

Nota voor Burgemeester en Wethouders

Team: Budgetadviesbureau Deventer

Onderwerp:

jaarverslag Budget Adviesbureau Deventer (BAD), inclusief jaarverslag Kredietbank Salland e.o.

Notagegevens

Bestuursorgaan	: B-en-W 13-12-2022
Notanummer	: 2022-1024
Datum	: 13-12-2022
Programma	: 08 - Meedoen
Portefeuillehouder	: Wethouder De Geest,
Bijlage(n)	: jaarverslag 2021 def.pdf

Parafering

08-12-2022: Programmamanager07-12-2022: Wethouder

Agendering

* 08-12-2022: Gemeentesecretaris/algemeen directeur

Definitieve akkoord

14-12-2022

B & W d.d.: 13-12-2022

Besluit

1. Het jaarverslag van het BAD over 2021 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. Uiteraard is daarbij aandacht voor de problematiek rond beschermingsbewind, maar ook de ontwikkelingen op het gebied van ondersteuning bij schulden, sociale kredietverstrekking en budgetbeheer worden toegelicht. Daarmee wordt 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 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"
- * beleidskader "Inzet op Ondersteuning en Geldzorgen"
- * beleidsplan Meedoen
- * bankreglement Budget Adviesbureau Deventer

Betrokken partijen en participatie

nvt

Argumenten voor en tegen

nvt

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 2021.

Openbaarmaking en communicatie

Aanpak en uitvoering

In het jaarverslag 2020 is aandacht besteed aan de problematiek rond het beschermingsbewind zoals dat werd uitgevoerd door het BAD. Ook in 2021 heeft deze problematiek veel impact gehad op de cliënten en medewerkers van het BAD. Inmiddels is duidelijk dat de inspanning die is geleverd om het vertrouwen van de rechtbank te herstellen niet het gewenste resultaat heeft gehad. Per 1 mei 2022 is het BAD ontslagen als bewindvoerder. Daarnaast hadden in 2021 ook de coronamaatregelen nog steeds forse impact op de dienstverlening van het BAD. Het lukte door alle beperkingen niet, om grote stappen te maken in de wijze waarop we stress-sensitief werken binnen de schuldhulpverlening vormgeven. Het is wel gelukt om het niveau van de dienstverlening op peil te houden, wat ook blijkt uit de gehouden metingen naar de klanttevredenheid. Het is daarnaast gelukt om vrijwel alle lopende schuldbemiddelingen om te zetten naar saneringskredieten, waardoor veel meer cliënten op korte termijn financieel perspectief kon worden

geboden.

De belangrijkste punten uit het jaarverslag zijn de volgende:

De resultaten van de uitvoering van de schuldhulpverlening zijn goed te noemen. Het lukt in ruim 88% van alle gevallen om inwoners die zich melden met geldzorgen of schuldproblematiek een oplossing te bieden waarbij de financiën structureel stabiel en (waar dat noodzakelijk is) de schulden structureel opgelost of beheersbaar zijn. Het aantal huishoudens dat zich meldt met financiële problemen ligt in 2021 gelijk aan dat in 2020, en dus nog steeds lager dan pre-corona. Dat is vergelijkbaar met de landelijke trend. De stevige daling van de schuldenlast waarmee mensen zich melden die in 2020 te zien was, zet zich in 2021 niet door. De daling in 2020 had mogelijk te maken met de effecten van de coronamaatregelen, waar schuldeisers veel coulanter waren en vaker hun incassomaatregelen (en dus kostenverhogingen) stil hebben gelegd. Het mogelijke effect van de inzet op vroegsignalering is in 2021 nog niet zichtbaar, daarvoor is het nog te vroeg.

De klanttevredenheid over het BAD steeg in vergelijking met 2020. Werd toen gemiddeld een 6,9 gescoord, in 2021 lag de waardering op 7,5. We gaan er vanuit dat dit effect onder andere wordt veroorzaakt door de verbeterde situatie rond de coronamaatregelen, waardoor we vaker "live" contact met onze cliënten konden hebben. 85% van onze cliënten geeft aan, dat ze het BAD zouden aanbevelen aan anderen met financiële problemen.

