

Nota voor Burgemeester en Wethouders

Team: Budgetadviesbureau Deventer

Onderwerp:

Jaarverslag Budget Adviesbureau Deventer (BAD) en Kredietbank Salland 2022

Notagegevens

Bestuursorgaan	: B-en-W 11-07-2023
Notanummer	: 2023-538
Datum	: 11-07-2023
Programma	: 08 - Meedoen
Portefeuillehouder	: Wethouder De Geest,
Bijlage(n)	: jaarverslag 2022.pdf

Parafering

06-07-2023: Programmamanager06-07-2023: Wethouder

Agendering

* 07-07-2023: Gemeentesecretaris/algemeen directeur

Definitieve akkoord

12-07-2023

B & W d.d.: 11-07-2023

Besluit

1. Het jaarverslag van het BAD over 2022 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 wordt in het jaarverslag over 2022 aandacht besteed aan 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
- * Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening
- * beleidskader "Inzet op Ondersteuning en Geldzorgen"
- * beleidsplan Meedoen
- * Wet financieel toezicht
- * 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 2022.

Openbaarmaking en communicatie

Aanpak en uitvoering

De problematiek rond het beschermingsbewind zoals dat werd uitgevoerd door het BAD en de impact die deze problematiek heeft gehad op de cliënten en medewerkers van het BAD is de afgelopen jaren steeds een belangrijk onderwerp geweest in de jaarverslagen. Dat geldt uiteraard ook voor 2022. In maart 2022 heeft de rechtbank haar eindoordeel gegeven en werd 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. Het extern onderzoek naar de achtergronden en oorzaken van het ontslag is inmiddels afgerond en gedeeld met de raad. De conclusies en aanbevelingen worden nu verwerkt in een plan van aanpak.

Naast de situatie rond beschermingsbewind zijn de belangrijkste punten uit het jaarverslag de volgende:

De resultaten van de uitvoering van de curatieve schuldhulpverlening zijn goed te noemen. Het lukt in ruim 85% 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. Dat is vergelijkbaar met 2020 en 2021.

Het aantal huishoudens dat zich meldt met financiële problemen is gestegen. Dat is ook een gevolg van het feit dat het BAD sinds 2022 ook de schuldhulpverlening voor de gemeente Kampen uitvoert. Het aantal aanvragen voor Deventer ligt gelijk aan dat in 2020 en 2021 en is nog steeds lager dan pre-corona. De effecten van de inspanningen op vroegsignalering zijn nog niet terug te zien in het aantal aanvragen. Het is nog te vroeg om vast te stellen of vroegsignalering een preventief effect heeft, waardoor een aanvraag voor een schuldhulpverleningstraject niet nodig is. In 2022 ontvingen we ruim 2.800 signalen over problemen in de betaling van vaste lasten.

De klanttevredenheid over het BAD bleef in 2022 gelijk. Cliënten geven de dienstverlening van het BAD gemiddeld een 7,5. Dat is gelijk aan 2021. 81% van onze cliënten geeft aan, dat ze het BAD zouden aanbevelen aan anderen met financiële problemen.

De omzet van de Kredietbank is iets gedaald ten opzichte van 2021. Dat is verklaarbaar, omdat in 2021 eenmalig extra krediet is verstrekt vanwege de omzetting van een groot aantal schuldbemiddelingen omgezet naar saneringskredieten.

RAADSMEDEDELING

Onderwerp	Jaarverslag Budget Adviesbureau Deventer (BAD) en Kredietbank Salland 2022		
Nummer	2023-538	Portefeuillehouder	Wethouder De Geest,
Team	DEV-BAD	Datum	11-07-2023

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 wordt in het jaarverslag over 2022 aandacht besteed aan 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.

Kader

- * Wet gemeentelijke schuldhelpverlening
- * Besluit gemeentelijke schuldhelpverlening
- * beleidskader "Inzet op Ondersteuning en Geldzorgen"
- * beleidsplan Meedoen
- * Wet financieel toezicht
- * bankreglement Budget Adviesbureau Deventer

Kern van de boodschap

Het jaarverslag 2022 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 2022, een jaar waarin het BAD aan ruim 2450 huishoudens ondersteuning bood (inclusief een groot aantal gedupeerde ouders in de Toeslagenaffaire waarvoor de private schulden werden geregeld) en waarin het bij 85% van de huishoudens lukte om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken.

Nadere toelichting

De problematiek rond het beschermingsbewind zoals dat werd uitgevoerd door het BAD en de impact die deze problematiek heeft gehad op de cliënten en medewerkers van het BAD is de afgelopen jaren steeds een belangrijk onderwerp geweest in de jaarverslagen. Dat geldt uiteraard ook voor 2022. In maart 2022 heeft de rechtbank haar eindoordeel gegeven en werd 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.

