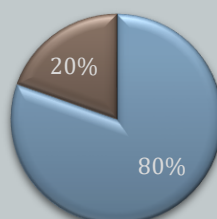
■ ja ■ nee

ze komen hun afspraken na



■ ja ■ nee

medewerkers zijn goed bereikbaar

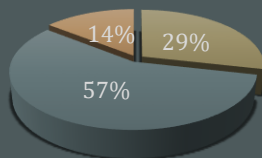


■ ja ■ nee

Als gevolg van de coronamaatregelen voerden we in 2020 nauwelijks *live* gesprekken. Dat verklaart mogelijk waarom onze dienstverlening wat lager werd gewaardeerd dan in 2019.



klachten



- klacht ongegrond, wel oplossing geboden
- klacht ongegrond, geen oplossing geboden
- klacht deels gegrond, 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, sociaal bankieren en beschermingsbewind).

Ook aan de kwaliteitseisen die door de rechtbank aan beschermingsbewind en WSNP-bewind worden gesteld, wordt uiteraard voldaan. Er waren er in 2020 problemen rond de financiële verantwoording van het beschermingsbewind, waardoor het BAD tijdelijk niet benoembaar is in nieuwe zaken.

Klachten en bezwaren

In 2020 werden 7 klachten en bezwaren over het BAD ingediend. Een klacht was deels gegrond. In 3 van de 7 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.

SHARON

In 2018 zijn de schulden van Sharon via een schuldbemiddeling opgelost. Ze lost maandelijks het bedrag af dat haar inkomen boven haar zogenaamde vrij te laten bedrag uitkomt. Het BAD reserveert dit bedrag en keert het 1x per jaar uit aan de schuldeisers. In februari 2020 wordt haar huis gerenoveerd en komt er een nieuwe betonnen vloer in. Voor vloerbedekking of laminaat is geen geld en Sharon verdient te veel voor bijzondere bijstand. Ze klopt aan bij de Kredietbank, maar omdat haar schuldregeling nog tot 2021 loopt kan ze daar ook niet terecht. Ze mag immers geen nieuwe schulden maken. Maar de Kredietbank legt het probleem van Sharon voor bij haar schuldhelpverlener en samen komen ze toch tot een oplossing. In overleg met de schuldeisers wordt de schuldbemiddeling van Sharon omgezet in een saneringskrediet: de schuldeisers krijgen het bedrag voor de laatste 12 maanden van de looptijd ineens uitbetaald. En dan kan de Kredietbank maatwerk bieden. De looptijd van het krediet wordt niet 12 maar 24 maanden. Zo krijgen de schuldeisers waar ze recht op hebben, maar blijft er ook geld over om laminaat aan te schaffen.

MARTIN

Martin belde naar de gemeente omdat hij zich zorgen maakte over de financiële situatie van 2 neven van hem. Die woonden in bij hun moeder (de zus van Martin) en bij moeder werd een ernstige ziekte geconstateerd. De neven zijn meerderjarig, maar niet in staat om zichzelf te redden. Er is geld genoeg, de moeder heeft een eigen huis met overwaarde en de neven hebben een eigen inkomen. Niet echt een vraag om schuldhelpverlening dus. Toch zijn we het gesprek aangegaan met Martin. We hebben hem verteld over de mogelijkheden van budgetbeheer of beschermingsbewind en tips gegeven over de vraag hoe hij dit met zijn neven en zus zou kunnen bespreken. Met die informatie kon hij aan de slag en samen met zijn zus is hij nu bezig om het voor zijn neven goed te regelen. En bij vragen kan hij nog steeds bij het BAD terecht.