De omzet van de Kredietbank is behoorlijk gestegen. Uiteraard heeft dit ook te maken met de omzettingen van schuldbemiddelingen naar saneringskredieten. Daarnaast heeft mogelijk de verlaging van het rentepercentage (onderdeel van de kabinetsmaatregelen om de gevolgen van de coronapandemie te beperken) hier invloed op gehad. Of deze stijging structureel is, moet dus worden afgewacht.

RAADSMEDEDELING

Onderwerp	jaarverslag Budget Adviesbureau Deventer (BAD), inclusief jaarverslag Kredietbank Salland e.o.		
Nummer	2022-1024	Portefeuillehouder	Wethouder De Geest,
Team	DEV-BAD	Datum	13-12-2022

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. Uiteraard is daarbij aandacht voor de problematiek rond beschermingsbewind, maar ook 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.

Kader

- * Wet gemeentelijke schuldhelpverlening
- * beleidsplan "Schulden lossen we samen op, beleidsplan schuldhelpverlening in Deventer 2017 -2020"
- * beleidskader "Inzet op Ondersteuning en Geldzorgen"
- * beleidsplan Meedoen
- * bankreglement Budget Adviesbureau Deventer

Kern van de boodschap

Het jaarverslag 2021 van het Budget Adviesbureau Deventer en de Kredietbank Salland e.o. wordt aangeboden aan de raad. In het jaarverslag wordt aandacht besteed aan de problematiek rond beschermingsbewind en wordt teruggekeken op de werkzaamheden en resultaten in 2021, een jaar waarin het BAD aan ruim 1700 huishoudens ondersteuning bood en waarin het bij 88% van de huishoudens lukte om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken.

Nadere toelichting

In het jaarverslag 2020 is aandacht besteed aan de problematiek rond het beschermingsbewind zoals dat werd uitgevoerd door het BAD. Ook in 2021 heeft deze problematiek veel impact gehad op de cliënten en medewerkers van het BAD. Inmiddels is duidelijk dat de inspanning die is geleverd om het vertrouwen van de rechtbank te herstellen niet het gewenste resultaat heeft gehad. Per 1 mei 2022 is het BAD ontslagen als bewindvoerder. Daarnaast hadden in 2021 ook de coronamaatregelen nog steeds forse impact op de dienstverlening van het BAD. Het lukte door alle beperkingen niet, om grote stappen te maken in de wijze waarop

we stress-sensitief werken binnen de schuldhulpverlening vormgeven. Het is wel gelukt om het niveau van de dienstverlening op peil te houden, wat ook blijkt uit de gehouden metingen naar de klanttevredenheid. Het is daarnaast gelukt om vrijwel alle lopende schuldbemiddelingen om te zetten naar saneringskredieten, waardoor veel meer cliënten op korte termijn financieel perspectief kon worden geboden.

De belangrijkste punten uit het jaarverslag zijn de volgende:

De resultaten van de uitvoering van de schuldhulpverlening zijn goed te noemen. Het lukt in ruim 88% van alle gevallen om inwoners die zich melden met geldzorgen of schuldproblematiek een oplossing te bieden waarbij de financiën structureel stabiel en (waar dat noodzakelijk is) de schulden structureel opgelost of beheersbaar zijn. Het aantal huishoudens dat zich meldt met financiële problemen ligt in 2021 gelijk aan dat in 2020, en dus nog steeds lager dan pre-corona. Dat is vergelijkbaar met de landelijke trend. De stevige daling van de schuldenlast waarmee mensen zich melden die in 2020 te zien was, zet zich in 2021 niet door. De daling in 2020 had mogelijk te maken met de effecten van de coronamaatregelen, waar schuldeisers veel coulanter waren en vaker hun incassomaatregelen (en dus kostenverhogingen) stil hebben gelegd. Het mogelijke effect van de inzet op vroegsignalering is in 2021 nog niet zichtbaar, daarvoor is het nog te vroeg.

De klanttevredenheid over het BAD steeg in vergelijking met 2020. Werd toen gemiddeld een 6,9 gescoord, in 2021 lag de waardering op 7,5. We gaan er vanuit dat dit effect onder andere wordt veroorzaakt door de verbeterde situatie rond de coronamaatregelen, waardoor we vaker "live" contact met onze cliënten konden hebben. 85% van onze cliënten geeft aan, dat ze het BAD zouden aanbevelen aan anderen met financiële problemen.

De omzet van de Kredietbank is behoorlijk gestegen. Uiteraard heeft dit ook te maken met de omzettingen van schuldbemiddelingen naar saneringskredieten. Daarnaast heeft mogelijk de verlaging van het rentepercentage (onderdeel van de kabinetsmaatregelen om de gevolgen van de coronapandemie te beperken) hier invloed op gehad. Of deze stijging structureel is, moet dus worden afgewacht.

2021

JAARVERSLAG BUDGET ADVIESBUREAU DEVENTER



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

Inhoud

Voorwoord	1
Begrippenlijst	2
Ontwikkeling klantenbestand	4
Schulden oplossen en beheersbaar maken	5
Kredietbank Salland	7
Klanttevredenheid, kwaliteit en klachten	8
Veel meer dan schulden oplossen	10
Schulden lossen we samen op	12
Organisatie en financiën	13
Contactinformatie	15
Bedrijfsgegevens	15

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van het Budget Adviesbureau Deventer (BAD) over 2021. In dit jaarverslag leest u terug hoe het BAD het afgelopen jaar vorm heeft gegeven aan de ondersteuning van inwoners van Deventer en Olst-Wijhe die financiële zorgen hebben en wat de resultaten waren op het gebied van het oplossen en beheersbaar maken van schulden en sociale kredietverstrekking.

2021 heeft uiteraard voor een belangrijk deel in het teken gestaan van de problematiek rond de verantwoording van het beschermingsbewind. Deze heeft er al in 2020 toe geleid dat de benoembaarheid van het BAD als bewindvoerder door de rechtbank is opgeschort. In 2021 is veel tijd besteed aan de uitvoering van het verbeterplan dat er op was gericht om het vertrouwen van de rechtbank terug te winnen. Inmiddels weten we dat deze inspanning niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Het BAD is per 1 mei 2022 is ontslagen als beschermingsbewindvoerder. Hoewel dit ontslag buiten de periode van dit jaarverslag valt, willen we het hier wel noemen. In de periode dat dit jaarverslag over 2021 wordt gepubliceerd, wordt ook het onderzoek naar het beschermingsbewind dat in opdracht van college en raad is uitgevoerd openbaar gemaakt en besproken.

De resultaten die we met onze andere dienstverlening hebben geboekt stemt ons tevreden: opnieuw zien we dat het lukt om aan heel veel huishoudens een oplossing te bieden voor hun financiële problemen: bij ruim 88% van de huishoudens die zich bij ons melden lukt het om de schulden op te lossen of beheersbaar te maken.

In dit jaarverslag niet de gebruikelijke vooruitblik. Wanneer u het leest, is 2022 al bijna voorbij. Met het ontslag als bewindvoerder heeft de focus vooral gelegen op het vormgeven van de overdracht van onze cliënten naar andere bewindvoerders en op de zorg voor onze collega's van team Bewind. Daarnaast is de wereld in hoog tempo veranderd: met name de stijgende energieprijzen en de prijsstijgingen op veel van de dagelijkse boodschappen hebben enorme impact op onze "traditionele" doelgroep (huishoudens met een laag inkomen), maar zeker ook op de groep inwoners met een hoger inkomen. We moeten ons voorbereiden op een periode waarin een grote groep huishoudens zelfs de primaire vaste lasten niet meer kan betalen, laat staan ruimte heeft om achterstanden en schulden af te lossen.

Ik hoop, dat iedereen die dit jaarverslag doorneemt, iets meer inzicht krijgt in ons werk en wat het voor de inwoners waarvoor wij ons inzetten betekent.

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.

Financieel beheer

Het beheer van inkomsten van huishoudens ten behoeve van de aflossing op een minnelijke schuldregeling. Deze huishoudens zijn zelf verantwoordelijk de betaling van vaste en variabele lasten en het reserveren voor onvoorzien uitgaven. Slechts de aflossing voor hun schulden wordt door het BAD beheerd, als zekerheid voor de schuldeisers.

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.