Het extern onderzoek naar de achtergronden en oorzaken van het ontslag is inmiddels afgerond en gedeeld met de raad. De conclusies en aanbevelingen worden nu verwerkt in een plan van aanpak.

Naast de situatie rond beschermingsbewind zijn de belangrijkste punten uit het jaarverslag de volgende:

De resultaten van de uitvoering van de curatieve schuldhulpverlening zijn goed te noemen. Het lukt in ruim 85% 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. Dat is vergelijkbaar met 2020 en 2021. Het aantal huishoudens dat zich meldt met financiële problemen is gestegen. Dat is ook een gevolg van het feit dat het BAD sinds 2022 ook de schuldhulpverlening voor de gemeente Kampen uitvoert. Het aantal aanvragen voor Deventer ligt gelijk aan dat in 2020 en 2021 en is nog steeds lager dan pre-corona. De effecten van de inspanningen op vroegsignalering zijn nog niet terug te zien in het aantal aanvragen. Het is nog te vroeg om vast te stellen of vroegsignalering een preventief effect heeft, waardoor een aanvraag voor een schuldhulpverleningstraject niet nodig is. In 2022 ontvingen we ruim 2.800 signalen over problemen in de betaling van vaste lasten.

De klanttevredenheid over het BAD bleef in 2022 gelijk. Cliënten geven de dienstverlening van het BAD gemiddeld een 7,5. Dat is gelijk aan 2021. 81% van onze cliënten geeft aan, dat ze het BAD zouden aanbevelen aan anderen met financiële problemen.

De omzet van de Kredietbank is iets gedaald ten opzichte van 2021. Dat is verklaarbaar, omdat in 2021 eenmalig extra krediet is verstrekt vanwege de omzetting van een groot aantal schuldbemiddelingen omgezet naar saneringskredieten.

2022

JAARVERSLAG BUDGET ADVIESBUREAU DEVENTER



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

Inhoud

Voorwoord	1
Ontwikkeling klantenbestand	4
Schulden oplossen en beheersbaar maken	5
Vroegsignalering	7
Kredietbank Salland	8
Klanttevredenheid, kwaliteit en klachten	9
Veel meer dan schulden oplossen	11
Organisatie en financiën	13
Contactinformatie	15
Bedrijfsgegevens	15

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van het Budget Adviesbureau Deventer (BAD) over 2022. In dit jaarverslag leest u terug hoe het BAD het afgelopen jaar vorm heeft gegeven aan de ondersteuning van inwoners van de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Kampen die financiële zorgen hebben en wat de resultaten waren op het gebied van het oplossen en beheersbaar maken van schulden en sociale kredietverstrekking.

2022 is voor een grote groep cliënten en voor de medewerkers van het BAD een bewogen jaar geweest. Het ontslag van het BAD als beschermingsbewindvoerder was een zware klap. Voor cliënten die te horen kregen dat hun bewindvoerder niet voldeed aan de eisen van de Rechtbank en die van het ene op het andere moment naar een nieuwe bewindvoerder moesten overstappen. Voor medewerkers die na jaren van keihard werken afscheid moesten nemen van het werk en de cliënten waar ze zich jarenlang met heel veel energie voor hebben ingezet.

Op het moment dat dit jaarverslag wordt gepubliceerd, is het al enige tijd geleden dat het onderzoek naar de situatie rond beschermingsbewind is afgerond. Inmiddels is in de gemeenteraad van Deventer al meerdere keren gesproken over het eindrapport. Het College van B&W heeft de conclusies en aanbevelingen overgenomen. Er wordt nu hard gewerkt aan het plan van aanpak waarin verder wordt uitgewerkt hoe de gemeentelijke organisatie en uiteraard ook het BAD de komende tijd aan de slag moeten om herhaling van een situatie als deze in de toekomst te voorkomen.

Het ontslag als bewindvoerder was echter niet het enige wat om aandacht vroeg. Door stijgende energieprijzen en inflatie kregen meer mensen te maken met financiële zorgen. En juist de ondersteuning bij het wegnemen daarvan, bijvoorbeeld door medewerkers in te zetten bij GeldFit en in het Ondersteuningsloket Energie, is een belangrijke taak van het BAD. Daarnaast is veel aandacht besteed aan ouders die gedupeerd zijn in de Toeslagenaffaire. Zowel lokaal (via het Meldpunt Toeslagen) als landelijk (in het Loket Private Schulden) biedt het BAD daar actief ondersteuning. Het BAD heeft daarnaast een rol gespeeld in de betaling van leefgeld aan Oekraïense vluchtelingen die in Deventer worden opgevangen. En per 1 februari 2022 voert het BAD ook nog de schuldhulpverlening uit voor inwoners van de gemeente Kampen.

Over de resultaten die we met onze dienstverlening hebben geboekt zijn we tevreden. Het lukt om aan heel veel huishoudens een oplossing te bieden voor hun financiële problemen: bij ruim 85% van de huishoudens die zich bij ons melden lukt het om de schulden op te lossen of beheersbaar te maken.

Inmiddels weten we, dat per 1 juli 2023 de looptijd van een wettelijke of minnelijke schuldregeling wordt gehalveerd (van 36 naar 18 maanden). Dat is goed nieuws voor onze inwoners met problematische schulden: aan hen kan eerder het perspectief van een schuldenvrije toekomst worden geboden. De wetswijziging die dit mogelijk maakt, past heel goed binnen de ontwikkeling die de afgelopen jaren is ingezet en die veel meer het toekomstperspectief van burgers centraal stelt, in plaats van de traditionele vraag om “boete te doen” voor je schulden. In Deventer werken we al lang aan dat perspectief en we zijn blij dat we in 2023 nog meer ruimte krijgen om dat te kunnen doen.

Wij hopen 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 en Angélique Noordhuis

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 onvoorziene 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

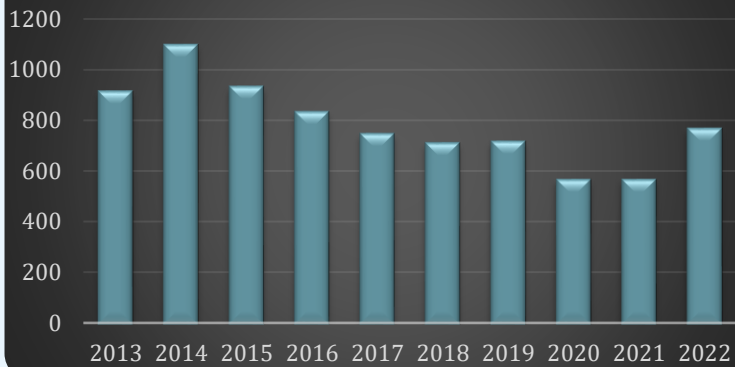
Alle activiteiten die er op gericht zijn om (1) te voorkomen dat iemand financiële problemen krijgt; (2) te bevorderen dat iemand met financiële problemen snel wordt gesignaleerd en goed wordt doorverwezen.

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.

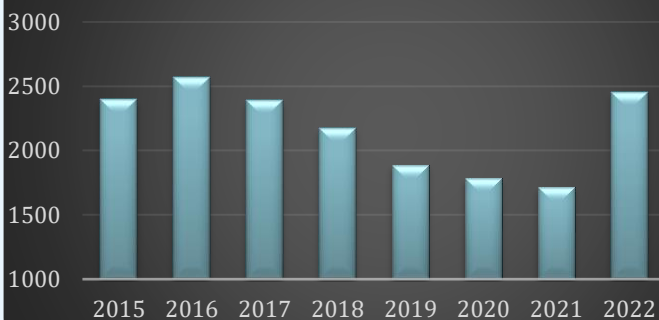
Ontwikkeling klantenbestand

aanvragen schuldhulpverlening



Het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening is in 2022 hoger dan in 2021. Dat komt door de uitbreiding naar Kampen. Het aantal aanvragen in Deventer is vergelijkbaar met 2021. Op het moment van schrijven van dit jaarverslag zijn de landelijke cijfers nog niet bekend.

totaal klantenbestand



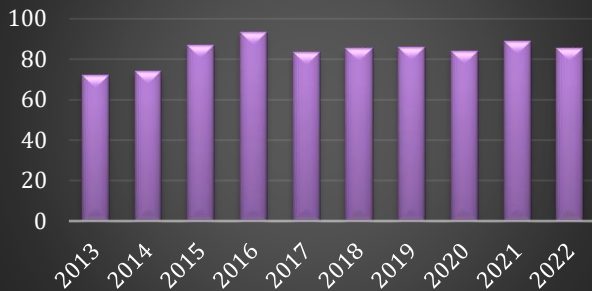
In totaal waren in 2022 bij het BAD 2451 huishoudens in behandeling. Dat is exclusief WSNP en Kredietbank, maar inclusief het landelijke project rond de afwikkeling van de Toeslagenaffaire. Het "reguliere" aantal daalt, met name als gevolg van de benoemingsstop en het ontslag als beschermingsbewindvoerder en de kortere doorlooptijden van stabilisatie- en schuldregelingstrajecten.

