Voortgangsrapportage schulddienstverlening

d.d. juli 2014

Opgesteld door: Sanne van Riel

Aanleiding
In juni 2012 is het beleidsplan schuldhulpverlening door de raad vastgesteld. Hierin is uiteengezet hoe Goirle tot en met 2015 invulling geeft aan de integrale aanpak van de schuldhulpverlening. Ook wordt melding gemaakt van een nulmeting die ondersteunend is aan de monitoring van het beleid en de uitvoering van schuldhulpverlening.
In deze voortgangsrapportage wordt een uitgebreide opzet aangehouden om de volledige context te bieden. Eerst worden de beleidsmatige kaders en beoogde doelen uiteengezet. Daarna volgt een korte analyse van het bevolkingsprofiel en het aantal schuldrisicohuishoudens in de gemeente. Hierna wordt het aanbod van de schulddienstverlening in Goirle geschetst. Dit wordt gevolgd door de besteding, de beschikbare managementinformatie en de evaluatie. Afsluitend wordt uiteengezet tot welke inzet de bevindingen hebben geleid.

De gemeente Goirle spreekt in haar documenten over 'schuldhulpverlening'. In deze voortgangsrapportage wordt onderscheid gemaakt in schuld*dienst*verlening en schuld*hulp*verlening. Alle inzet op het gebied van financiële problematiek ter voorkoming van escalatie tot problematische schulden, ondersteuning om het risicovolle gedrag te veranderen evenals nazorg, valt onder de noemer schuld*dienst*verlening. Het technische saneren van de schulden, wordt schuld*hulp*verlening genoemd.

Beleidskaders
De basis van de koers die Goirle de komende jaren vaart binnen het sociale domein is belegd in het beleidskader Back 2 Basics in 2011 en Triple T: Van beleid naar uitvoering (februari 2014). Hierin is de visie geformuleerd dat:
"de gemeente Goirle gaat voor een actieve samenleving waarin inwoners zichzelf en anderen helpen en waarin mensen sociaal en economisch zelfredzaam zijn. Daarbij gaat ze uit van de eigen kracht van inwoners en hun sociale netwerk. Voor een kleinere groep (kwetsbare) inwoners die (tijdelijk of permanent, geheel of gedeeltelijk) niet op eigen kracht mee kunnen doen, bieden we ondersteuning".

De verantwoordelijkheidsladder schetst het kader dat de gemeente hanteert en waarin preventie, eigen kracht en het sociaal netwerk voorliggend zijn aan de voorzieningen die de gemeente aanbiedt. Dit is ook vertaald in de aanpak integrale schulddienstverlening.

In het Beleidsplan Schuldhulpverlening 2012-2015 staat de volgende visie beschreven:
"uitgaande van eigen kracht en verantwoordelijkheid van de klant biedt integrale schuldhulpverlening de noodzakelijke ondersteuning op het gebied van preventie, curatie en nazorg om het voor de klant maximaal haalbare aan (financiële) zelfredzaamheid te bereiken. Daarbij houden we voor ogen dat de klant met het maximaal haalbare aan zelfredzaamheid in staat is te participeren in de samenleving".

De doelen, werkwijze en beoogde resultaten zijn samengevoegd en in de onderstaande tabel opgenomen:

Doelen:	efficiënter en effectiever werken, o.a. kortere wacht- en doorlooptijden
	toename van succesvolle trajecten door in te zetten op het maximaal haalbare voor de klant
	stabilisatie of afname van het beroep op schuldhulpverlening door inzet op preventie en nazorg, en door minder instroom als gevolg van heldere beleidskaders
Wijze:	door bepaalde groepen klanten zoals ZZP'ers door te verwijzen naar gespecialiseerde bureaus, en door fraudeurs en recidivisten uit te sluiten
	door klanten maatwerk te bieden

	door te werken met klantprofielen conform het Tilburgs kwadrant, waarbij de aanpak bepaald wordt door de regelbaarheid van de schulden én de schuldenaar
	door samen te werken aan een integrale aanpak met heldere regievoering en de rol van organisaties zoals de woningbouwvereniging, banken of het IMW te onderzoeken
	door inzet op preventie en vroegsignalering
Beoogde resultaten:	de wachttijd tot het eerste gesprek is in 2012 maximaal 4 weken, in 2013 maximaal 2 weken en in 2015 maximaal 1 week
	in geval van crisis is de wachttijd maximaal 3 werkdagen
	extra toeloop op schuldhulpverlening kan worden opgevangen
	doorlooptijden voldoen aan de NVVK[1]-normen
	laagdrempelige schuldhulpverlening blijft aangeboden
	maatwerk blijft geleverd
	aantal succesvolle trajecten neemt toe
	er is onderzocht of er een informatiesysteem is dat bijdraagt aan de te behalen doelen
	meetbare indicatoren zijn vastgelegd en resultaten worden jaarlijks geëvalueerd
	beleids- en uitvoeringsregels zijn door het college vastgesteld

In het beleidsplan wordt gesproken over 'succesvolle trajecten'. Voor de definitie sluiten we aan op die van de Kredietbank. Het gaat dan om het succesvol opstarten van een schuldregeling, minnelijk danwel wettelijk. Het betreft dus níet het schuldenvrij afronden van een sanering die in de regel 36 maanden duurt.
De wachttijd betreft de tijd tussen het eerste contact en het eerste gesprek op het spreekuur om de vraag te verhelderen. Wettelijk is dit maximaal 4 weken, bij een crisissituatie 3 werkdagen.
De doorlooptijd is de periode die nodig is voor het tot stand brengen van een schuldregeling. De NVVK - de branchevereniging voor schuldhulpvereniging en sociaal bankieren - hanteert hiervoor een norm van 120 dagen.

Bevolkingsprofiel Goirle en risicohuishoudens
Het bevolkingsprofiel van de gemeente Goirle geeft geen aanleiding om specifiek aanbod voor bepaalde doelgroepen te ontwikkelen. Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft een rekeninstrument dat op basis van indicatoren (leeftijd, opleidingsniveau, samenstelling van het huishouden, type inkomen (bron), en de woonsituatie van de bevolking (urbaan/ ruraal)) een risicoschatting op financiële problemen van de gemeentelijke bevolking maakt. Op basis van deze gegevens heeft 11% van de huishoudens een verhoogd risico op problematische schulden. In Goirle zijn dat 981 huishoudens[2].

[1] De NVVK is de brancheorganisatie voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren.
[2] Deze gegevens zijn van de rekentool in april 2014, te vinden op www.effectieveschuldhulp.nl en opgesteld door APE (onderzoeks- en adviesbureau) met input van Panteia (onderzoeksbureau voor o.a. sociaal beleidsonderzoek).

Niet al deze huishoudens hebben ook werkelijk problematische schulden: Panteia (onderzoeksbureau voor o.a. sociaal beleidsonderzoek) brengt de volgende onderverdeling van de huishoudens op de risicoladder[3] aan:

Risicoladder SZW		**Aantal huishoudens Goirle**
0. Geen problematische schulden	26.4%	259
1. Lichte problematische schulden	49.6%	487
2. Zware problematische schulden	12.4%	122
3. Zware structurele problematische schulden	11.6%	113

Deze inschatting geeft een indicatie van het aantal huishoudens dat mogelijk (zware) financiële problemen heeft. En dat zijn er meer dan het aantal klanten dat we bij de Kredietbank kennen. Het onderstreept het belang van preventieve inzet waarbij de (escalatie) van financiële problemen zoveel mogelijk voorkomen wordt.

Aanbod schulddienstverlening

De gemeente Goirle kiest expliciet voor een regisseursrol op proces. Het bieden van schuld*dienst*verlening is bij meerdere partijen in Goirle belegd. Aan 't Loket wordt dienstverlening voor financiële vragen geboden, net als door de Sociaal raadsman, de Formulierenbrigade en de Thuisadministratie. In de subsidieafspraken met het Algemeen maatschappelijk werk (IMW) zijn haar taken o.a. op het gebied van vroegsignalering en verwijzing op het gebied van psychische en psychosociale problematiek belegd. Formeel heeft ze geen rol op het gebied van schulddienstverlening, behalve dan dat ze bijdraagt aan de integrale aanpak en 'in de marges' van haar ondersteuning financieel advies biedt[4].
De schuld*hulp*verlening - de technische sanering - is uitbesteed aan de Kredietbank Nederland.