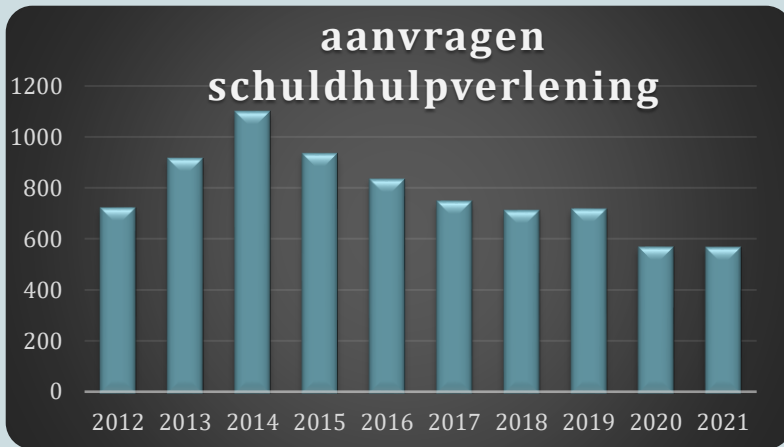
Preventie

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.

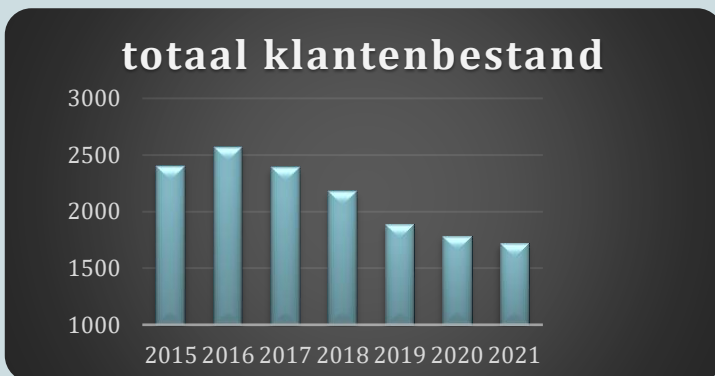
Nazorg

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.

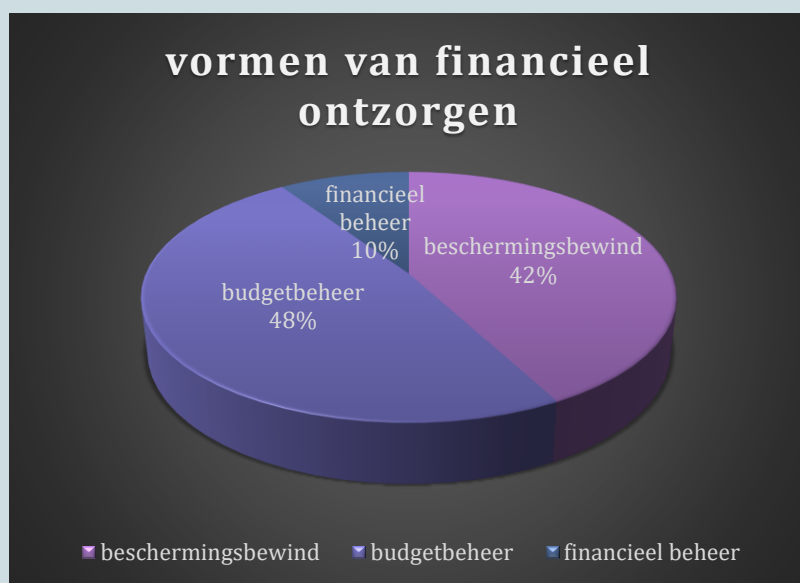
Ontwikkeling klantenbestand



Het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening is in 2021 nagenoeg gelijk aan dat in 2020. Dat komt overeen met het landelijke beeld. De "Monitor schuldhulpverlening gemeenten tijdens de coronacrisis" (Divosa/NVVK) laat vanaf einde 2021 een lichte stijging zien, die was er in Deventer nog niet.



In totaal waren in 2021 bij het BAD 1716 huishoudens in behandeling. Dat is exclusief WSNP en Kredietbank. Dit aantal daalt iets, als gevolg van de lagere instroom in 2021, de benoemingsstop als beschermingsbewindvoerder en de kortere doorlooptijden van stabilisatie- en schuldregelingstrajecten.

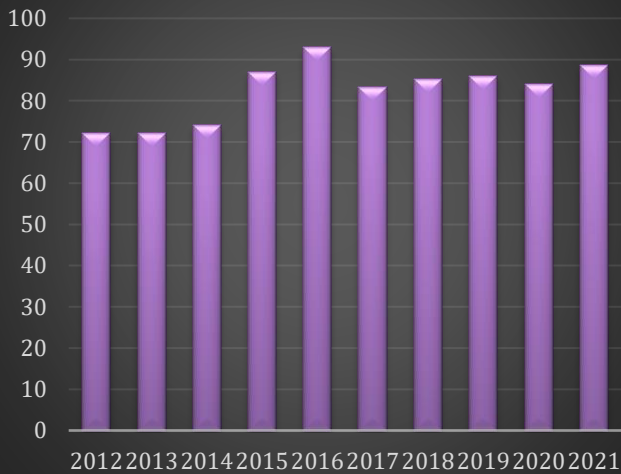


Het BAD beheerde op 31 december 2021 voor 1086 huishoudens de financiën.

In 2021 namen 332 huishoudens het beheer van hun financiën weer zelf over. Zij waren weer voldoende financieel zelfredzaam.

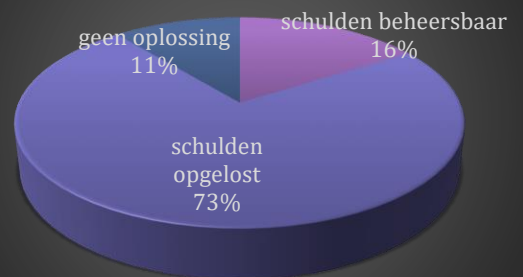
Schulden oplossen en beheersbaar maken

oplossingspercentage



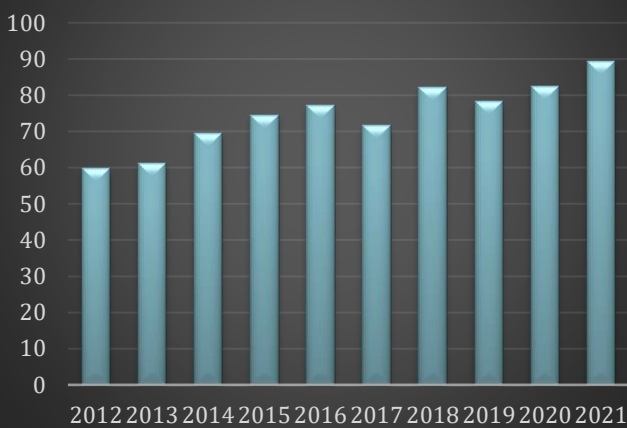
88,6% van de gezinnen waarvoor het BAD in 2021 een aanvraag voor schuldhulpverlening afrondde, stroomde uit met opgeloste of beheersbaar gemaakte schulden: de schulden vormen geen belemmering meer om maximaal mee te doen in de samenleving. In 2020 lag dit op 85%.

afwikkeling traject



In 2021 slaagde ruim 89% van alle minnelijke regelingen. 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.

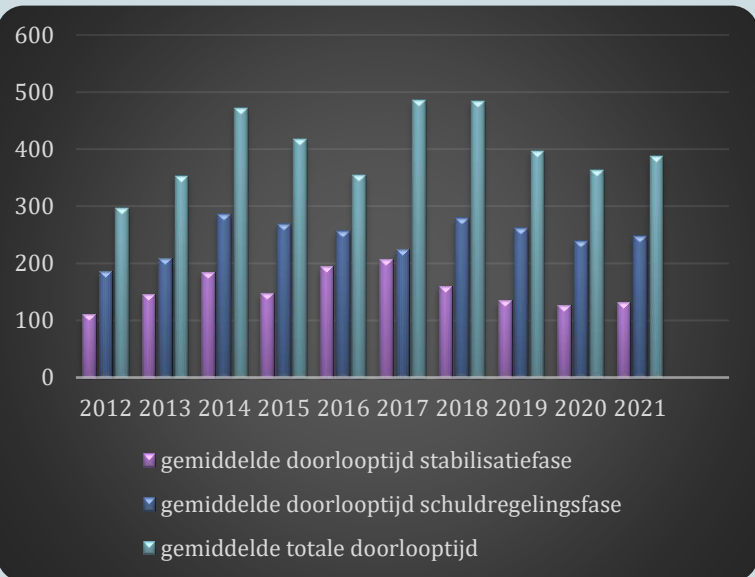
slagingspercentage minnelijk traject



De gemiddelde doorlooptijd van een geslaagd schuldregelingstraject bedroeg in 2021 388 dagen (2020: 362 dagen). 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 € 36.557.