Het BAD beheerde op 31 december 2022 voor 824 huishoudens de financiën. Deels was dit budgetbeheer, deels financieel beheer. Budgetbeheer wordt gecombineerd met budgetcoaching

In 2022 namen 300 huishoudens het beheer van hun financiën weer zelf over. Zij waren weer voldoende financieel zelfredzaam. In het kader van nazorg blijven de medewerkers van het BAD na afloop nog wel bereikbaar voor ondersteuning

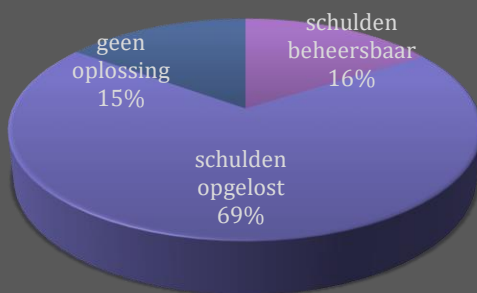
Schulden oplossen en beheersbaar maken

oplossingspercentage

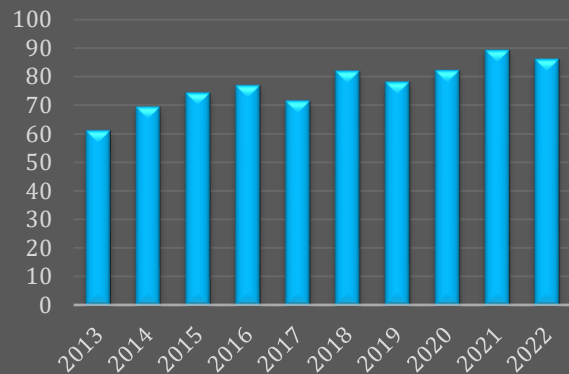


Bij 85,1% van de gezinnen waarvoor het BAD in 2022 een aanvraag voor schuldhulpverlening afrondde, vormden de schulden na het traject geen belemmering meer om maximaal mee te doen in de samenleving. In 2021 lag dit op 88,6%, in 2020 op 85%.

afwikkeling traject



slagingspercentage minnelijk traject

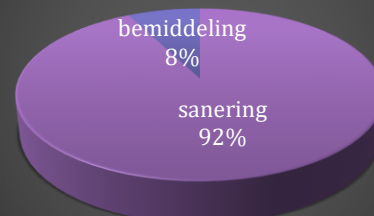


In 2022 slaagde ruim 86% van alle minnelijke regelingen. Een minnelijke schuldregeling is geslaagd als met alle schuldeisers een akkoord is bereikt over het oplossen van de schulden. Meestal door gedeeltelijke aflossing met finale kwijting door middel van een saneringskrediet of schuldbemiddeling. Soms door een betalingsregeling of herfinanciering. De looptijd van de aflossing bedraagt in de regel 3 jaar.

De gemiddelde schuldenlast bij een minnelijke regeling bedraagt € 30.911. Gemiddeld heeft een cliënt 14 schuldeisers. In 2021 was dit ruim € 36.500 bij 15 schuldeisers.

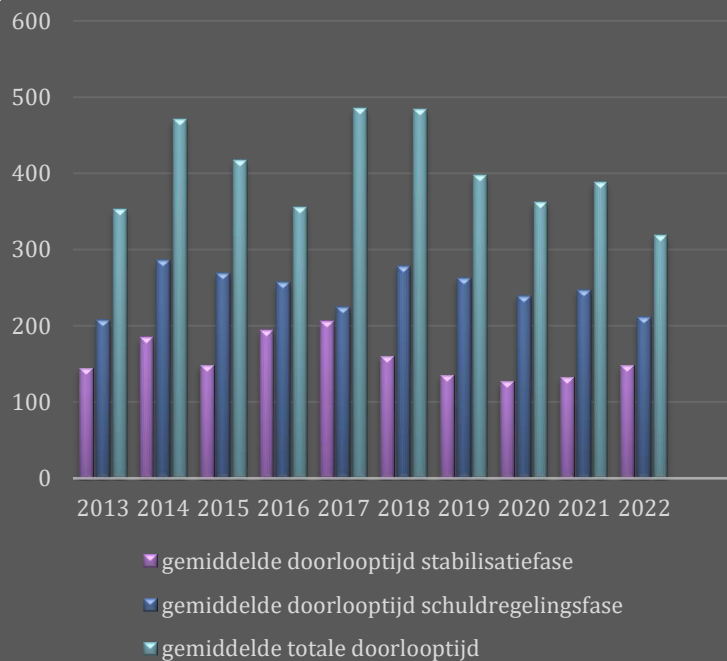
In 2022 saneerde het BAD 4,74 miljoen euro aan schulden

saneren vs bemiddelen



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.