De uitvoering van de schulddienstverlening vindt plaats op twee locaties: 't Loket en het IMW werken op de Thomas van Diessenstraat. De activiteiten van de Kredietbank (spreekuur, intake en budgetcoaching) zijn op het gemeentehuis.

1. Preventie en vroegsignalering

Preventie

Onder preventie verstaan we het aanbod dat er is om financiële problemen of escalatie daarvan te voorkomen. Dit kan in de vorm van informatievoorziening, voorlichting aan burgers waar nadere informatie te verkrijgen is, en het bieden van de mogelijkheid tot het aanleren van bepaalde vaardigheden in workshops of cursussen. Met

---

[3] Panteia hanteert de volgende indicatoren om de indeling op de risicoladder te maken:
- meer dan drie soorten achterstallige rekeningen en/of;
- achterstallige rekeningen in de categorieën hypotheek, huur, elektriciteit, gas of water, ziektekostenverzekering, bij de afbetaling van leningen en afbetalingsregelingen, en/of;
- de (totale) omvang van de achterstallige rekening(en) bedraagt meer dan € 500,00 en/of:
- minstens één keer per maand of meestal rood staan voor meer dan € 500,00 en/of:
- een creditcardschuld van meer dan € 500,00.

0. Huishoudens die op trede 0 van de risicoladder staan hebben geen problematische schulden; zij voldoen dus niet aan de hiervoor gepresenteerde indicatoren.
1. Huishoudens op trede 1 hebben lichte problematische schulden. Er is volgens het model sprake van een lichte schuld als een huishouden aan één van de hierboven genoemde kenmerken voldoet.
2. Zware problematische schulden (trede 2) doen zich voor als een huishouden aan 2 van de indicatoren voldoet.
3. Bij 3 of meer indicatoren is er sprake van structureel zware problematische schulden.

[4] Het IMW heeft in het beleidsplan Back 2 Basics wel de opdracht tot het bieden van een integrale aanpak schuldhulpverlening aan mensen die woonbegeleiding hebben (BLUT), al is ook daar de technische sanering van schulden elders belegd.

de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is vastgelegd dat preventie en nazorg onderdeel zijn van de wettelijke (regie)taak van de gemeente.

Informatievoorziening:
Er zijn verschillende websites waar burgers meer informatie kunnen vinden over ondersteuning bij (dreigende) financiële problemen. Landelijke sites zoals die van het Nibud, maar ook lokale sites zoals die van ContourdeTwern en die van de Formulierenbrigade. De site www.berekenuwrecht.nl biedt informatie over het mogelijk recht op toeslagen en subsidies. Het is van belang dat burgers weet hebben van deze sites en ze makkelijk kunnen vinden. Daarnaast is er ook voorlichting op papier op de geijkte vindplaatsen voor die doelgroep die geen (makkelijke) toegang heeft tot internet, zoals ouderen. Dit betreft geen uitgebreide informatie specifiek gericht op schulddienstverlening, maar wel kort waar men terecht kan met (o.a. financiële) vragen, inclusief de contactgegevens.

Budgetcursus:
Sinds 2013 is het voor mensen uit Goirle mogelijk deel te nemen aan een budgetcursus van de gemeente Tilburg. Dit is toegankelijk voor eenieder die daar behoefte aan heeft, met of zonder schulden. Ook zelfstandig ondernemers zonder personeel (ZZP'ers) kunnen hier terecht.

BLUT:
Het IMW ontvangt voor de jaren 2012-2015 subsidie voor het bieden van BLUT: budgetbeheer voor mensen die begeleid wonen. Dit wordt geboden aan enkele mensen die wonen in Kompaan en De Bocht.

Vroegsignalering
Vroegsignalering betreft het tijdig zien van signalen en mensen met (mogelijke) problemen wijzen op de juiste instanties. Zowel instanties als vrijwilligers hebben hierin een verantwoordelijkheid en moeten hiertoe gevoed en gefaciliteerd worden.

't Loket is goed bekend in Goirle en burgers kunnen hier terecht met vragen over zorg en inkomen. 't Loket heeft een brede signalerende functie. Middels een vragenlijst op de verschillende leefgebieden adviseren zij de burgers en verwijzen ze naar partners. In het geval van schuldenproblematiek verwijzen zij naar het spreekuur van de Kredietbank Nederland.

Nieuwkomers in Goirle kunnen ook een beroep doen op de beschikbare dienstverlening.

Woningbouwcorporatie st. Leystromen:
De afspraken die met de woningbouwcorporatie st. Leystromen gemaakt zijn, voldoen. St. Leystromen kent een eigen incassobeleid met afspraken hoe en wanneer huurders benaderd worden bij betalingsachterstanden. In principe wordt bij een huurachterstand van twee maanden doorverwezen naar het spreekuur van de Kredietbank. De lijnen met de partners zijn kort en goed. Als er sprake is van multiproblematiek wordt de casus indien nodig besproken in de buurtregie voordat de deurwaarder wordt ingeschakeld.

Banken:
Uit een oriënterend gesprek met de Rabobank te Goirle blijkt dat ook banken een actieve rol vervullen op het gebied van financiële voorlichting en preventie. Zo informeren zij jongeren op eigentijdse wijze. Goede informatievoorziening aan banken over het ondersteunende aanbod aan burgers is van belang zodat ook zij indien nodig kunnen doorverwijzen.

2. Toegang

Schulddienstverlening is in Goirle laagdrempelig ingericht. Burgers kunnen zich zelfstandig richten tot de Formulierenbrigade, de Thuisadministratie of tot 't Loket.
't Loket is dé plek waar burgers van Goirle terecht kunnen voor vragen en advies op het gebied van zorg (Wmo) en financiën. Middels een *quick scan* die op alle leefgebieden gericht is, wordt de problematiek in kaart gebracht - waarbij breder gekeken wordt dan naar de vraag van de burger alleen. Vaak kan de medewerker van 't Loket de vraag zelf beantwoorden. Soms is doorverwijzing nodig, bijvoorbeeld naar de Formulierenbrigade, de Thuisadministratie of de Sociaal raadsman. Bij financiële problematiek en schulden wordt doorverwezen naar het spreekuur van de Kredietbank. Ook kunnen de klantmanagers van de gemeente doorverwijzen, net als dat het IMW en st. Leystromen kan aanmelden voor het spreekuur van de Kredietbank.
Het spreekuur kan dus alleen bezocht worden na aanmelding door één van de vier genoemde instanties. Hier worden klanten met specifiekere vragen over financiële problematiek verder geholpen. Soms is eenmalig advies afdoende, soms komt een klant meermalen terug zodat deze ondersteund wordt bij het (zelfstandig) oplossen van de problemen. Zo nodig wordt doorverwezen naar partners of andere instanties.
Bij dit spreekuur is ook de toegang tot de technische schuldhulpverlening van de Kredietbank belegd. In sommige gevallen is sanering van de schulden nodig, dan wordt op het spreekuur de aanvraag tot schuldhulpverlening ingediend. De beschikking volgt, waarna de klantmanager van de Kredietbank het overneemt.

Crisis

Als er sprake is van een crisissituatie[5] wordt de klant zo snel mogelijk uitgenodigd op het spreekuur van de Kredietbank. Dit gebeurt dan altijd op de eerstvolgende maandag.
In de praktijk kent Goirle amper crisissituaties. Dankzij goede werkafspraken en samenwerking met de woningbouwcorporatie wordt een dreigende huisuitzetting voorlopig stopgezet zodra de klant in beeld is bij de schuldhulpverlening. Vanaf dan heeft st. Leystromen zekerheid dat de lopende huur betaald wordt. De Kredietbank heeft afspraken met Brabantwater over hoe te handelen bij dreigende afsluiting van water, waardoor ook dit voorkomen wordt. Als afsluiting van energie dreigt, en het contract is nog niet beëindigd, wordt een verzoek tot uitstel bij de energieleverancier gedaan waarna zij stoppen met de afsluitprocedure. Vanaf dan wordt maandelijks de voorschotnota betaald en heeft de Kredietbank de tijd een schuldregeling te starten.
Zodra de directe crisis is afgewend, ontstaat er ruimte om de onderliggende oorzaken van de problemen in kaart te brengen en aan de slag te gaan met de hulpvraag/ -vragen.

3. Ondersteuning bij financiële vragen en/of problemen

Sociaal raadsman

De Sociaal raadsman is een professional die vanuit het IMW Tilburg voor 12 uur per week werkzaam is op de locatie van 't Loket. Hij beantwoordt fiscale, juridische en inkomen gerelateerde vragen (o.a. WWB, WW, toeslagen, echtscheidingen, bezwaarschriften, pensionering). De focus ligt op zoveel mogelijk zelfstandigheid bij de burger. Burgers kunnen alleen via 't Loket een afspraak laten inplannen op het spreekuur van de Sociaal raadsman.

Formulierenbrigade en Thuisadministratie

Sinds 2007 kent Goirle de Formulierenbrigade. Het is een stichting die subsidie van de gemeente krijgt om hulp te bieden bij het invullen van formulieren en om informatie en advies te geven over veelal inkomensondersteunende regelingen. De Thuisadministratie bestaat uit (momenteel) 5 vrijwilligers die zich inzetten om burgers te leren zelf de administratie bij te houden. Burgers worden geholpen de administratie op

[5] Binnen de schuldhulpverlening wordt gesproken van crisis als er sprake is van een dreigende huisuitzetting, aangekondigde afsluiting van gas, water en licht, of bij openbare verkoop van spullen.

orde te krijgen (circa twee dagdelen) en te houden. Dit kan ondersteunend zijn aan het stabilisatietraject richting schuldhulpverlening.
De brigadiers zijn alle (momenteel 15) vrijwilligers. Ze zijn zelf verantwoordelijk om de kennis actueel te houden en onderling uit te wisselen. Indien nodig wordt doorverwezen naar bijvoorbeeld de Sociaal raadsman.
Burgers tot het inkomen van 150% van het sociaal minimum kunnen een beroep doen op de Formulierenbrigade of de Thuisadministratie, tenzij ze zelf in staat zijn om deze zaken te (laten) regelen.

4. Spreekuur Kredietbank

Goirle kent op maandagen een spreekuur op afspraak dat plaatsvindt op het gemeentehuis (4 uur per week). Klanten worden steeds voor de eerstvolgende maandag uitgenodigd, tenzij dit spreekuur vol is. In de wet staat dat het eerste gesprek binnen 4 weken plaats moet vinden, dit is een termijn van orde[6]. De afspraak is dat zo nodig een extra spreekuur wordt ingekocht.
Op het spreekuur vindt een quick scan met een zware focus op financiën plaats. Op basis daarvan wordt vastgesteld hoe de klant het beste geholpen is. Dat kan zijn:

- kortdurende begeleiding vanuit het spreekuur (maximaal twee gesprekken) zoals bijv. balans/ budget opmaken;
- ondersteuning bij het opzetten van een betalingsregeling;
- aanmelding voor stabilisatie en schuldregeling bij de Kredietbank;
- verwijzing naar Formulierenbrigade of Thuisadministratie;
- verwijzing naar budgetbeheer (via intake Kredietbank);
- (voorlopig) geen verdere begeleiding: als aanmelding voor een schuldregeling nog niet aan de orde is en de klant kan op dat moment niet verder geholpen worden, kan de klant verzocht worden op een later moment (bijv. als de echtscheiding formeel is) zelf weer contact op te nemen. Dit gebeurt als de inschatting is dat de klant hiervoor voldoende zelfredzaam is. Als tussentijds budgetbeheer nodig is, dan wordt doorverwezen naar de budgetcoach.

Doorverwijzing naar andere partners zoals het IMW vindt hier in de regel niet plaats omdat dit vaak al in een eerdere fase vanuit 't Loket is gedaan. Als er wordt doorverwezen naar de intake van de Kredietbank, wordt de aanvraag ingenomen en de beschikking met toegang tot schuldhulpverlening afgegeven.

Er wordt uitgebreid geregistreerd op het spreekuur, waarbij o.a. klantgegevens, soort dienstverlening en het advies is opgenomen.

5. Budgetbeheer en -coaching

Verwijzing naar de budgetcoach van de Kredietbank vindt plaats vanuit het spreekuur van de Kredietbank of tijdens de stabilisatiefase van de Kredietbank. Momenteel volstaat een inzet van 9 uur per week om aan de behoefte tot budgetcoaching te voldoen.
De eerste fase/ intakefase budgetbeheer neemt gemiddeld 3 tot 4 maanden in beslag. In die periode wordt het budgetplan opgesteld en afhankelijk van de behoefte van de klant, het budgetbeheer opgestart. Budgetbeheer bestaat in verschillende intensiteitsniveaus, variërend van financieel beheer (de minimale vorm die vereist is voor de uitvoering van een schuldregeling en wordt uitgevoerd door de Kredietbank, niet door de budgetcoach) tot budgetbeheer waarbij de vaste lasten worden betaald, doelreserveringen gedaan worden en er leefgeld aan de klant wordt uitgekeerd door de budgetcoach. In deze fase wordt de klant om de 4-5 weken gesproken.

Indien nodig komt er een vervolgfase van 6 maanden waarin budgetcoaching plaatsvindt. De klant heeft middels Mijnbankgemak.nl inzage in de budgetbeheerrekening totdat deze wordt opgeheven en krijgt handvatten om op

[6] In de Memorie van Toelichting op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is gesteld dat het hier een 'termijn van orde' betreft. Dat betekent dat er geen directe sancties zijn voor de gemeente als de termijn overschreden wordt.

financieel vlak niet in oude fouten te vervallen. Dit kan verlengd worden met nog een keer 6 maanden budgetcoaching.
Als klanten begeleid worden door bijv. Amarant of Prisma vindt afstemming tussen de hulpverleners plaats. De begeleider is dan bij de afspraken met de budgetcoach aanwezig. Ook vindt er telefonisch overleg of per mail plaats. Indien er geen begeleiding is van andere hulpverleners, is de visie dat de klant voldoende zelfredzaam is om zelf de nodige ondersteuning te organiseren, zo nodig wordt daarvoor verwezen naar 't Loket. In een vervolggesprek wordt de voortgang van de klant gemonitord en gevraagd welke stappen zijn ondernomen.
Na de periode van budgetcoaching is er geen begeleidingsvorm voor de klant. Dit is vaak ook niet nodig. Indien mogelijk is de opzet van de budgetbeheerrekening geminimaliseerd. In de aanloop naar het einde van de schuldregeling wordt er geen contact opgenomen om klanten voor te bereiden op het einde van de schuldregeling en het financieel beheer/ budgetbeheer. In Goirle is het mogelijk het budgetbeheer na de schuldregeling door te laten lopen. In veel gevallen gebeurt dit. Indien de situatie beëindiging van het budgetbeheer niet toelaat, kan de budgetcoach besluiten om het budgetbeheer tijdelijk te 'parkeren' en na een aantal maanden verdere afbouw van het beheer en opbouw van financiële zelfredzaamheid op te pakken.

6. Intake Kredietbank/ stabilisatie t.b.v. schuldregeling

Vanuit het spreekuur wordt doorverwezen naar de intake van de Kredietbank. In circa drie gesprekken stelt de klantmanager het plan van aanpak op (o.a. de vorm van de regeling). Gemiddeld is hier zo'n drie maanden voor nodig, maar afhankelijk van de situatie is dit korter of langer.
In deze fase wordt de financiële situatie gestabiliseerd en worden de voorbereidingen getroffen (maximaliseren inkomen, minimaliseren uitgaven) om in aanmerking te komen voor een schuldregeling. Hier wordt een beroep gedaan op de zelfredzaamheid van de klant, of op ondersteuning vanuit andere hulpverlening. Indien nodig wordt in deze fase verwezen naar de budgetcoach voor een vorm van budgetbeheer. Als door externe oorzaken nog geen schuldregeling gestart kan worden (bijv. formaliseren echtscheiding) wordt in de tussentijd begeleiding geboden vanuit de budgetcoach. Soms zijn er niet-saneerbare schulden (denk aan fraudeschulden of boetes). De klantmanager onderzoekt dan of maatwerk mogelijk is. Als de schuldregeling kan worden opgezet, wordt het dossier overgedragen aan de Afdeling Producten van de Kredietbank. De klant ondertekent daarvoor een schuldregelingsovereenkomst. Als een schuldregeling niet haalbaar is, ontvangt de klant een brief met een beëindiging van de dienstverlening. Als er sprake is van een complex dossier vindt er in de regel overleg plaats met de gemeente over hoe ermee om te gaan.
Indien nodig wordt afgestemd of doorverwezen naar andere hulpverlening, m.n. de Thuisadministratie, Formulierenbrigade of het juridisch loket. In het geval dat het IMW betrokken is, loopt het contact vaak via de budgetcoach gezien de intensiteit en de aard van het contact die zij heeft met de klant.