Gemiddeld heeft een cliënt 15 schuldeisers. In 2020 was dit ruim € 31.000 bij 16 schuldeisers.



In 2021 saneerde het BAD voor ruim 5 miljoen euro (€ 5.189.000) aan schulden

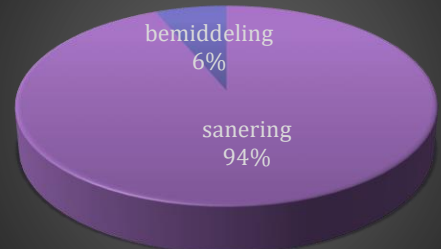
opnieuw problematische schulden



91% 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.

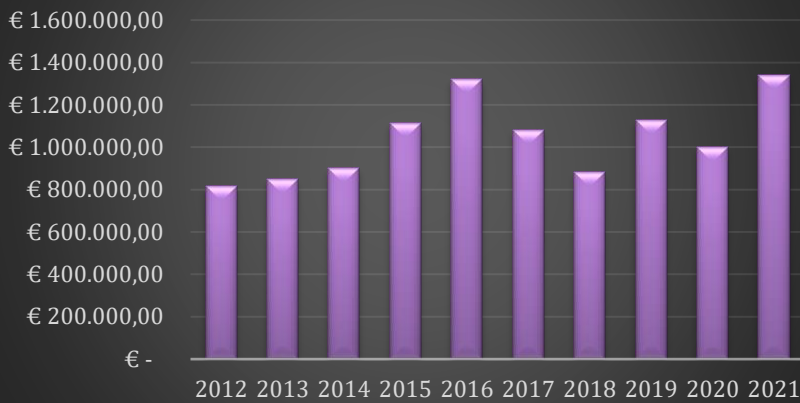
We kiezen steeds vaker voor schuldsanering: de schuldeisers ontvangen direct het akkoordbedrag en de cliënt houdt 1 schuld en een vaste aflossing over. Dit vermindert de stress bij onze cliënten aanzienlijk. In 2021 hebben we daarom ook vrijwel alle al lopende schuldbemiddelingen omgezet naar een saneringskrediet. Het saneringskrediet wordt verstrekt door de Kredietbank Salland.

saneren vs bemiddelen



Kredietbank Salland

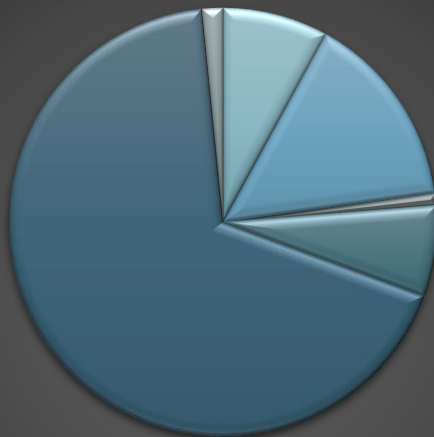
omzet kredietverstrekking



De Kredietbank Salland verstrekte in 2021 voor €1.330.000 aan sociaal krediet. De stijging van de omzet wordt deels verklaard door het omzetten van schuldbemiddelingen naar saneringskredieten. Voor ruim 73% gaat het om krediet lager dan € 3.000.

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

belangrijkste kredietdoel



- huishoudelijke apparatuur
- meubilair, vloerbedekking, stoffering
- oversluiting vorig krediet
- verhuiskosten
- verduurzaming woning
- overige consumptieve doeleinden
- schulden

De Kredietbank Salland verwerkte in 2021 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 in 2021 van onze cliënten een gemiddeld rapportcijfer van 7,5.

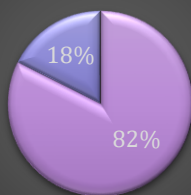
84% van de cliënten geeft minimaal een 6.

85% van onze cliënten beveelt het BAD aan anderen met financiële problemen aan.

Er werden in 2021 5 formele klachten ingediend over de dienstverlening van het BAD. 1 daarvan werd gegrond verklaard.