De gemiddelde doorlooptijd van een geslaagd schuldregelingstraject bedroeg in 2022 319 dagen (2021: 388 dagen). Korter durende trajecten (betalingsregelingen, adviesgesprekken) en cliënten die gedurende het traject uitvallen tellen niet mee in het gemiddelde.



opnieuw problematische schulden

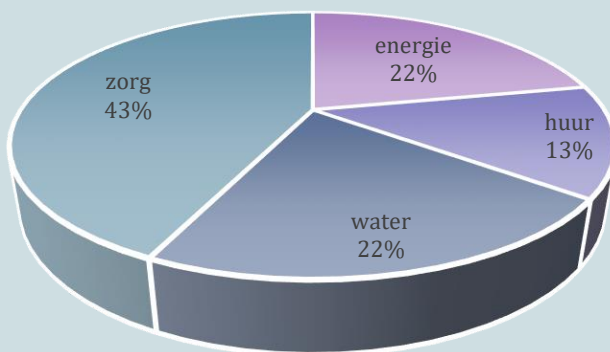


91% van de huishoudens die in de afgelopen 10 jaar een geslaagde minnelijke regeling bij het BAD hebben gehad deed daarna niet opnieuw een aanvraag voor hulp bij schulden. Dat percentage blijft stabiel.

Vroegsignalering

Op 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 2022 zijn de afspraken met deze 3 corporaties in verband met de stijgende inflatie en de oplopende energiekosten nog verder uitgebreid. Maar ook op andere signalen wordt actief actie ondernomen, door inwoners thuis op te zoeken of op een andere manier persoonlijk te benaderen. Eind 2022 waren met ongeveer 60 zorgverzekeraars, energie- en waterbedrijven, verhuurders en hun incassopartners overeenkomsten gesloten.

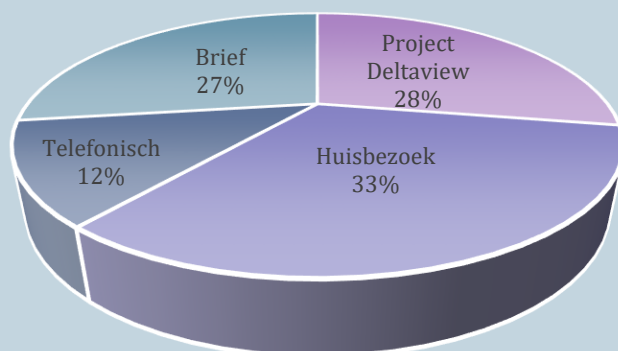
verdeling soort meldingen over huishoudens



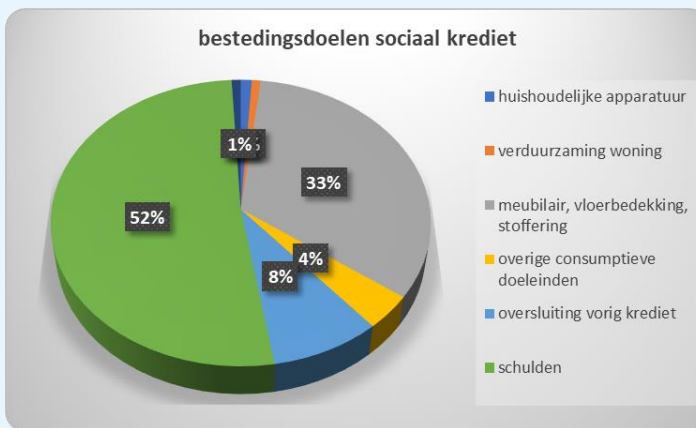
In 2022 ontving de gemeente bijna 2800 meldingen van betalingsachterstanden, verdeeld over 1700 adressen. Dat betekent niet dat er op 1700 adressen betalingsachterstanden zijn: op sommige adressen komen meldingen van meerdere partijen binnen.

Nadat een signaal over beginnende achterstanden is ontvangen, zoekt een medewerker van Team FiT van het BAD zo snel mogelijk contact. In 2022 liep dat nog deels via de pilot DeltaView.

wijze van contact na signaal



Kredietbank Salland



De Kredietbank Salland verstrekte in 2022 voor €1.213.000 aan sociaal krediet. Voor ruim 69% 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).