7. Schuldregeling of WSNP

De schuldregeling (bemiddeling, krediet, herfinanciering) wordt opgezet door de Afdeling Producten van de Kredietbank Nederland. Dit gebeurt volledig in de *backoffice*, waarbij de Kredietbank Nederland landelijke convenanten afgesloten door de NVVK benut en mogelijk een beroep doet op eigen afspraken met de grote(re) regionale schuldeisers (zoals energiebedrijven en de Belastingdienst).
Voordat de schuldregeling opgezet wordt, ontvangt de klant het schuldenoverzicht ter ondertekening. Vanaf dit moment gaat het 120-dagen model in: binnen deze periode wordt de schuldregeling opgezet. Als de schuldeisers akkoord zijn gegaan met de regeling en deze gaat van start, ontvangt de klant hierover bericht. Betalingen geschieden via het financieel of budgetbeheer. Overige netwerkpartners worden niet actief geïnformeerd.
In het geval dat de regeling niet rondkomt, ontvangt de klant bericht en tevens een WSNP-verklaring met het verzoek zich tot de rechtbank te wenden om het wettelijk traject in gang te zetten.
De gedragscode van de NVVK kent voor deze fase een normtijd van 120 dagen. In de praktijk is dit vaak niet haalbaar, ook niet voor schuldeisers die informatie moeten aanleveren. De Kredietbank werkte de afgelopen tijd met een beoogde doorlooptijd van 180 dagen als pilot. De NVVK houdt echter vast aan de doorlooptijd van 120

dagen in haar Gedragscode. Vanaf heden richt de Kredietbank zich dan ook weer op een doorlooptijd van 120 dagen.

8. Nazorg

De Kredietbank Nederland heeft de mogelijkheid om, als de budgetcoach het nodig acht, de klant enkele maanden voor het einde van het schuldregelingstraject op te roepen om ondersteuning te bieden in aanloop naar de beëindiging van de regeling.
Op dit moment kan de budgetbeheerrekening van de klant ook na de schuldregeling voortgezet worden als een vorm van nazorg. Begin 2014 heeft circa 2/3e van de klanten langer dan 3 jaar budgetbeheer[7].
Zo nodig ontvangt de klant ook na de schuldregeling ondersteuning van andere hulpverlenende instanties.

Integraliteit

Voor een goede integrale aanpak van schuldenproblematiek waarbij ook oog is voor de preventie, achterliggende oorzaken en de nazorg, is samenwerking een *must*. Partners moeten goed op de hoogte zijn van de dienstverlening die de ander wel of juist niet biedt. Daar waar nodig moet overlegd worden over de aanpak: warme overdracht en goede terugkoppeling is van belang voor een goede dienstverlening aan de klant. En aanpalende hulpverlening moet op het juiste moment worden ingeschakeld. Verbetering op deze terreinen is nodig en zal de schulddienstverlening in Goirle ten goede komen.
Op papier is voorzien in de hele keten van schulddienstverlening. In de praktijk ontbreekt het bij de complexere casuïstiek echter aan integraliteit en goede regievoering op casusniveau. Hiervoor zijn een drietal oorzaken te noemen, die ook leiden tot de oplossingsrichting.

1. Er is onvoldoende kennis van de dienstverlening van de andere ketenpartners, waardoor er soms verkeerde verwachtingen zijn. Inzet kan ook beter op elkaar worden afgestemd (zoals bijv. de thuisadministratie op het budgetbeheer).
2. Samenwerkingsafspraken dragen bij aan efficiëntere inzet en een beter resultaat. De samenwerkingsrelatie tussen met name het IMW en de Kredietbank is beperkt. De komende periode worden de samenwerkingsafspraken (opnieuw) gezamenlijk opgesteld en is er ook aandacht voor de werkrelatie. De kernpartners IMW, de Kredietbank en 't Loket maken (hernieuwde) afspraken over de regie op casusniveau. Daaropvolgend worden ook de afspraken met de overige partijen, zoals bijv. st Leystromen, bezien.
3. De gemeentelijke regie is beperkt, zij kan vanuit haar opdrachtgeversrol een sterkere positie innemen en betere dienstverlening bereiken. Door te werken met kwartaaloverleggen kunnen resultaten, casuïstiek, fysieke dossiers (opbouw, inhoud etc.), uitvalcijfers, de samenwerking in de keten, eventuele onduidelijkheden in het beleid, landelijke ontwikkelingen en ontwikkelingen binnen de Kredietbank met regelmaat besproken worden. De gemeente zal hierdoor steviger in het zadel zitten bij de (proces)sturing op schulddienstverlening.

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de Algemene wet bestuursrecht

Met de inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is de beslissing van het college tot het doen van een aanbod of tot het weigeren van schuldhulpverlening een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De achterliggende gedachte van de wetgever is om de schuldhulpverlening in het publieke domein te plaatsen en om burgers een steviger rechtspositie te geven. Het wel of niet verlenen van toegang tot schuldhulpverlening in een besluit geeft de burger het recht daartegen in bezwaar te gaan of beroep aan te tekenen. De invulling van de schuldhulpverlening, bijvoorbeeld het werken met een saneringskrediet of de keuze voor een herfinanciering, is niet vatbaar voor bezwaar of beroep.

[7] Informatie afkomstig uit de Trajectrapportage januari 2014 van de Kredietbank.

De huidige werkwijze is dat de medewerker van het spreekuur toetst aan de beleidsregels van de gemeente of de persoon toegang heeft tot schuldhulpverlening. Zo nee, dan wordt dat mondeling toegelicht en wordt meestal geen aanvraag tot toelating tot schuldhulpverlening ingediend. Zo ja, dan wordt de klant bij het spreekuur doorverwezen naar de intake van de Kredietbank en wordt het aanvraagformulier (vaak gezamenlijk) ingevuld. Ook via internet is informatie te vinden over de aanvraagprocedure. Zowel de website van de gemeente Goirle als die van de Kredietbank zelf verwijzen naar 't Loket.
Het ondertekende aanvraagformulier wordt naar de Kredietbank verzonden, waar het wordt geregistreerd, gearchiveerd en de ontvangstbevestiging aan de klant wordt verstuurd. Vanuit de *back office* volgt een melding aan de medewerker van het spreekuur, die vervolgens de beschikking opstelt en verstuurt namens de gemeente. De klantmanager van de Kredietbank nodigt de klant uit voor de intake. Vanaf dan ontvangt de klant brieven van de Kredietbank over het vervolg en bij eventuele beslissingen. Daarin is standaard opgenomen dat bij vragen contact kan worden opgenomen met de Kredietbank. Er is niet benoemd dat er een klachtenregeling is bij de Kredietbank en de NVVK (of eventueel de Ombudsman) waar men zich toe kan wenden als hij het niet eens is met de beslissing. Die informatie is wel op de websites te vinden. Op het moment dat de klant zegt het niet eens te zijn met het besluit, wordt hij op de klachtenregeling gewezen.

De Wet dwangsom en beroep is van toepassing op besluiten in de zin van de Awb. Dit betekent dat binnen acht weken na de aanvraag tot toelating tot schuldhulpverlening een besluit genomen moet worden, of dat een hersteltermijn gegeven moet worden. De Kredietbank draagt zorg voor het nakomen van deze termijn en heeft dit in haar werkproces en automatiseringssysteem belegd.

Besteding schulddienstverlening Goirle
In 2012 is er voor € 115.212,75 aan dienstverlening van de Kredietbank Nederland ingekocht. In 2013 is er € 117.933,25 besteed aan schuldhulpverlening.

De Formulierenbrigade is een vrijwilligersgroep die subsidie ontvangt. In de subsidieafspraken Back 2 Basics is vastgelegd dat de vrijwilligers ondersteuning bieden bij het invullen van formulieren, bij de thuisadministratie (dit is geen structurele ondersteuning) en gerelateerde vragen. Het subsidiebedrag voor de jaren 2012 t/m 2015 is € 2.900,00.

Het IMW heeft geen expliciete functie in de financiële hulpverlening met uitzondering van BLUT. De st. Sociaal Raadslieden die bij het IMW is ondergebracht, vervult een rol m.b.t. financiële problematiek van klanten. Het gaat dan vooral om juridische vraagstukken en het ondersteunen bij de belastingaangifte. Deze inzet wordt betaald vanuit het subsidiekader Back 2 Basics 2012-2015. Dit geldt ook voor de inzet van 't Loket op het gebied van financiële problematiek.

Managementinformatie
Aantallen en klantgegevens geven grip op en inzicht in de vraag naar ondersteuning aan mensen met financiële problemen. Welke klanten doen een beroep op welke dienstverlening? Op basis daarvan kan worden vastgesteld of het palet aan ondersteuning voldoet of dat verbetering mogelijk is. Ook kunnen door de jaren heen trends geduid worden. Voor een compleet beeld van de schulddienstverlening wordt informatie geleverd door 't Loket, de Formulierenbrigade en de Kredietbank.

De afgelopen jaren is in samenwerking met de Kredietbank geïnvesteerd in goede managementinformatie. Dit heeft geleid tot een uitgebreid registratiedocument dat goed inzicht geeft in de klanten en dienstverlening die op

het spreekuur geboden wordt. Deze informatie wordt nog verfijnd m.b.t. de recidivegegevens, mensen die het spreekuur herhaaldelijk benutten, crisismeldingen en de initiële wachttijd.
Ook is er informatie beschikbaar van de mensen die in een schuldentraject bij de Kredietbank zitten. Voor de toekomst volgen afspraken om beter grip te hebben op verschillende klantkenmerken en de oorzaken van uitval.

Managementinformatie preventie

	2013
Aantal klanten aan 't Loket informatie en advies m.b.t. inkomen: - zonder doorverwijzing - licht administratieve ondersteuning waarvan doorverwezen naar: - spreekuur Kredietbank - Sociaal raadsman - Formulierenbrigade en Thuisadministratie - gespecialiseerd bureau (ZZP'er)	836 84 47 24 135 40 2
Aantallen Formulierenbrigade	106
Aantallen Thuisadministratie	17
Aantallen budgetcursus	1
Aantallen spreekuur Kredietbank waarvan doorverwezen naar: - Kredietbank voor aanmelding schuldregeling - Sociale Dienst - UWV - Deurwaarder/ overige schuldeiser - IMW - Sociaal raadsman - Belastingdienst - Bank - Voedselbank - overig	79 54 5 4 13 2 0 1 1 0 12
Wachttijd[8]: - tussen aanmelding en eerste gesprek vaststellen hulpvraag (spreekuur Kredietbank) - crisismelding: binnen 3 dagen gesprek	 1 week: 13% 2 weken: 35% 3 weken: 18% 4 weken: 24% > 4 weken: 10% 0 (wordt niet geregistreerd als zodanig omdat crisis direct wordt afgewend)
Huisuitzettingen gerelateerd aan schulden door st. Leystromen	0

[8] Het betreft hier de tijd tussen aanmelding en het eerste gesprek. Klanten worden uitgenodigd voor het spreekuur. Het komt voor dat deze afspraak wordt verzet, soms ook op verzoek van de klant. Dit is in 2013 niet inzichtelijk gemaakt, waardoor uit deze cijfers niet kan worden afgeleid of de uitnodiging voor het eerste gesprek binnen de daarvoor gestelde kaders van de gemeente is gebleven.
1 week = minder of gelijk aan 7 dagen, 2 weken = tussen de 8 en 14 dagen, 3 weken = tussen 15 en 21 dagen, 4 weken = tussen 22 en 28 dagen, > 4 weken = 29 dagen of langer.

Managementinformatie schuldregeling en/ of budgetbeheer inclusief nazorg
Bij het interpreteren van deze gegevens moet rekening gehouden worden met de doorlooptijd en met het feit dat een schuldregeling meestal 36 maanden duurt. Ook is een deel van de klanten wiens schuldregeling in 2013 van start ging, in 2012 al aangemeld bij de Kredietbank.
Het is niet mogelijk om de aantallen van startende trajecten, uitvallers en schuldenvrije afrondingen van de schuldregeling te verbinden aan de klantkenmerken zoals 'gezin met minderjarige kinderen', 'bron van inkomen', 'leeftijd' en 'burgerlijke staat'. Per maand biedt de Kredietbank dit inzicht wel, maar door de verschillende doorlooptijden etc. is het niet mogelijk dit automatisch of handmatig te vertalen naar de jaarcijfers.
Voor wat betreft het budgetbeheer is per maand inzichtelijk hoeveel klanten budgetbeheer krijgen, al dan niet in combinatie met coaching of een schuldregeling. Door de aanwas en (tussentijdse) overloop van klanten naar de verschillende diensten, is het niet mogelijk voor de Kredietbank jaarcijfers te produceren. Daarom wordt december 2013 als ijkpunt genomen om deze managementinformatie in beeld te krijgen. Onderscheid naar budgetbeheer als preventief of nazorginstrument is nu niet te maken.

De mogelijkheden voor aanvullende managementinformatie in de toekomst worden besproken met de Kredietbank, zij onderzoekt daarbij de wensen en mogelijkheden van de gemeente Goirle en haar andere opdrachtgevers.

	2013
Aanmeldingen Kredietbank voor schuldregeling (intake/ stabilisatiefase Kredietbank)	49
- klant met minderjarige kinderen	33%

	2013
Uitval vóór start minnelijke schuldregeling:	
- schuldeisers niet akkoord: WSNP-verklaring	9 verklaringen afgegeven[9]
- aanvraag ingetrokken door klant	1
- niet in behandeling genomen omdat klant niet in werkgebied woont	2
- afgewezen i.v.m. verstrekken onjuiste inlichtingen	1

	2013
Start schuldregeling	22
Uitval tijdens schuldregeling[10]	2008 - 2013: 3
Schuldenvrije afronding[11]	Niet bekend.

[9] Hier kunnen ook klanten bij zitten die in 2012 aangemeld zijn bij de Kredietbank.
[10] Klanten van wie de schuldregeling succesvol is opgestart en die voortijdig (en onsuccesvol) is gestopt.
[11] Het aantal klanten dat in 2013 het schuldentraject schuldenvrij afrondt, is niet bekend. Deels omdat enkele klanten het schuldentraject elders doorlopen, bijv. onder auspiciën van een (andere) bewindvoerder. Deels omdat de Kredietbank wel weet dat 'alle saneringskredieten' zijn afgelost, maar het precieze aantal in 2013 niet kan leveren. Wel weet ze dat er 3 schuldregelingen succesvol zijn afgewikkeld.

Doorlooptijd (de periode benodigd voor het opzetten van een schuldregeling)	**2013**
- 0 - 60 dagen - 60 - 120 dagen - 120 - 180 dagen - > 180 dagen	2% 20% 14% 64%

Recidive	**2008-2013**	**2013**
aantal klanten wiens schulden al eerder gesaneerd zijn en wederom een schuldregeling krijgen	20	3

Budgetbeheer	**d.d. december 2013**
Budgetbeheer - alleen budgetbeheer of vaste lasten beheer - alleen budgetcoaching - schuldregeling i.c.m. budgetbeheer - schuldregeling zonder budgetbeheer	 19 16 17 3
Doorlooptijd budgetbeheer/ vaste lasten: - < 6 maanden - 6 - 12 maanden - 12 - 24 maanden - 24 - 36 maanden - > 36 maanden	 0% 5% 11% 11% 74%

Evaluatie

Hieronder volgt het overzicht van de gestelde doelen, werkwijze en resultaten in het beleidsplan en in hoeverre die in de eerste circa 1,5 jaar van de looptijd behaald zijn. Het geeft inzicht in hoeverre we al voldoen en waar extra inzet nodig is. De kleur groen betekent dat het doel of het resultaat behaald is. Oranje betekent een gedeeltelijk behaald resultaat, waarbij aanvullende inzet nodig is. De kleur rood spreekt voor zich. Geel betekent dat het gestelde doel niet of onvoldoende meetbaar is.
Omdat dit een eerste meting betreft is het niet altijd mogelijk de voortgang te duiden. Pas als we de resultaten van 2013 vergelijken met gegevens van 2014 en verder kan de ontwikkeling worden geduid.

1. Doelen	
Efficiënter en effectiever werken o.a. t.b.v. kortere wacht- en doorlooptijden	De Kredietbank is lid van de NVVK, deze voert iedere 3 jaar een audit uit. Daarbij worden o.a. de kwaliteit van de dossiers, de doorlooptijden en de werkprocessen getoetst. De laatste audit was in 2013 en de NVVK heeft geoordeeld dat de Kredietbank de aandachtspunten tijdig en afdoende heeft opgepakt. De wacht- en doorlooptijden zijn hieronder bij de beoogde resultaten opgenomen. Het efficiënter en effectiever (samen)werken van de Kredietbank is niet meetbaar. De achterliggende gedachten van het werken aan *efficiency* is om te komen tot goede dienstverlening aan de klant, wat ook lastig meetbaar is. Dit leidt bijvoorbeeld niet per definitie tot succesvolle afronding van trajecten, tot een lagere instroom, of tot snellere doorlooptijden. Die worden ook beïnvloed door andere processen dan bijv. de werkprocessen van de Kredietbank.

Toename succesvolle trajecten door inzet op maximaal haalbare voor de klant[12]	De afgelopen jaren is het percentage succesvolle trajecten gedaald: van 81% in 2008 naar 63% in 2010. Van de klanten die in 2011 zijn aangemeld voor de intake bij de Kredietbank is van 5 klanten nog niet bekend of er een akkoord volgt met de schuldeisers. Deze klanten krijgen al wel budgetbeheer of - coaching om de situatie niet te laten verergeren[13]. Voor 2011 kunnen we wel stellen dat het percentage succesvolle trajecten licht is gestegen[14]. Ook met de nieuwe beleidsregels wordt meer ingezet op het maximaal haalbare van de klant. In samenwerking met partners zet de Kredietbank zich actief in om de kans op een succesvol traject te vergroten en het maximaal haalbare te realiseren. De aanscherping van de integrale aanpak moet hier verder aan bijdragen. In 2013 zijn slechts 3 klanten gestopt tijdens de opzet van de schuldregeling (intake Kredietbank tot start schuldregeling). Het bovenstaande is echter niet één-op-één te herleiden naar een toe- of afname van succesvolle trajecten, te meer omdat veel verschillende factoren daarop van invloed zijn. Zo zijn er nieuwe groepen schuldenaren zoals huizenbezitters, en zien we een landelijke trend waarin de complexiteit en hoogte van de schulden toeneemt. Interessanter is het te kijken naar de oorzaken van de niet-succesvolle trajecten. Deze managementinformatie is op dit moment helaas nog niet beschikbaar, afspraken voor de toekomst worden gemaakt.
Stabilisatie of afname beroep op schuldhulpverlening door inzet op preventie en nazorg	De instroom van klanten bij de Kredietbank voor een schuldregeling verloopt de laatste jaren grillig. 2011 kende een hoogtepunt van 63 nieuwe klanten. In 2012 was dit het laagst sinds 5 jaar: 31. Dit is niet te wijten aan de invoering van de nieuwe beleidsregels: die zijn sinds het najaar van 2012 van kracht. In 2013 was de instroom 49. De cijfers zijn té wisselend om een eenduidige oorzaak te kunnen noemen, maar stabiel zijn ze zeker niet. Daarbij moet worden opgemerkt dat het aantal burgers dat een beroep doet op de schuldhulpverlening niet één-op-één te relateren is aan de inzet op preventie en nazorg, daar zijn ook andere actoren op van invloed zoals de voortdurende economische crisis. Tot op heden ontbreekt een samenhangende aanpak in preventie en nazorg, en daarmee is er geen duidbaar positief effect op een lagere instroom op de lange termijn. Het geschatte aantal risicohuishoudens in Goirle laat zien dat gerichte preventie wenselijk is.
2. Werkwijze	
Uitsluiten van bepaalde klantgroepen	Er wordt conform de beleidsregels gewerkt.
Bieden van maatwerk[15]	Idem.
Werken met Tilburgs kwadrant	Idem.

[12] 'Succesvol' is dus het sluiten van een akkoord met de schuldeisers en het starten van de schuldenregeling.
[13] Te denken valt aan een onverkoopbaar huis.
[14]

Jaarcijfers schuldregelingen Kredietbank			
	2011	2012	2013
Instroom Kredietbank (aantal)	63	31	49
% succesvol	65	52	21
% niet succesvol	27	32	14
% in traject	8	16	65

[15] M.b.t. de schuldsanering.

Samenwerking voor integrale aanpak met heldere regievoering	De samenwerkende partijen alsook de gemeente hebben gesignaleerd dat dit onvoldoende gebeurt en dat verbetering noodzakelijk is. Sinds medio 2014 is er aandacht voor en wordt er gewerkt aan heldere werkafspraken, o.a. over de regievoering op casusniveau.
Inzet op preventie: . vroegsignalering . voorlichting (publicaties Goirles Belang en website) . samenwerking en voorlichting aan vrijwilligers en andere maatschappelijke instanties . onderzoek vervolg budgetcursus	Er wordt inzet gepleegd op het gebied van vroegsignalering en preventie. Er zijn het afgelopen jaar geen extra publicaties geplaatst in het Goirles Belang of op de website. Voorlichting aan vrijwilligers en maatschappelijke instanties heeft nog niet plaatsgehad. Sinds 2013 is er de mogelijkheid de budgetcursus in Tilburg te volgen, hier moet meer ruchtbaarheid aan gegeven worden. Duidelijke keuzes en gerichte inzet is nodig om de meerwaarde van vroegsignalering en preventie te krijgen.
3. Beoogde resultaten	
Wachttijd tot eerste gesprek (spreekuur KB): 2012: 4 weken 2013: 2 weken 2015: 1 week	1 week: 13% 2 weken: 35% 3 weken: 18% 4 weken: 24% > 4 weken: 10% 52% moet langer dan 2 weken wachten voordat de afspraak op het spreekuur plaats vindt. Bij 10% is dat zelfs langer dan de wettelijk gestelde termijn van 4 weken. Echter, de oorzaak ligt niet in alle gevallen bij het spreekuur. Zo hebben 16 klanten de afspraak afgezegd en zijn 17 klanten niet op afspraak verschenen. Dat is 42% van de spreekuurklanten. Dit betekent dat deze gegevens nu niet goed te duiden zijn. Afspraken over aanvullende registratie zijn gemaakt: vanaf heden wordt de tijd tot de eerste uitnodiging geregistreerd, alsook de uiteindelijke datum van de afspraak. De doelstelling van 1 week wachttijd in 2015 is niet realistisch: 2 weken is een goede doelstelling.
Bij crisis is de wachttijd maximaal 3 werkdagen	Klanten in een crisissituatie worden altijd in de eerstvolgende maandag op het spreekuur uitgenodigd - in theorie kan dit dus langer duren dan 3 werkdagen. Toch wordt het resultaat hier positief geduid omdat Goirle geen geregistreerde crisiscasussen kent: in spoedsituaties wordt in goede samenwerking de crisis direct opgeheven. Er is afgesproken dat crisismeldingen vanaf heden apart geregistreerd worden.
Extra toeloop schuldhulpverlening kan worden opgevangen	De afspraak is gemaakt dat de Kredietbank bij een stijgend aantal klanten de beschikbare capaciteit hierop aanpast. In 2013 was er sprake van een stijgende instroom t.o.v. 2012. Deze extra toeloop is opgevangen zonder calamiteiten of klachten.

<table>
<tr><td>Doorlooptijden voldoen aan normen NVVK (= 120 dagen)</td><td>Doorlooptijd (periode voor het totstandbrengen van een schuldregeling):
0 - 60 dagen: 2%
60-120 dagen: 20%
120-180 dagen: 14%
＞180 dagen: 64%

Slechts in 22% is de 120-dagen norm uit de gedragscode van de NVVK gehaald. Omdat in de praktijk bleek dat deze norm veelal niet realistisch is, is de Kredietbank een pilot gestart waarbij intern de afspraak was dat een regeling altijd binnen 180 dagen af was. Echter, ook deze termijn werd veelal niet gehaald door de Kredietbank.
Deze doorlooptijden zijn niet alleen kenmerkend voor de gemeente Goirle, ook landelijk zijn de doorlooptijden vaak langer dan de normtijd van de NVVK. De NVVK houdt ook in de toekomst vast aan de 120-dagen norm en de Kredietbank richt zich wederom op 120 dagen.