CARLA

Carla is een alleenstaande moeder van twee kinderen van 1 en 3 jaar. Haar ouders hadden ook schulden en als klein kind heeft het ontzettend veel indruk gemaakt dat de deurwaarder bij hen aan de deur kwam. Ze heeft nu zelf ook schulden en wil niet dat haar kinderen dit ook meemaken. Zo kwam ze bij het BAD terecht. Op dat moment had ze nauwelijks inkomen: alleen toeslagen van de Belastingdienst. Ze kwam rond van het kostgeld dat een inwonend familielid betaalde en van wat haar ex-partner, de vader van haar kinderen, af en toe meebetaalt. Aan het werk gaan zag ze niet zitten vanwege de zorg voor haar kinderen. Een uitkering aanvragen wilde ze niet. Ze is vaak bij haar ex-partner, maar omdat samenwonen tussen hen niet werkt, wil ze toch graag haar eigen plekje behouden.

In deze situatie blijft Carla afhankelijk van anderen: een familielid (dat ook nog eens voor veel onrust zorgt) en een ex-partner die onregelmatig, als het hem uitkomt, wat geld toestopt. Het lukt haar niet om uit deze cirkel te komen. En dan is schulden oplossen natuurlijk ook geen optie. Het oplossen van de schulden vond Carla belangrijk, maar eigenlijk wilde ze vooral van haar afhankelijkheid af.

Samen met het BAD heeft Carla daarom haar eigen plan gemaakt om tot een doorbraak te komen. Dat plan begon met een uitkering: voor een korte periode werd deze toegekend zonder dat wordt gekeken naar de omgang met haar ex. Zo was ze niet meer financieel afhankelijk van het inwonend familielid en kon ze met hem in gesprek om hem te laten vertrekken. Dat is inmiddels ook gebeurd, waardoor de kostendelersnorm is vervallen en de uitkering hoog genoeg is om de schulden te regelen. Het BAD heeft budgetbeheer opgestart en alle vaste lasten kunnen betaald worden. Ze ontvangt wekelijks geld, zodat ze zelf haar dochters kan onderhouden. En ze kan zelfs daarnaast nog een beetje sparen voor onvoorziene uitgaven.

De volgende stap in haar plan was het vinden van een baan. Dat ging voorspoedig: binnen twee dagen nadat ze had gesolliciteerd mocht ze op gesprek komen en een week later was ze voor 16 uur per week aan het werk bij de Action. De kinderen gaan nu naar een flexibele opvang (ook zelf geregeld) en ze vindt het heerlijk dat ze niet meer afhankelijk is én niet constant alleen maar in haar moederrol zit. Over de omgang met haar ex heeft ze gesprekken gehad met haar uitkeringsconsulent, maar als het even kan wil Carla zo snel mogelijk meer uren gaan werken, zodat ze straks ook niet meer afhankelijk is van een uitkering.

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. Corona heeft er in 2020 helaas wel voor gezorgd dat we minder konden doen dan we zouden willen. Maar we hebben niet stilgezeten. Hieronder een (zeker niet compleet) overzicht van activiteiten waar we in 2020 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.

DELTAVIEW

Vanaf het ontstaan van een eerste betalingsachterstand duurt het te lang voor mensen professionele hulp zoeken bij het oplossen van hun schulden. En bij huishoudens die zich melden is de schuldenlast opgelopen tot gemiddeld ruim € 40.000. In 2019 is DeltaView ontwikkeld, een tool waarmee we veel gerichter op gezinnen kunnen afgaan waarvan we signalen krijgen dat er betalingsproblemen ontstaan. In 2020 zijn we gestart met 2 pilotgroepen om te zien welke aanpak echt werkt. Voor één groep, jongeren tot 27 jaar met forse achterstanden in de betaling van hun zorgverzekeringspremie, sluiten we aan bij landelijk onderzoek naar de effectiviteit. Daarvan komen in 2021 de eerste resultaten beschikbaar. Met de tweede groep, huishoudens die al langer dan 5 jaar vanwege een premieachterstand op hun zorgverzekering extra moeten betalen maar nog nooit hulp hebben gezocht, konden we pas na de zomer van 2020 aan de slag. Resultaten daarvan komen later beschikbaar.