De Kredietbank Salland verwerkte in 2022 voor ruim 33 miljoen euro aan binnenkomende betalingen ten behoeve van de uitvoering van budgetbeheer, beschermingsbewind, minnelijke schuldregelingen en de afwikkeling van de Kinderopvangtoeslagaffaire.

Klanttevredenheid, kwaliteit en klachten



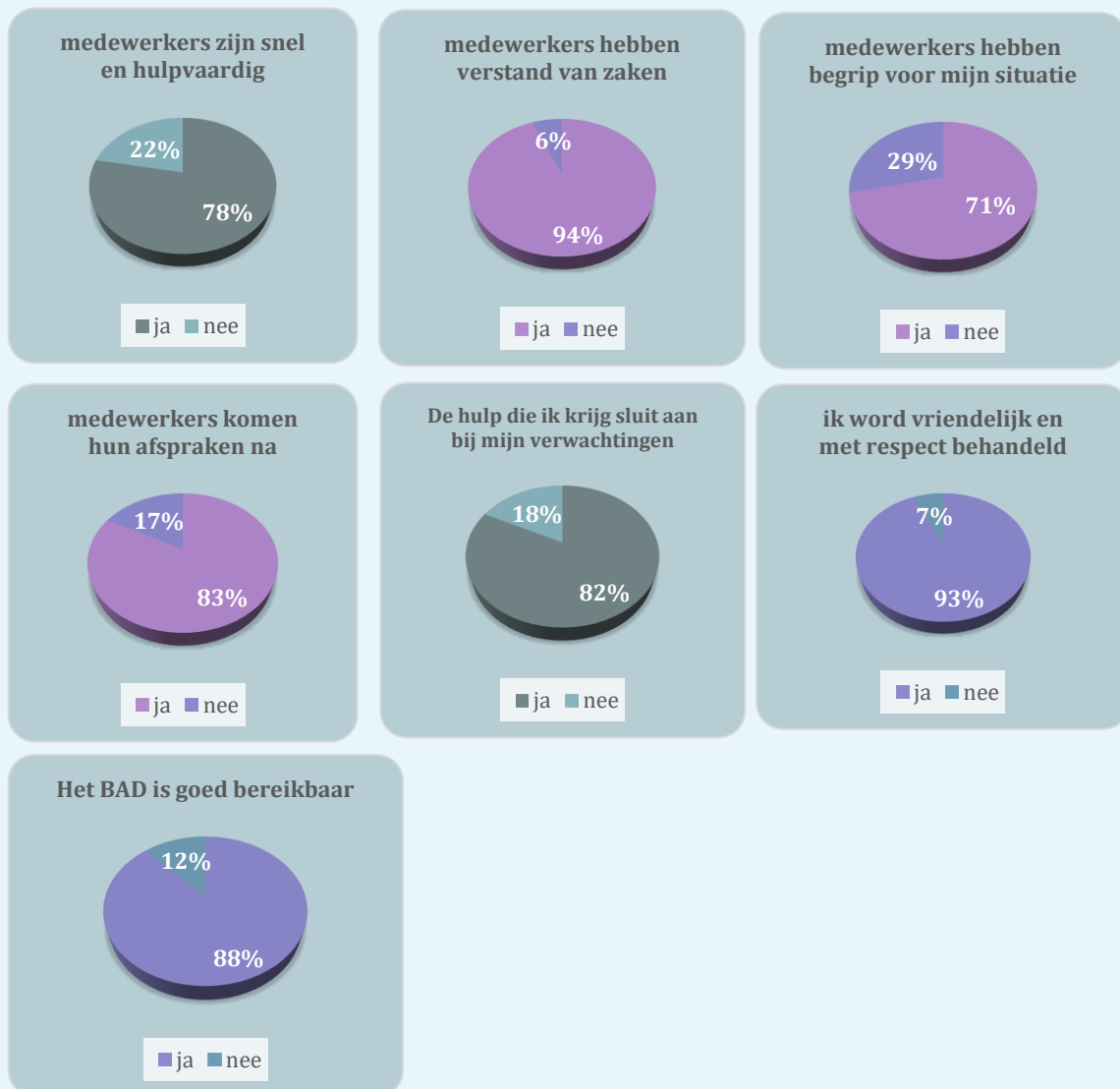
We krijgen in 2022 van onze cliënten een gemiddeld rapportcijfer van 7,5. Dat is gelijk aan 2021.

91% van de cliënten geeft minimaal een 6.

81% van onze cliënten beveelt het BAD aan anderen met financiële problemen aan.