Gedurende deze doorlooptijd krijgen klanten budgetbeheer en worden schuldeisers verzocht het incassotraject stop te zetten. Als de minnelijke schuldregeling vervolgens succesvol wordt opgezet, maakt de doorlooptijd deel uit van de 36 maanden van de schuldregeling.</td></tr>
<tr><td>Laagdrempelige schulddienstverlening blijft aangeboden</td><td>Burgers kunnen een beroep doen op het aanbod van ondersteuning zoals advies van ’t Loket, de Formulierenbrigade, de Thuisadministratie en de Sociaal raadsman. Daar waar nodig wordt doorverwezen naar het spreekuur van de Kredietbank. Schulddienstverlening is laagdrempelig en goed toegankelijk. Het feit dat een eventuele crisissituaties in Goirle direct wordt opgeheven, laat zien dat ook wat dat betreft de samenwerking goed en laagdrempelig verloopt.

Opgemerkt wordt dat doorlopende aandacht voor de communicatie over het aanbod aan burgers vereist is.</td></tr>
<tr><td>Maatwerk blijft geleverd</td><td>Maatwerk binnen de schuldregeling wordt geleverd. Daar waar het totale schuldenpakket niet-regelbaar is, worden alternatieven onderzocht.
Er wordt aandacht besteed aan het verbeteren van het maatwerk in de zin van de integrale aanpak. Met name de regievoering op casusniveau, waarbij voldoende afstemming en duidelijkheid is over welke instanties wanneer inzet plegen, moet verbeteren.</td></tr>
<tr><td>Aantal succesvolle trajecten neemt toe[16]</td><td>Het aantal succesvolle trajecten is van 2008 tot 2010 drastisch gedaald. In 2011 was wel sprake van een lichte stijging. Voor een deel van de klanten van 2011 (8%) , 2012 (16%) en 2013 (65%) is nog niet bekend of er een akkoord met de schuldeisers komt.
<table>
<tr><td colspan="7">jaarcijfers schuldregelingen Kredietbank[17]</td></tr>
<tr><td></td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr>
<tr><td>Instroom[18]</td><td>37</td><td>47</td><td>38</td><td>63</td><td>31</td><td>49</td></tr>
<tr><td>% succesvol</td><td>81</td><td>68</td><td>63</td><td>65</td><td>52</td><td>21</td></tr>
<tr><td>% niet succesvol</td><td>19</td><td>32</td><td>37</td><td>27</td><td>32</td><td>14</td></tr>
<tr><td>% in traject</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>8</td><td>16</td><td>65</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Onderzoeken of er een informatiesysteem is dat bijdraagt</td><td>Het onderzoek naar een slimme manier hoe de facturen van de Kredietbank ter controle te koppelen aan de klantgegevens van Goirle heeft niet plaatsgevonden.</td></tr>
</table>

[16] Het betreft dus het aantal schuldregelingen dat werkelijk start, niet het aantal klanten dat de regeling na 36 maanden succesvol en dus schuldenvrij afrond.
[17] Jaarverslag 2013, Kredietbank Nederland.
[18] Dit is de instroom naar de intake van de Kredietbank, dus het aantal toegekende aanvragen tot schuldhulpverlening.

aan te behalen doelen	Een dergelijk onderzoek is binnen de huidige ontwikkelingen niet meer relevant.
Vastleggen van meetbare indicatoren en resultaten voor jaarlijkse evaluatie	In overleg met het afdelingshoofd is een format voor de jaarlijkse evaluatie van schulddienstverlening in ontwikkeling.
Beleids- en uitvoeringsregels zijn door het college vastgesteld	De beleidsregels schuldhulpverlening zijn in september 2012 door het college vastgesteld. Het opstellen van uitvoeringsregels is aan de uitvoerende partijen. In 2014 worden wel uitvoeringsafspraken met de Kredietbank vastgelegd om de regierol van de gemeente te versterken.
4. Borging Kwaliteit	
Uitvoering door NVVK-lid die gedragscodes NVVK naleeft	De Kredietbank voert de schuldhulpverlening uit en is aangesloten bij de NVVK. Ze houdt zich aan de Gedragscode, met uitzondering van de doorlooptijd. Vanaf heden stuurt de Kredietbank scherper op 120 dagen[19].
Werken met Modules schuldhulpverlening Nieuwe Stijl	Ja, de Kredietbank werkt met deze modules.
Interne controle	De controle van de facturen van de Kredietbank door de Uitkeringsadministratie is opgenomen in het Interne Controleplan van de gemeente Goirle. Dit wordt conform uitgevoerd.

Deze tabel laat in een oogopslag zien dat ruim 40% (9 van de 21) van de gestelde doelen en beoogde werkwijze gerealiseerd zijn of worden. Van enkele doelstellingen blijkt dat deze niet meetbaar is, of in de huidige ontwikkelingen niet meer wenselijk.
Voor wat betreft het toenemend aantal succesvolle schuldregelingen en een stabiliserend of afnemend beroep op schuldhulpverlening voldoet Goirle onvoldoende aan de doelstellingen. Hierbij is het echter de vraag of dit te wijten is aan de gepleegde inzet, of dat het afhankelijk is van andere (niet te sturen) factoren zoals de economische crisis, complexere schuldenproblematiek of in de klant gelegen oorzaken.
Uitvoeringsafspraken tussen de Kredietbank en de gemeente zijn nog niet opgesteld, en de resultaten van de doorlooptijden zijn onvoldoende. Ook op het gebied van integrale aanpak, preventie en nazorg blijft de gemeente Goirle achter. Hier betreft het wél stuurbare inzet en het is van belang actie te ondernemen.

Vervolg
Op basis van deze voortgangsrapportage zijn aanbevelingen gedaan en acties ingezet. Deze acties hangen nauw met elkaar samen of liggen in elkaars verlengde. Hieronder zijn ze in willekeurige volgorde genoemd.

1. Integraliteit

Voor een effectieve schulddienstverlening is een integrale aanpak vereist. Goed overleg en afstemming tussen de verschillende ondersteunende of hulpverlenende partijen voorkomen dubbel werk, vertraging of zelfs belemmeringen in het traject en leidt tot een optimale inzet. Elkaar kennen en vinden is dan van groot belang. Er wordt gewerkt aan een grote verbeterslag, met de volgende onderverdeling:

a. samenwerkingsafspraken ketenpartners Kredietbank, IMW;
b. uitrol samenwerkingsafspraken naar 't Loket en andere partners en informatie-uitwisseling tussen de verschillende partijen.

[19] De Kredietbank heeft zich binnen de NVVK hard gemaakt om het 120 dagen model te vervangen door een 180 dagen model, omdat de praktijk uitwijst dat 120 dagen weinig realistisch is. Nu de NVVK hier geen nadere discussie over wenst, stuurt de Kredietbank weer scherper op 120 dagen.

Ad a) Naar aanleiding van overleg tussen de Kredietbank, het IMW en de gemeente in maart 2014 wordt er gewerkt om de samenwerking tussen de eerste twee partijen te verbeteren. Medewerkers van de Kredietbank en het IMW maken samen (hernieuwde) werkafspraken, ook over de regierol op casusniveau. De komende periode overleggen zij periodiek waarbij de werkafspraken nader aan de praktijk worden getoetst en zo nodig worden aangepast. De gemeente heeft hierbij een regisseursfunctie, als blijkt dat een actieve bijdrage of interventie nodig is, zal daarnaar worden gehandeld.
Vanuit ditzelfde oogpunt onderzoekt de gemeente de mogelijkheid de werkzaamheden van de Kredietbank op dezelfde locatie te laten plaatsvinden als 't Loket.