GELDEZELS

Steeds meer (veelal kwetsbare) jongeren worden benaderd met de vraag of ze hun bankrekening beschikbaar willen stellen om daar bedragen voor anderen op te ontvangen. Het is bijvoorbeeld bij internetoplichting een bekende truc: je verkoopt spullen, laat ze betalen en levert ze vervolgens niet. Als de betaling op rekening van een ander binnenkomt, blijft de oplichter buiten beeld. Het lijkt makkelijk geld verdienen: degene die zijn rekening beschikbaar stelt, krijgt 10% van de opbrengst en hoeft daar niets voor te doen. Maar als je gepakt wordt, ontstaan er wel grote problemen: het is strafbaar, je krijgt een strafblad. Maar ook praktisch: je rekening wordt opgeheven en je krijgt vaak nergens meer een andere rekening. En zonder bankrekening is het moeilijk functioneren in de moderne samenleving. In 2020 hebben we, samen met andere partijen als de politie, meegewerkt aan een campagne om jongeren bewust te maken van de risico's. Ervaringsdeskundigen, jongeren die zelf "geldezels" zijn geweest, vertellen op scholen hun verhaal en proberen zo te voorkomen dat anderen op deze manier snel geld gaan verdienen.

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 schuldhulpverleningstraject. 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.

CORONA

2020 is uiteraard vooral het jaar geweest waarin de samenleving is veranderd door de coronamaatregelen. Al direct bij de start van de eerste lockdown was duidelijk dat de maatregelen een enorme impact zouden hebben op de economie en daarmee ook op de financiële positie van huishoudens. Vanaf het eerste moment heeft het BAD ingezet op preventie, de bereikbaarheid is ondanks de beperkte openingstijden van het Stadhuis zo goed mogelijk gehouden en er is ingezet op meer digitaal contact. Daarnaast is aangesloten op bijvoorbeeld de verstrekking van de ToZo en de spreekuren van het Ondernemershuis, om zo snel te kunnen schakelen bij ondernemers die in de problemen dreigen te komen.

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 2020 was het lastig om nieuwe samenwerkingsverbanden aan te gaan, omdat persoonlijk contact vanwege de coronamaatregelen niet altijd mogelijk was. Onze werkconferentie is in 2020 niet doorgegaan en ook een aantal pilots (bijvoorbeeld "Dwars door Deventer, waarin we samen met andere partijen jongeren die 18 jaar worden informeren over de (financiële en andere) veranderingen die op ze af gaan komen) kon niet van start gaan. In 2020 zijn uiteraard nog wel enkele andere zaken opgepakt.

AFSPRAKEN MET WONINGCORPORATIES OVER VROEGSIGNALERING

Per 1 januari 2021 zijn woningcorporaties verplicht om signalen over het ontstaan van huurschulden te melden bij de gemeente. In Deventer waren er al uitstekende afspraken over het snel oppakken van dergelijke signalen, maar door de wettelijke verplichting is het wel nodig om deze afspraken aan te passen. In 2020 is samen met de corporaties een nieuwe werkwijze ontwikkeld, waarmee zowel de corporaties als de gemeente optimaal invulling geven aan de nieuwe verplichting en huurders nog effectiever geholpen kunnen worden bij beginnende betalingsachterstanden.

INZET OP MAAT

In 2020 is gestart met de voorbereiding van de nieuwe werkwijze bij de uitvoering van de Participatiewet, Inzet op Maat. Het BAD heeft actief deelgenomen aan de uitwerking daarvan. Enerzijds door mee te denken en vanuit haar eigen ervaring input te geven over de invoering van stress-sensitieve dienstverlening, anderzijds door ook dienstverlening op maat aan te bieden aan cliënten die een aanvraag doen voor een PW-uitkering. Vanaf 1 januari 2021 krijgt iedereen die een uitkering aanvraagt (ongeacht de uitkomst van die aanvraag) het aanbod om een gesprek te hebben over zijn of haar financiële situatie met een preventiemedewerker van het BAD. Dat past binnen de wens van het BAD om signalen over financiële zorgen eerder op te pakken: onze inschatting is, dat een vraag om een uitkering een duidelijk signaal is dat er financiële zorgen zijn.