Er werden in 2022 5 formele klachten ingediend over de dienstverlening van het BAD. Geen enkele werd gegrond verklaard.

Dit vinden cliënten van het BAD (*)



(*) 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.



Voor het project *Betaling Private Schulden* dat wordt uitgevoerd in het kader van de afwikkeling van de Kinderopvangtoeslagaffaire, is over 2022 door de externe accountant een goedkeurende verklaring afgegeven.

Kwaliteit

Medio 2022 is het BAD door de Rechtbank Overijssel ontslagen als beschermingsbewindvoerder. De Rechtbank was ontevreden over de kwaliteit van de uitvoering en de verantwoording en had geen vertrouwen in verbetering. Vertrouwen is echter de basis van het werk van het BAD: schuldenaren geven aan medewerkers van het BAD openheid over hun financiële situatie, een van de meest gevoelige onderwerpen in hun leven. 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. Met de uitspraak van de Rechtbank Overijssel is het vertrouwen in het BAD ernstig onder druk komen te staan en dat heeft impact op de gehele dienstverlening.

Hoewel is gebleken dat het geen garantie geeft, blijft het BAD het belangrijk vinden om haar kwaliteit door onafhankelijke partijen laten toetsen. Die objectieve toetsing van de kwaliteit, uitgedrukt in kwaliteitscertificering, is in principe een goede basis om het vertrouwen te herstellen. Het BAD is in 2022 opnieuw ge-audit en ISO 9001 gecertificeerd en in 2022 is ook de audit die toetst of wordt voldaan aan de lidmaatschapseisen van de NVVK (branchevereniging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren en beschermingsbewind) met positief resultaat afgerond.

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. De problematiek rond beschermingsbewind heeft in 2022 veel van onze aandacht gevegd. Ondanks dat hebben we ook op andere terreinen onze bijdrage kunnen leveren. Hieronder een (zeker niet compleet) overzicht van activiteiten waar we in 2022 mee bezig zijn geweest.

LOKET PRIVATE SCHULDEN

Op dit moment zijn er ca. 60.000 ouders bekend die bewezen gedupeerd zijn in de Toeslagenaffaire of waarvan er een vermoeden van schade is. Voor ouders die bewezen gedupeerd zijn, betaalt de Belastingdienst de private schulden af. De praktische afwikkeling daarvan is belegd bij 10 gemeentelijke kredietbanken, waarvan de Kredietbank Salland (onderdeel van het BAD) er 1 is. Bij de 10 kredietbanken gezamenlijk zijn ca. 200 medewerkers (waarvan zo'n 30 bij de Kredietbank Salland) dagelijks bezig met het in kaart brengen van de schuldenlast van ouders, het verifiëren daarvan, beoordelen of de schulden binnen de regeling vallen en het uitbetalen van bedragen aan schuldeisers

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. In 2022 is een derde Geldfitspreekuur gestart in de Bibliotheek aan de Stromarkt. Daar, maar ook op de locaties in de Bibliotheek Keizerlanden en in Verbindingscentrum De Fontein werken medewerkers van het BAD, sociaal raadslieden van de Kern, vrijwillige budgetcoaches en taalcoaches samen om inwoners direct een stap verder te helpen.

INZET OP ONDERSTEUNING EN GELDZORGEN

In het nieuwe beleidsplan Inzet op Ondersteuning en Geldzorgen is besloten om stress-sensitief werken als methodiek in het gehele minimabeleid in te voeren. De wijze waarop inwoners worden ontvangen is daar een belangrijk onderdeel van. In 2022 is op initiatief van het BAD 1 van de spreekkamers in het Stadhuis verbouwd en aangepast, zodat deze beter past binnen de uitgangspunten van onze dienstverlening.



ONDERSTEUNINGSLOKET ENERGIE

De stijgende kosten van energie hebben in 2022 bij veel gezinnen tot financiële zorgen geleid. De gemeente Deventer heeft zich actief ingezet om deze gezinnen te ondersteunen. Daarvoor is ook het ondersteuningsloket energie opgezet. Medewerkers van het BAD en team Inkomensondersteuning werken

in dit loket samen om hulp te bieden aan inwoners die door een hogere energierekening moeite hebben om alle rekeningen te betalen.

EVALUATIE DELTAVIEW

In 2019 is DeltaView ontwikkeld, een tool waarmee we veel gericht op huishoudens kunnen afgaan waarvan we signalen krijgen dat er betalingsproblemen ontstaan. In 2022 is de evaluatie afgerond van de pilots die we in 2020 zijn gestart met 2 pilotgroepen (een groep jongeren tot 27 jaar met forse achterstanden in de betaling van hun zorgverzekeringspremie en een groep oudere inwoners van Deventer met beginnende betalingsachterstanden) om te zien welke aanpak echt werkt. Deze evaluatie is inmiddels aangeboden aan de gemeenteraad ¹. Specifiek met betrekking tot de jongerenaanpak is daarnaast de methodiek geëvalueerd door het Verwey-Jonkerinstituut ².