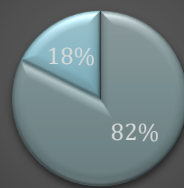
Dit vinden cliënten van het BAD (*)

medewerkers komen hun afspraken na



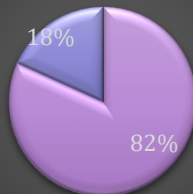
ja nee

medewerkers zijn snel en hulpvaardig



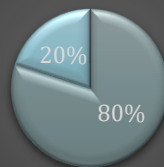
ja nee

medewerkers zijn goed bereikbaar



ja nee

medewerkers begrijpen mijn situatie



ja nee

In 2021 hadden de coronamaatregelen minder impact dan in 2020. We voerden bijvoorbeeld weer vaker *live* gesprekken. Dat verklaart mogelijk waarom onze dienstverlening wat hoger werd gewaardeerd dan in 2020.

(*) we voeren periodiek een klantenonderzoek uit, waarbij we aan een steekproef uit onze klantengroep 5 vragen stellen over een bepaald onderwerp en vragen om verbeterpunten. De getoonde diagrammen zijn een verkorte weergave van de resultaten. We gebruiken de input om onze dienstverlening verder te verbeteren.



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).

De problemen met de rechtbank Overijssel rond de verantwoording van het beschermingsbewind zijn helaas niet opgelost. Wel voldoen we aan de landelijke kwaliteitseisen die door de rechtbank aan beschermingsbewind worden gesteld. Dat geldt uiteraard ook voor het WSNP-bewind.

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 ook in 2021 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 2021 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.

GELDFIT

Steeds meer mensen zoeken advies en hulp bij hun vragen over geld. Je geldzaken op orde houden kan best een uitdaging zijn. Geldfit Deventer helpt inwoners van de gemeente Deventer om financieel fit te blijven of te worden. Op 2 ochtenden per week kunnen inwoners op het Geldfitspreekuur terecht voor al hun vragen over geld. Op het spreekuur werken medewerkers van het BAD, sociaal raadslieden van de Kern, vrijwillige budgetcoaches en taalcoaches samen om inwoners direct een stap verder te helpen.

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 gericht op huishoudens 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 zijn in 2021 de eerste resultaten beschikbaar gekomen, de definitieve evaluatie volgt in 2022. Daarnaast zijn we in 2022 aan de slag gegaan met een groep oudere inwoners van Deventer met beginnende betalingsachterstanden. Resultaten daarvan komen bij de evaluatie van DeltaView in 2022 beschikbaar.

MELDPUNT TOESLAGENAFFAIRE

Ruim 300 ouders in Deventer zijn slachtoffer in de zogenaamde Toeslagenaffaire. Binnen het gemeentelijk Meldpunt Toeslagenaffaire ondersteunen medewerkers van het BAD deze ouders, zodat ze hun leven weer kunnen oppakken. Dat doen ze door samen met de ouders te kijken wat er nodig is om de problemen op te lossen, praktische en financiële hulp te bieden en aanvullende ondersteuning in te zetten waar dat nodig is.

DUURZAAMHEIDSLENINGEN

De komende jaren wordt er flink werk gemaakt van het verduurzamen van woningen in Deventer. Voor sommige huiseigenaren is het echter niet eenvoudig om de financiële middelen te vinden om verduurzaming te bekostigen. Voor deze groep inwoners (huiseigenaren met een laag inkomen of een

gebrek aan leencapaciteit) heeft de Kredietbank Salland in 2021 de Duurzaamheidslening ontwikkeld. In 2022 starten we in de zogenaamde Proeftuin Zandweerd met het aanbieden van deze leningen.

VROEGSIGNALERING

Per 1 januari 2021 is het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening in werking getreden. In dit besluit is vastgelegd dat de gemeente verantwoordelijk wordt voor het doen van een ondersteuningsaanbod aan inwoners die een achterstand hebben in de betaling van hun primaire vaste lasten (huur, energie, water, zorgverzekering). De betreffende aanbieders/leveranciers zijn in dat kader verplicht om een signaal aan de gemeente af te geven over het ontstaan van betalingsachterstanden. Het BAD heeft al sinds 2013 afspraken met de 3 woningcorporaties over het snel oppakken van signalen over betalingsachterstanden. In 2021 zijn deze afspraken nog verder uitgebreid. Ook op andere signalen wordt nu actief actie ondernomen, door inwoners thuis op te zoeken of op een andere manier persoonlijk te benaderen. Sinds juni 2021 ontvangen we signalen via een centraal meldsysteem, daar kwamen in de maanden juni tot en met december ruim 1200 meldingen binnen, verdeeld over 700 adressen. Met ingang van 2022 nemen we de jaarcijfers rond vroegsignalering op in dit jaarverslag.