OMZETTEN SCHULDBEMIDDELINGEN NAAR SCHULDSANERINGEN

De coronamaatregelen hebben gezorgd voor veel onzekerheid, zeker bij mensen in een kwetsbare positie. Die onzekerheid was met name groot voor mensen die in een traject zitten waarin afspraken gemaakt zijn met schuldeisers over het aflossen van schulden: een onzekere inkomenspositie kan dan betekenen dat een met veel moeite getroffen regeling moet worden beëindigd. Om die onzekerheid bij zowel onze cliënten als hun schuldeisers weg te nemen, hebben we in 2020 een start gemaakt met het omzetten van vrijwel alle schuldbemiddelingen in schuldsaneringen. Bij een sanering weten cliënten waar ze aan toe zijn: ze betalen een vast bedrag per maand en inkomenswisselingen hebben daar geen invloed op. En ook voor schuldeisers is het voordelig: zij ontvangen direct hun geld en hoeven er geen 3 jaar op te wachten. Een deel van de afwikkeling vindt in 2021 plaats, maar de reacties zijn tot nu toe zeer positief.

WAARBORGFONDS SANERINGSKREDIETEN

Landelijk is het BAD actief om de schuldhulpverlening steeds verder te verbeteren. Deventer is een van de gemeenten die een eigen Kredietbank heeft en is daardoor in staat om relatief eenvoudig saneringskredieten aan te bieden. Veel gemeenten hebben die mogelijkheid niet. Samen met andere Kredietbanken werken we aan de inrichting van een landelijk waarborgfonds, dat het voor alle gemeenten

mogelijk moet maken om op een eenvoudige manier de schulden van hun inwoners via een saneringskrediet op te lossen.

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.

TOEGANG SOCIAAL DOMEIN

Samen met team Inkomensondersteuning heeft het BAD in 2020 het initiatief genomen om de toegang tot het gemeentelijk sociaal domein (inkomen, schuldhulpverlening, bijzondere bijstand, minimaregelingen) voor de inwoners van Deventer verder te vereenvoudigen. De verdere uitwerking daarvan volgt in 2021.

Organisatie en financiën

PERSONEEL EN FORMATIE

In 2020 zette het BAD gemiddeld 38 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. Vrijwel alle medewerkers van het BAD hebben daarom 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, huwelijksvermogensrecht, de wetgeving rond privacy en gegevensuitwisseling en mobility mentoring. Het interne opleidingsprogramma werd uiteraard ook in 2020 voortgezet.

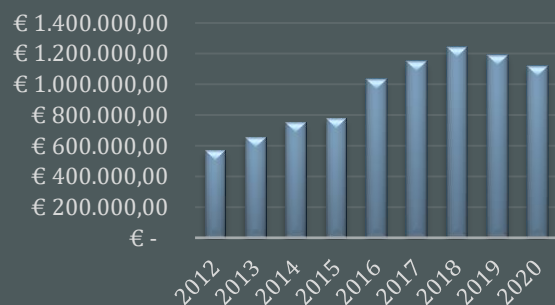
STAGES EN WERKERVERINGSPLAATSEN

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. In 2020 hebben we na de zomer geen stageplekken meer aangeboden, omdat we door het vele thuiswerken onvoldoende begeleiding konden bieden.

FINANCIËEL

Het BAD verwerft zelf inkomsten waarmee een deel van de uitvoeringskosten van de schuldhulpverlening wordt gedekt. In 2020 is voor een bedrag van € 1.160.000 aan inkomsten uit de uitvoering van de werkzaamheden verkregen.

inkomsten uit dienstverlening



JAARVERSLAG 2020 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 2021

CORONACRISIS

Op het moment dat dit jaarverslag wordt gepubliceerd zitten we (hopelijk) aan het einde van de coronacrisis. Hoewel de economie minder schade heeft geleden dan vorig jaar werd voorspeld, zullen we pas in de loop van 2022 gaan zien wat de uiteindelijke impact is, en hoe hard gezinnen in een kwetsbare financiële positie geraakt worden. Vanaf september 2021 stoppen waarschijnlijk de meeste ondersteuningsmaatregelen die het rijk heeft geboden en voor veel bedrijven zal dat financiële gevolgen hebben. Niet eerder dan volgend jaar zullen we zien welke gevolgen dat heeft. Uiteraard bereidt het BAD zich voor om daar waar nodig goed te ondersteunen en er voor te zorgen dat mensen met financiële zorgen zo snel mogelijk de hulp ontvangen die ze nodig hebben.