MELDPUNT TOESLAGENAFFAIRE

Ruim 400 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.

LEEFGELDBETALINGEN OEKRAÏENSE VLUCHTELINGEN

Deventer vangt een groot aantal Oekraïners op die zijn gevlucht voor het oorlogsgeweld in hun land. Veel van hen beschikken bij aankomst in Nederland niet over een bankrekening die gebruikt kon worden voor betalingen binnen de Europese Unie. Om er toch voor te zorgen dat deze vluchtelingen eerst hun leefgeld konden ontvangen en later ook konden beschikken over het salaris dat zij verdienden op het moment dat ze aan het werk konden, zijn via het BAD prepaid pincards beschikbaar gesteld en hebben medewerkers van het BAD gezorgd voor de administratieve afwikkeling van de betalingen.

DEVENTER HELPT ISOLEREN

Voor mensen met een laag inkomen is het lastig om te investeren in maatregelen die helpen een woning te isoleren. Voor woningeigenaren met een inkomen tot 14,0% van het sociaal minimum heeft de gemeente Deventer daarom een regeling ontwikkeld waarmee toch geïsoleerd kan worden. Medewerkers van het BAD doen voor de inwoners die een aanvraag indienen de financiële check en kijken daarnaast breder welke andere financiële ondersteuning mogelijk is.

UITBREIDING WERKGEBIED

Het BAD heeft sinds 2011 de opdracht om inkomsten te genereren en op die manier dekking te vinden voor een deel van de uitvoering van de schuldhulpverlening voor inwoners van de gemeente Deventer. Een gedeelte van deze inkomsten wordt verkregen door werkzaamheden uit te voeren in opdracht van externe partijen, bijvoorbeeld andere gemeenten. Nadat de gemeente Kampen in 2021 heeft besloten de schuldhulpverlening niet meer zelf uit te voeren, heeft het BAD kenbaar gemaakt die taken te willen overnemen. Vanaf februari 2022 voert het BAD de schuldhulpverlening uit voor inwoners van de gemeente Kampen.

¹ <https://deventer.raadsinformatie.nl/document/12454725/1>

² https://www.verwey-jonker.nl/wp-content/uploads/2023/01/319016_Werkzame-elementen-bij-jongereninterventies.pdf

Organisatie en financiën

PERSONEEL EN FORMATIE

In 2022 zette het BAD gemiddeld 42 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. De vaste formatie wordt voor de periode 2022-2023 tijdelijk fors uitgebreid met tijdelijke formatie 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, vroegsignalering, outreachend werken en mobility mentoring.

STAGES, WERKERVARINGSPLAATSEN EN INVULLING VACATURES

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. In het schooljaar 2021-2022 zijn voor het eerst sinds de coronacrisis weer stageplekken aangeboden, maar vanwege de geldende beperkingen nog wel beperkter dan in het verleden.

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. Bij de invulling van vacatures in het project Loket Private Schulden is nauw samengewerkt met Konnected en vanuit die samenwerking zijn meerdere kandidaat geplaatst.

FINANCIËEL

Het BAD verwerft zelf inkomsten waarmee een deel van de uitvoeringskosten van de schuldhulpverlening wordt gedekt. In 2022 is voor een bedrag van € 3.300.000 aan inkomsten uit de uitvoering van de werkzaamheden verkregen. De stijging ten opzichte van voorgaande jaren is te verklaren uit de werkzaamheden die zijn uitgevoerd in het kader van het Loket Private Schulden en voor de gemeente Kampen. De inkomsten vanuit beschermingsbewind zijn weggevallen.




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)
Uitvoering Loket Private Schulden	Dienst Uitvoering Herstel Toeslagenaffaire (Belastingdienst)
Kredietverstrekking	kredietnemers (rente op kredieten)


Contactinformatie


HANS VAN ECK
TEAMMANAGER

ANGELIQUE NOORDHUIS
TEAMMANAGER

 06 15622740

 jg.van.eck@deventer.nl

 06 51705361

 a.noordhuis@deventer.nl

Bedrijfsgegevens

Budget Adviesbureau Deventer

Postbus 5000, 7400 LD Deventer

Tel 0570-693535

E-mail bad@deventer.nl

www.deventer.nl/bad