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 Moedige Dialoog Salland 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 schuldhulpverlening, 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 waren vooral de coronamaatregelen een belemmering om nieuwe samenwerkingsverbanden aan te gaan, in 2021 kregen we te maken met andere problemen die de volledige aandacht vroegen. De problematiek rond beschermingsbewind vroeg veel aandacht van de hele organisatie, maar dat gold zeker ook voor het inrichten van de hulp aan gedupeerde ouders in de Toeslagenaffaire. Samen met 9 andere Kredietbanken heeft de Kredietbank Salland in 2021 voorbereidingen getroffen om het Loket Private Schulden te kunnen openen. Via dit loket kunnen ouders die als gevolg van de toeslagenaffaire schulden hebben opgebouwd hun openstaande vorderingen laten afbetalen. Per 1 januari 2022 is dit loket geopend. De coronamaatregelen hadden in 2021 ook nog hun impact, zo kon de jaarlijkse werkconferentie opnieuw niet plaatsvinden. In 2021 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 was het wel nodig om deze afspraken aan te passen. Het convenant is in 2021 uitgebreid en de rol van het BAD is nog nadrukkelijker vormgegeven: bij iedere huurder met een maand huurachterstand gaat een medewerker vroegsignalering van het BAD langs om te bespreken welke ondersteuning nodig is.

INZET OP MAAT

Met ingang van 1 januari 2021 krijgt iedereen die een uitkering op basis van de Participatiewet 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.

MOEDIGE DIALOOG EN GELDFIT

Het BAD levert een belangrijke bijdrage aan de Moedige Dialoog Salland (voorheen de Sallandse Dialoog, een publiek-private samenwerking om de financiële redzaamheid van huishoudens 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. 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. Naast het spreekuur in de Bibliotheek Keizerslanden is in september 2021 een tweede spreekuur gestart in Verbindingscentrum de Fontein in Colmschate.

SAMENWERKING ROND WONINGONTRUIMING

Gemeenten hebben sinds 2021 een grotere verantwoordelijkheid bij de opslag van de inboedel wanneer sprake is van de gedwongen ontruiming van een huurwoning. In het verleden was er nauwelijks beeld van ontruiming door particuliere verhuurders, maar dat is met de wetwijziging veranderd. Dat maakt het mogelijk om in alle gevallen waarin een ontruiming dreigt actief een aanbod te doen voor ondersteuning. Daarvoor is in 2021 een werkwijze ontwikkeld, waarin we ook samenwerken met een lokale deurwaarder.

Organisatie en financiën

PERSONEEL EN FORMATIE

In 2021 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. Deze vaste formatie is vanaf eind 2021 tijdelijk fors uitgebreid in verband met de uitvoering van de taken voor het Loket Private Schulden, waarmee gedupeerde ouders in de Toeslagenaffaire worden ondersteund.

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, dwangmiddelen en WSNP, outreachend en mobility mentoring. Het interne opleidingsprogramma werd uiteraard ook in 2021 voortgezet.

STAGES EN WERKERVERINGSPLAATSEN

Het BAD biedt jaarlijks stageplaatsen aan MBO- en HBO-studenten die de studierichting Maatschappelijk Werk, Social Work of Sociaal Juridische Dienstverlening volgen. 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 het schooljaar 2020-2021 hebben we geen stageplekken aangeboden, omdat we door het vele thuiswerken onvoldoende begeleiding konden bieden. Vanaf september 2021 zijn wel weer stageplekken ingevuld, maar wel beperkter dan in het verleden.

FINANCIËEL

Het BAD verwerft zelf inkomsten waarmee een deel van de uitvoeringskosten van de schuldhulpverlening wordt gedekt. In 2021 is voor een bedrag van € 1.274.000 aan inkomsten uit de uitvoering van de werkzaamheden verkregen.





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)


Contactinformatie


HANS VAN ECK
TEAMMANAGER

 0570-693023

 jg.van.eck@deventer.nl

MADELON VERMEULEN
PROJECTLEIDER

 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