Ad b) Op het moment dat de eerste werkafspraken tussen de Kredietbank en het IMW gemaakt zijn, worden deze ook besproken met de medewerkers van 't Loket. Daarmee komen er heldere afspraken tussen de kernpartners. Vervolgens wordt bekeken welke partners bij het vervolg betrokken worden, zoals st. Leystromen en het vrijwilligerskader. Hierbij wordt ook de koppeling gemaakt naar de benodigde informatie-uitwisseling tussen de verschillende partijen: wie heeft nu precies welke taken en verantwoordelijkheden, wat mogen ze van elkaar verwachten en wanneer verwijzen ze naar elkaar? Wanneer en hoe wordt de ander geïnformeerd? Hiermee wordt het totale 'vangnet' dat actief is op het gebied van financiële hulpverlening versterkt: van vroegsignalering tot preventie tot sanering tot het voorkomen van terugval.
De wijze waarop deze uitwisseling plaatsvindt, wordt nader onderzocht en zal in overleg met de betrokken partijen in het najaar van 2014 worden georganiseerd.

Momenteel is er binnen de gemeente extra inzet beschikbaar voor de schulddienstverlening, maar aandacht voor integraliteit moet blijvend zijn.

2. Opstellen en implementeren preventieplan inclusief nazorg

Zoals uit de bovenstaande informatie blijkt, ontbreekt het Goirle aan duidelijke keuzes hoe de preventieve activiteiten in te zetten. De risicoberekening van het ministerie geeft de inschatting dat er een groot aantal huishoudens in Goirle is dat een verhoogd risico op (problematische) schulden heeft. Dit onderstreept het belang van preventie: door deze mensen vroegtijdig te informeren en ondersteunen, kan escalatie van schulden naar problematische schulden[20] voorkomen worden.
De inzet is dat toekomstige managementinformatie meer inzicht geeft in welke groepen burgers relatief vaak uitvallen in (de aanloop naar) een traject. Uit de Goirlese gegevens blijkt dat 1/3e van de doorverwijzingen naar de Kredietbank voor de intake gezinnen met minderjarige kinderen betreft. Dat rechtvaardigt specifieke aandacht.
Voor de nadere invulling van preventie sluiten we aan op succesvolle ideeën uit den lande. Dit gaat dan om het bieden van voorlichting op plaatsen of momenten die aansluiten op levensgebeurtenissen die mogelijk leiden tot hogere lasten of een lager inkomen dan voorheen, zoals scheidingen, verweduwingen of het verliezen van werk. Ook zien we specifieke inzet gericht op jongeren (zowel zij die een opleiding volgen als voortijdig schoolverlaters). Ook de expertise op het gebied van het versterken van de zelfredzaamheid en het eigen vangnet van de klant en het verbeteren van de nazorg waardoor er geen terugval in risicovol gedrag plaatsvindt, moet worden benut. In het kader van nazorg moet o.a. de huidige mogelijkheid van doorlopend budgetbeheer na de schuldregeling bekeken worden en in samenhang met de inzet van bewindvoering geplaatst worden.
Deze informatie dient vertaald te worden in een bondig preventieplan waarin vroegsignalering, laagdrempelige toegang, inzet van vrijwilligers, communicatie aan partners en burgers en nazorg een plek hebben.

De Kredietbank is doende een klanttevredenheidsonderzoek te ontwikkelen die ook voor de gemeente interessante informatie bevat. Goirle zal de resultaten van dit onderzoek afnemen en op basis hiervan bepalen

[20] Binnen de schuldhulpverlening wordt gesproken over problematische schulden als redelijkerwijs is te voorzien dat de schuldenaar niet zal kunnen voortgaan met het betalen van de schulden, of wanneer deze is gestopt met het betalen ervan.

of dit in de toekomst periodiek toegevoegde waarde heeft. Indien mogelijk wordt het klanttevredenheidsonderzoek benut voor het preventieplan.
Tevens wordt onderzocht of in de toekomst een enquête over preventieve inzet binnen de brede context van het sociaal domein wordt gehouden. Zo ja, dan is de insteek hier ook aandacht te hebben voor schulddienstverlening.

De planning is om het preventieplan aan het begin van het laatste kwartaal van 2014 vast te stellen en er vanaf dan uitvoering aan te geven.

3. Aanscherpen regievoering gemeente

Met de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is de gemeente verantwoordelijk voor (het faciliteren van) de verschillende aspecten binnen de schulddienstverlening: preventie, schulden regelen en nazorg.

- Middels het opstellen en faciliteren van de implementatie van een preventieplan staat de gemeente actief aan het roer voor wat betreft de preventie en nazorg. Onder 2. is het preventieplan al nader toegelicht. Na afloop van het beleidsplan Back 2 Basics wordt schulddienstverlening actief opgenomen in het nieuwe subsidiekader.
- De regie op de uitvoering van de schuldhulpverlening door de Kredietbank wordt versterkt door te werken met de uitvoeringsafspraken zoals onder 4. uiteen wordt gezet. In het periodiek overleg kan de sturingsinformatie besproken worden: aantallen, wacht- en doorlooptijden, uitvalcijfers en klantkenmerken. Daarnaast zijn ook andere onderdelen onderwerp van gesprek, zoals casuïstiek, verbetering in de integrale aanpak, benodigde inzet om de doelstellingen te behalen, en bijvoorbeeld landelijke ontwikkelingen. Daarmee krijgt de gemeente meer vat op de ontwikkelingen en kan ze indien nodig bijsturen door bijvoorbeeld aanvullende afspraken te maken.
- In het beleidsplan is afgesproken dat vast te stellen indicatoren jaarlijks geëvalueerd gaan worden. In overleg met het afdelingshoofd Maatschappelijke Dienstverlening wordt een format ontwikkeld. Dit format maakt dat steeds dezelfde informatie naast elkaar gelegd wordt waardoor inzicht ontstaat in ontwikkelingen en trends, al dan niet te herleiden naar het beleid van de gemeente. Met dit inzicht kan de gemeente indien nodig als regisseur keuzes maken.
- Tot slot is schulddienstverlening onderdeel van een groter geheel, het raakt aan velerlei onderwerpen zoals arbeid/ re-integratie, educatie, gezondheidszorg etc. Door schulddienstverlening integraal onderdeel te laten zijn van sociaal domein, wordt haar positie geborgd. Dat zal met name de inzet van preventie en nazorg versterken, als ook de grip die de gemeente heeft op de integrale aanpak.

4. Uitvoeringsafspraken met de Kredietbank

De Kredietbank is uitvoerder van het schuldhulpverleningsbeleid van Goirle en daarmee een belangrijke partner. De contractafspraken dateren van 2007. Deze volstaan vooralsnog als kader, maar nadere uitvoeringsafspraken zijn van toegevoegde waarde. Daarmee verplicht de gemeente zichzelf en haar opdrachtnemer tot het aanscherpen van de vraag en de dienstverlening, en hebben beide partijen een instrument in handen om elkaar scherp te houden.
Hierbij wordt nadrukkelijk opgemerkt dat dit niet per definitie betekent dat alle onderwerpen die hier een plek in krijgen in het verleden niet goed verliepen. Wel is het zo dat het benoemen en specificeren onderdeel is van het proces om te komen tot verbetering en versterking van de regie voor de gemeente. Daarmee worden de uitvoeringsafspraken een instrument om te komen tot *efficiency* en betere dienstverlening.

Bij uitvoeringsafspraken denken we in ieder geval aan afspraken over:

- taalgebruik en formats/ communicatiemiddelen;
- kaders voor een goede onderbouwing van rapportages en keuzes (het format 'plan van aanpak' is voorschrift van de NVVK);
- helder werkproces en afspraken voor aanvraag schuldhulpverlening en afgeven beschikking;
- aanvullende afspraken over registratie op het spreekuur t.b.v. wachttijden, recidive en crisismeldingen;
- inrichten kwaliteitszorg: rapporten zijn opvraagbaar voor de gemeente;
- bij complexe dossiers wordt een onderbouwd voorstel aan de gemeente voorgelegd t.b.v. overleg over de aanpak;
- elkaar tijdig en schriftelijk informeren over belangrijke aangelegenheden of ontwikkelingen;
- hoe te handelen bij extra toeloop bij het spreekuur en de intake;
- gemeente is verantwoordelijk voor heldere beleidsregels;
- Kredietbank is vanuit haar rol verantwoordelijk voor de invulling van de integrale aanpak en het signaleren van problemen;
- helderheid inzet budgetbeheer en bewindvoering;
- intensiteit en moment van inzet op ondersteuning klant om te komen tot meer zelfredzaamheid;
- periodiek overleg op basis van managementinformatie.