BESCHERMINGSBEWIND

Als gevolg van problemen rond de rekening en verantwoording die jaarlijks moet worden afgelegd aan de Rechtbank over de uitvoering van beschermingsbewind, is het BAD sinds augustus 2020 niet meer benoembaar in nieuwe zaken. In december 2020 kwam daar de mededeling bij dat het BAD in 20 dossiers zou worden geschorst. 2021 staat daarom vooral in het teken van het werken aan het herstel van het vertrouwen dat de rechtbank in het BAD heeft. Dat gebeurt op basis van een herstelplan, waarin onder anderen aandacht is voor extra externe controles op de kwaliteit van de rekening en verantwoording en de mogelijke implementatie van een nieuw softwarepakket.

TOESLAGENAFFAIRE

Op het moment dat we dit jaarverslag maken, weten we dat in Deventer ruim 275 huishoudens mogelijk gedupeerd zijn in de zogenaamde Toeslagenaffaire. De gemeente ondersteunt de gezinnen die daar behoefte aan hebben op alle leefgebieden. In het gemeentelijk meldpunt (meldpunt-toeslagen@deventer.nl) en in de ondersteuning van gezinnen speelt het BAD een belangrijke rol. Daarnaast denkt het BAD in landelijke overleggen mee over een oplossing voor ouders die door hun problemen met de toeslagen in ernstige schuldsituaties terecht zijn gekomen. We verwachten in 2021 (en ook daarna nog) een flinke inspanning te moeten leveren aan de hersteloperatie voor deze gezinnen.

VROEGSIGNALERING

Vanaf 1 januari 2021 krijgen gemeenten een wettelijke taak in het aanbieden van hulp aan huishoudens die beginnende betalingsachterstanden in hun primaire lasten ontwikkelen. We starten in 2021 met een aanpak 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. Daarnaast ontwikkelen we DeltaView door, zodat we signalen eenvoudig kunnen bundelen en overzichtelijk kunnen presenteren en ook onze werkwijze steeds effectiever kan worden.

ENERGIEARMOEDE

We zien al enkele jaren dat het voor mensen met een laag inkomen steeds ingewikkelder wordt om rond te komen. De stijging van de primaire vaste lasten loopt fors uit de pas bij de stijging van het inkomen. En dat wordt op termijn nog erger. Om meerdere redenen heeft de energietransitie grote consequenties voor mensen met een laag inkomen. Het risico bestaat dat de kloof tussen rijk en arm er door wordt vergroot. In de eerste plaats is overstappen op duurzame alternatieven duur, terwijl traditionele en vervuulende energie steeds zwaarder belast zal worden. Wie geen middelen heeft om te verduurzamen wordt geconfronteerd met steeds hogere energierekeningen. Daarom gaan we in 2021 aan de slag met

het ontwikkelen van producten en diensten die kunnen helpen om de energielasten betaalbaar te houden.

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. De planning was, om dit in 2020 te doen, maar de coronacrisis heeft voor vertraging gezorgd. In de loop van 2021 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 gaan in 2021 opnieuw stappen maken om onze dienstverlening verder door te ontwikkelen. Het omzetten van een groot aantal schuldbemiddelingen naar schuldsaneringen is daar een voorbeeld van. Ook in de wijze waarop we onze gesprekken voeren en gezinnen met beginnende betalingsachterstanden benaderen zorgen we er voor dat 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 2016 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

MADOLON VERMEULEN
PROJECTLEIDER

☎ 0570-693023

✉ jg.van.eck@deventer.nl

☎ 0570-693474

✉ mj.vermeulen@deventer.nl

Bedrijfsgegevens

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