

Raadsinformatie

<i>Aan</i>	Raad
<i>Portefeuillehouder</i>	Guus van der Put
<i>Onderwerp</i>	Voortgang vervolgacties schulddienstverlening
<i>Datum</i>	20-06-2016
<i>Afschrift aan</i>	Participatieraad

Medio 2014 is er een voortgangsrapportage schulddienstverlening opgesteld. Vervolgens zijn de daaraan verbonden vervolgacties en het beleidsplan 2015 - 2017 vastgesteld. Hierbij wordt de raad geïnformeerd over de voortgang van de vervolgacties.

Vervolgacties

1. Integraliteit: effectieve schulddienstverlening vraagt om samenwerking, het volgende is gedaan.
 - a. Hernieuwde werkafspraken tussen de Kredietbank en het IMW. Deze partijen komen nu 2 keer per jaar bijeen voor uitwisseling en tussendoor is er casuïstiekbespreking.
 - b. Ontmoeten en uitwisselen: in 2015 zijn er 3 bijeenkomsten geweest over minimabeleid en schulddienstverlening. De Kredietbank heeft een presentatie gegeven over aanpak en werkwijze. In 2016 volgen 2 rondetafelgesprekken over minimagezinnen. In reguliere overleggen zijn ontwikkelingen en signalen altijd onderwerp van gesprek.
 - c. Om op een andere manier informatie over omgaan met geld te delen, is in mei 2016 samen met St. Leystromen een avond begeleid door Eef van Opdorp georganiseerd voor alle inwoners van Goirle.
 - d. Per 1 juli 2016 werken de medewerkers van de Kredietbank op de locatie van 't Loket. Dit komt de samenwerking ten goede en biedt klanten ondersteuning vanuit dezelfde plek.
2. Aanscherpen regievoering gemeente
 - a. Eind 2014 zijn de hernieuwde afspraken over samenwerking, managementinformatie en kwaliteitsborging met de Kredietbank en de gemeente vastgelegd.
 - b. Invoering kwartaaloverleg met de Kredietbank: hier staan de lopende zaken op de agenda, net als verbeterde managementinformatie, doorontwikkeling van de nazorg en nieuwe ontwikkelingen binnen de schuldhulpverlening.
 - c. In het najaar van 2014 is met de Kredietbank afgesproken dat klanten ook een eindbeschikking krijgen bij het (al dan niet voortijdig) aflopen van de schuldhulpverlening. Hiermee is de rechtspositie van de klanten verstevigd.
 - d. In november 2014 is het Preventieplan Schulddienstverlening 2014 - 2017 vastgesteld. Dit kent zeven actiepunten, van vroegsignalering tot nazorg. Dit wordt uitgevoerd.

Managementinformatie schuldhulpverlening 2013, 2014 en 2015

De managementinformatie wordt steeds beter ontsloten, ook die van de Kredietbank. Dit biedt interessante inzichten die op bepaalde punten leiden tot nieuwe afspraken.

Toegang en voorliggend veld: De *Formulierenbrigade* en de *Thuisadministratie* vervullen een belangrijke rol in het voorliggend veld. Een groeiend aantal inwoners van Goirle maakt hier vrijblijvend gebruik van. Tijdens een huisbezoek wordt ondersteuning en advies geboden bij aanvragen van inkomensondersteunende regelingen en het begeleiden bij het op orde krijgen en houden van de administratie.

Het aantal inwoners dat naar het *spreekuur van de Kredietbank* gaat, varieert jaarlijks. In 2015 waren dat 60 mensen.

Ondanks oproepen in het Goirles Belang en het informeren van intermediairs, is de deelname vanuit Goirle aan de *budgetcursus* minimaal. 2015 telde 3 deelnemers.

Wachttijd: De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening stelt dat het eerste gesprek over de hulpvraag binnen vier weken moet plaatsvinden. In de voortgangsrapportage heeft Goirle zich de doelstelling van 2 weken gesteld. In de afgelopen 3 jaar is de wachttijd in belangrijke mate teruggebracht. Werd in 2013 48% binnen twee weken gesproken, dat percentage was in 2015 90%.

De wettelijke termijn voor een eerste gesprek in geval van crisis is 3 werkdagen. Sinds 2015 worden crisissituaties apart geregistreerd: het aantal was 0. In de praktijk wordt de crisis direct afgewend.

Doorlooptijden: In de gedragscode van de NVVK¹ is een periode van 120 dagen genoemd waarin ofwel een schuldregeling tot stand komt, ofwel duidelijkheid is dat die er niet komt. Al blijkt deze norm in de praktijk lastig te halen, we zien een teruggang van de doorlooptijd. Was in 2014 de gemiddelde doorlooptijd 194 dagen (29% binnen 120 dagen). In 2015 was dit 142 dagen (48% binnen de norm). We blijven sturen op 120 dagen.

Schuldregelingen: De aanmeldingen schuldhulpverlening en afgiftes van een verklaring voor de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP) blijven ongeveer gelijk. In 2015 waren dit er respectievelijk 48 en 8. Naar aanleiding van de managementinformatie zijn in het kader van nazorg de volgende afspraken gemaakt met de Kredietbank:

- na intrekking van de aanvraag door de klant, neemt de klantmanager Kredietbank nogmaals contact op. Zo wordt actief nagegaan of er nog steeds sprake is van problematische schulden, en kan er gesproken worden over mogelijke ondersteuning van de Kredietbank.
- De Kredietbank begeleidt klanten met een WSNP-verklaring actief naar de rechtbank bij de aanvraag WSNP. Zo kan de Kredietbank bij afwijzing snel inschatten of beroep zinvol is. Inzet van duurzame financiële dienstverlening voor deze klant(en) om verdere escalatie van de schulden te voorkomen, wordt onderzocht.

Budgetbeheer: In 2014 is vastgesteld dat veel klanten langdurig budgetbeheer kregen als nazorg. Nu verbeterde managementinformatie beschikbaar is, zijn er afspraken gemaakt met de Kredietbank om hier meer grip op te krijgen. Het bestand budgetbeheer wordt gescreend. Dit leidt tot een plan van aanpak voor alle klanten met budgetbeheer, waarbij gewerkt wordt naar de maximaal haalbare financiële zelfredzaamheid. Ook biedt het inzicht in het benodigde instrumentarium binnen het budgetbeheer. Zo kan bijvoorbeeld worden bepaald of klanten in Goirle behoefte hebben aan duurzame financiële dienstverlening, of bijvoorbeeld aan het opstarten van schuldhulpmaatjes tijdens of bij afronding van het budgetbeheer door de Kredietbank.

¹ branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren