

2020

Evaluatie Schuldhulpverlening Tiel



Inleiding

In 2017 is het beleidsplan schuldhulpverlening Tiel 2018-2021 vastgesteld. Elk jaar vindt er een evaluatie plaats. In deze evaluatie blikken we terug op het afgelopen jaar. We bekijken welke resultaten er zijn geboekt en hoe er aan de doelen uit het beleidsplan is gewerkt. De evaluatie bevat onder andere een analyse van de beschikbare managementinformatie. Ook is er input opgehaald bij consulenten schuldhulpverlening en enkele partners uit de sociale basis.

De doelstellingen uit het beleidsplan schuldhulpverlening zijn als volgt geformuleerd:

1. Iedere inwoner die te maken krijgt met schulden weet hoe hij of zij hulp kan vinden bij het oplossen van schulden
2. Integrale schuldhulpverlening bevordert de duurzame (financiële) zelfredzaamheid en participatie van haar inwoners
3. Schuldhulpverlening sluit aan op de capaciteiten en leefwereld van de inwoner
4. Preventie en vroegtijdig signaleren van schulden leiden tot een vermindering van (maatschappelijke) problemen op andere levensdomeinen
5. Een schuldenvrije toekomst wordt nagestreefd daar waar dit realistisch is

Opzet Evaluatie

Deze evaluatie is opgebouwd zoals aanbevolen in het rekenkameronderzoek schuldhulpverlening Tiel. Er wordt een onderverdeling gemaakt in drie soorten resultaten:

- Input; Wat is er in 2020 gedaan om de doelen uit het beleidsplan te behalen
- Throughput; Welke resultaten zien we op de verschillende doelstellingen terug
- Output; Wat merken inwoners van de behaalde resultaten

Begin 2020 is er een evaluatie over het jaar 2019 gedaan. Tevens is er een uitvoeringsplan gemaakt waarin acties zijn opgenomen waar in 2020 aan gewerkt ging worden. Als basis zijn het beleidsplan, de uitvoeringsplannen van 2018 en 2019 en de conclusies uit de evaluatie gebruikt. De uitkomsten van de evaluatie over 2020 worden gebruikt als input voor het uitvoeringsplan van 2021.

2020 in het algemeen: de afvlakkende curve?

Begin van 2020, het lijkt bijna een ander tijdperk, was het nog onverminderd druk met aanvragen voor schuldhulpverlening. Op dat moment leek het er nog op dat de trend die in de tweede helft van 2019 was gestart zou voortduren. De hoeveelheid aanvragen was hoog en het leek er op dat het wel eens een jaar met de meeste aanvragen tot nu toe kon gaan worden. Tot half maart kwamen er ruim 60 aanvragen voor hulpverlening of advies binnen. Ongeveer een kwart van alle aanvragen schuldhulpverlening werd in de eerste 75 dagen van het jaar gedaan.

Nadat de samenleving letterlijk op slot ging, bleef de dienstverlening doorlopen. De hulp veranderde van persoonlijke gesprekken op kantoor, naar (video)bellen met de inwoners. Het was voor iedereen wennen. In veel media was te lezen dat de financiële situatie van velen zeer snel kritiek zou worden. Iedereen bereidde zich voor op de golf hulpvragen die binnen zou komen. Het tegenovergestelde gebeurde in eerste instantie. In de maanden die volgden, lag het aantal aanvragen zo'n 25-50% lager dan de maanden daarvoor. Ook de zelfstandig ondernemers die in financiële nood verkeerden, stroomden nog zeker niet massaal binnen.

Gemeente Tiel was niet de enige die een daling van het aantal hulpvragen registreerde. Uit een uitraag van Divosa bleek dat veel gemeenten aanzienlijk minder aanvragen hebben ontvangen. De jaarcijfers 2020 van branchevereniging voor schuldhulpverlening, (Nvvk) zijn nog niet gepubliceerd, maar ook zij geven aan een afname te verwachten. In Tiel duurde het tot september voordat het aantal aanvragen weer op het normale peil was. Van een toename ten opzichte van 2019, is dan echter nog steeds geen sprake. Uiteindelijk lag het aantal aanvragen in 2020 zo'n 16% lager dan in 2019. Waar de afname precies door komt, kan nog niet worden verklaard. Het zou toegeschreven kunnen worden aan de steunmaatregelen, het feit dat schuldeisers coulanter zijn of doordat inwoners lang wachten met het zoeken van hulp. Concreet bewijs voor een van deze verklaringen is er echter nog niet.

Bij SantéPartners heeft men in 2020 ook geen toename of verandering in het aantal hulpvragen geregistreerd. Er zijn nog geen signalen van toegenomen financiële problematiek. Wel zijn er iets meer burn-out klachten die gerelateerd zijn aan corona en de beperkende maatregelen. In de wijkteams is eveneens geen toename van het aantal financiële hulpvragen geweest. Wel heeft men daar met name in het begin van de corona pandemie veel inspanningen gedaan om te zorgen dat kinderen op weg zijn geholpen met het volgen van thuisonderwijs.

Kortom: nu de samenleving op het moment dan ook de derde golf te verwerken krijgt, wachten financieel hulpverleners nog altijd op de eerste.



**DE BEL UITZETTEN OF TOCH
DE DEUR OPEN DOEN?**

**KOM JIJ
ER UIT?**

-€33.226

Input

Hieronder leest u welke resultaten er waren opgenomen in het uitvoeringsplan van 2020. Deze staan in de linker kolom. In de rechter kolom kunt u zien op welke manier er het afgelopen jaar aan de verschillende resultaten is gewerkt.

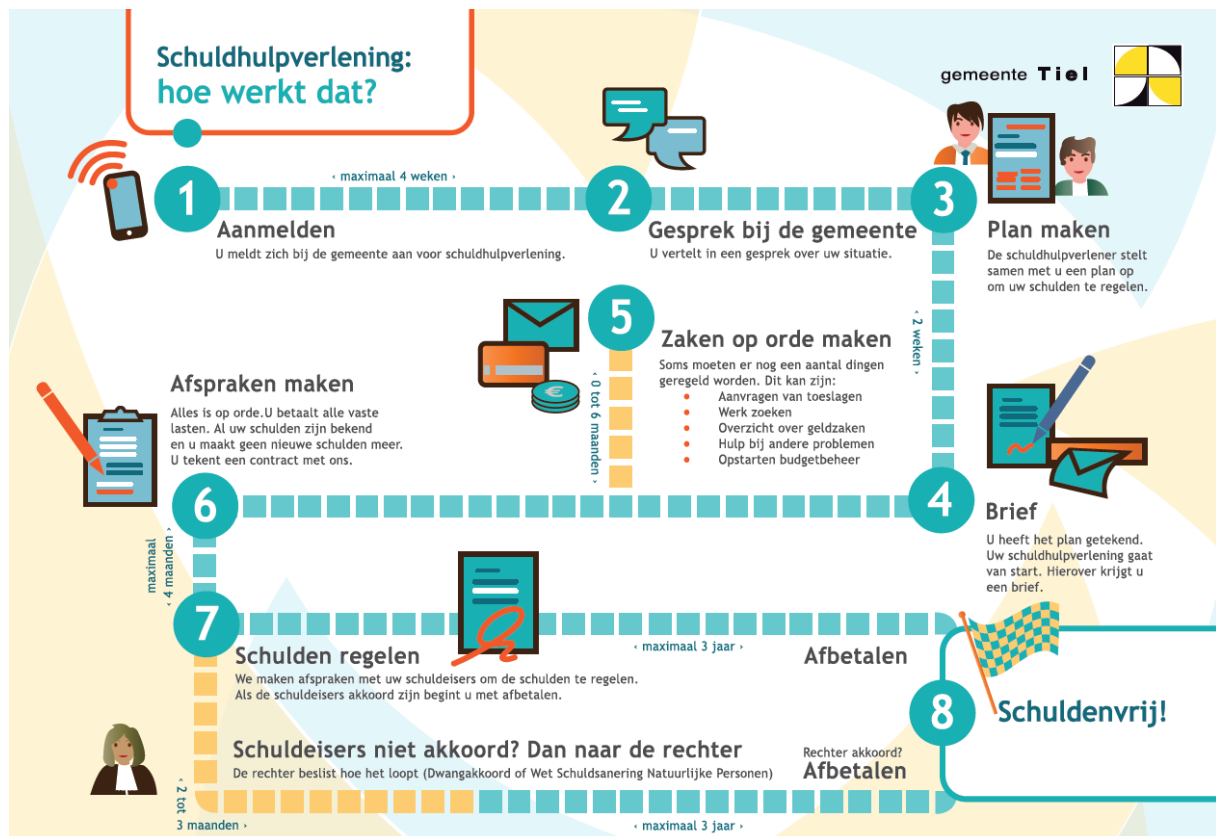
Wat wilden we bereiken in 2020?	Hoe is er aan het resultaat gewerkt?
Doorlopend vragen van klantfeedback voor schuldhelpverlening en implementeren klantfeedback voor budgetbeheer	In 2020 is aan alle nieuwe cliënten na het intakegesprek klantfeedback opgevraagd. Ongeveer 20% van de cliënten die aangaven mee te willen werken, heeft een vragenlijst ingevuld. Er is bekeken of klantfeedback opvragen ook periodiek voor bestaande klanten kan worden opgevraagd en of budgetbeheer hierin meegenomen kan worden. Tot nu toe is dit niet gelukt. Er is nog geen duidelijkheid of er privacytechnisch voldoende grondslag is om, zonder toestemming vooraf, feedback op te vragen.
Voortdurend inzetten op informatievoorziening	In 2020 is er op de Facebookpagina van gemeente Tiel regelmatig aandacht besteed aan het thema financiën. Ook heeft er begin van het jaar een uitgebreid artikel in Tiel Actueel gestaan over budgetbeheer. Eind van het jaar is gemeente Tiel aangesloten op de Nederlandse Schuldhelproute. Vanuit de rijksoverheid is er met de campagne "Kom jij eruit" veel aandacht besteed aan het thema schuldhelpverlening. Inwoners van Tiel kunnen digitaal een test doen via Geldfit.nl waarna zij, afhankelijk van de uitkomst van de test, naar de juiste hulp werden doorverwezen.
Actief aanbieden informatie en adviesgesprekken	Consulenten schuldhelpverlening hebben cliënten die belden met hulpvragen actief gewezen op de mogelijkheid om een eenmalig adviesgesprek te voeren. De mogelijkheden zijn ook bekend gemaakt bij de partners binnen de sociale poort. Ook staat er informatie op de website van de gemeente Tiel. In 2020 is het aantal adviesgesprekken ongeveer gelijk gebleven als in 2019. Het is niet de stijging waar op was gehoopt, maar anderzijds is het aantal adviesgesprekken niet gedaald, terwijl dit wel geldt voor de reguliere aanvragen schuldhelpverlening.
Pilot Schuldrust aan de poort	Op 1 oktober 2020 is gestart met de pilot Schuldrust aan de poort, waarbij het de bedoeling was om inwoners die bij Werkzaam een Participatiewet uitkering aanvroegen direct een gezamenlijk gesprek aan te bieden met een consulent schuldhelpverlening als er sprake was van (dreigende) financiële problematiek. Er

	heeft klein aantal gezamenlijke gesprekken plaatsgevonden. Verder heeft de pilot ervoor gezorgd dat werkcoaches en consultants schuldhulpverlening elkaar beter weten te vinden. De pilot loopt door in begin 2021.
Uitwerking prestatieafspraken uit woonvisie-gericht op schuldenproblematiek	In 2020 zijn twee cursussen aangeboden om het betaalgedrag van huurders te verbeteren. In ruil daarvoor konden huurders een korting krijgen op de huur. Aan deze cursussen hebben 18 huurders deelgenomen. Mede dankzij deze cursus hebben een aantal huurder hun huurachterstand geheel of gedeeltelijk ingelopen.
Doorontwikkeling thuisadministratie Tiel in samenwerking met Schuldhulpmaatje	Het aantal aanmeldingen voor de thuisadministratie lag dit jaar lager dan in 2019. Schuldhulpmaatje (Maatjes voor elkaar Tiel) is opgericht in oktober 2020. Na toekennen van een subsidieaanvraag, zal dit in 2021 van start gaan en worden er nadere samenwerkingsafspraken gemaakt.
Bevorderen integrale aanpak in relatie tot de ontwikkeling Sociale Poort Tiel	Schuldhulpverlening zal per 01-01-2021 onderdeel uitmaken van de Sociale Poort. De vakgroep is opgesplitst en neemt deel in het team Jeugd & Gezin en in team Volwassenen & Senioren. Bij het intakegesprek vindt nu al een beperkte uitvraag op meerdere leefgebieden plaats.
Implementeren budgetcoaching	Begin 2020 hebben een aantal sessies plaatsgevonden om te brainstormen over de invulling van budgetcoaching. Ook is er geïnventariseerd welke opleidingen hiervoor beschikbaar waren. Als gevolg van Covid19 is de implementatie van budgetcoaching stil komen te liggen.
Afspraken over schuldhulpverlening aan zzp-ers	In maart 2020 is gestart met een pilot met Over Rood. In eerste instantie konden tien ondernemers met (dreigende) financiële problemen worden doorverwezen. Over Rood heeft speciaal opgeleide trajectbegeleiders die ondernemers kunnen helpen met het maken van een plan van aanpak om financiën en andere zaken weer op orde te krijgen. De pilot is in oktober 2020 verlengd. Medewerkers schuldhulpverlening hebben in 2020 een training gehad over het uitvoeren van schuldhulpverlening aan ondernemers. Tot slot is gemeente Tiel aangesloten bij Geldfit Zakelijk, waardoor ondernemers na het doen van een test direct naar Gemeente Tiel, Werkzaak of Over Rood worden doorverwezen.

Voortzetting project vroegsignalering met uitbreiding van aantal op te pakken signalen	In 2020 zijn maandelijks 25 matches opgepakt. In verband met de corona pandemie zijn er dit jaar minder huisbezoeken gedaan. In plaats daarvan zijn inwoners vaak telefonisch benaderd. Het percentage inwoners voor wie een succesvolle interventie is gedaan, is desondanks vergelijkbaar met het jaar ervoor. De telefonische gesprekken konden niet gezamenlijk met maatschappelijk werk en MEE worden opgepakt.
Voortzetting afspraken Armoedepact (netwerkbijeenkomsten, kennisdeling en nieuwsbrief)	Door de corona pandemie was het organiseren van netwerkbijeenkomsten niet mogelijk. Wel is er maandelijks een mail verstuurd met updates/nieuws vanuit de verschillende aangesloten partijen.
Gelijke Kansen Alliantie (GKA)	Er is een GKA agenda opgesteld om gelijke kansen te bieden voor alle kinderen en jongeren, door het verbinden van school, thuis en omgeving. Door corona hebben heeft de speel 'o' theek niet plaats kunnen vinden en worden de sportactiviteiten op het Cruijfcourt later georganiseerd

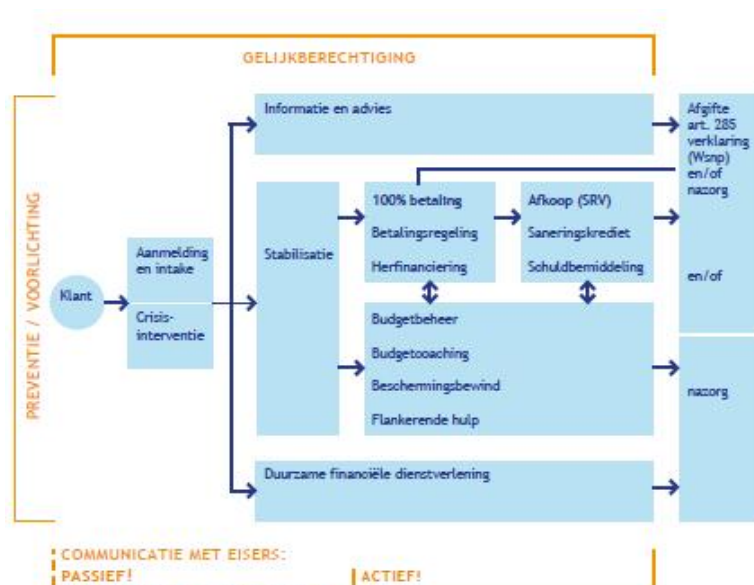
Throughput

Binnen schuldhulpverlening zijn er meerdere producten die ingezet kunnen worden om een inwoner te helpen met zijn/haar financiële problemen. In sommige gevallen, kan een eenmalig advies al voldoende zijn. Als blijkt dat de problematiek ernstiger is, kan er onder andere worden gekozen voor het treffen van betalingsregelingen of het opzetten van een minnelijke of wettelijke schuldregeling.



De producten die gemeente Tiel inzet, zijn weergegeven in het onderstaande schema van de NVVK. Het product beschermingsbewind wordt niet door de gemeente zelf uitgevoerd. Het product budgetcoaching wordt op dit moment ook nog niet uitgevoerd.

In 2020 heeft er in opdracht van de NVVK een herhalingsaudit plaatsgevonden door Kees Verkuil Interim Management & Advies. De auditor was zeer positief over de manier waarop uitvoering wordt gegeven aan de NVVK producten. Het certificaat dat de NVVK heeft afgegeven, is verlengd tot en met 2023.



In de onderstaande tabel worden de klantstromen weergegeven. Het betreft alleen de klantstromen voor Tiel. In Tiel voeren we ook schuldhulpverlening uit voor de gemeente West Maas en Waal. De klantstromen voor de gemeente West Maas en Waal zijn hier buiten beschouwing gelaten. Het betreft hier aantallen producten die zijn opgestart in 2020.

Aantal trajecten gestart	2019	2020
<i>Informatie & Adviesgesprekken</i>	38	40
<i>Crisis (aangekondigde ontruiming en/of afsluiting)</i>	5	5
<i>Aanmeldingen inclusief meldingen vroegsignalerings</i>	463	562
<i>Aanmeldingen vroegsignalerings</i>	188	319
<i>Aanmeldingen schuldhulpverlenings</i>	289	243
<i>Betalingsregelingen</i>	2	35*
<i>120 dagen model (afkoop door minnelijke schuldregeling)</i>	107	86
<i>Schuldbemiddeling (hercontrolefase)</i>	53	57
<i>Saneringskrediet (afkoop schulden met lening Kredietbank)</i>	13	17
<i>Stabilisatietrajecten</i>	96	109
<i>Duurzaam Financiële Dienstverlening</i>	19	13
<i>Verzoek Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP)</i>	35	21
<i>Nazorg</i>	29	108
<i>Aantal meldingen thuisadministratie</i>	40	29
<i>Budgetbeheer Plus</i>	5	6
<i>Budgetbeheer Compleet</i>	29	33
<i>Financieel beheer</i>	11	2
<i>Schuldhulpverlening aan ondernemers</i>	0	10

* Dit is inclusief de betalingsregelingen die vanuit vroegsignalerings zijn getroffen.

Het aantal meldingen voor schuldhulpverlening lag in 2020 15,9% lager dan het jaar ervoor. Het aantal eenmalige adviezen daalde niet mee en steeg zelfs licht. Er zijn minder schuldbemiddelingen (120 dagen model) gestart in 2020. Dit is deels te verklaren doordat voor meer situaties eerst een stabilisatie is ingezet. Daarnaast zijn er ook meer saneringskredieten ingezet. Ondanks dat er minder schuldbemiddelingen zijn gestart, zijn er wel meer bemiddelingen geslaagd, 57 tegenover 53, het jaar ervoor. Hierdoor nam ook het aantal WSNP-verzoeken af.

Output

Slagingspercentage schuldhelpverlening 2020

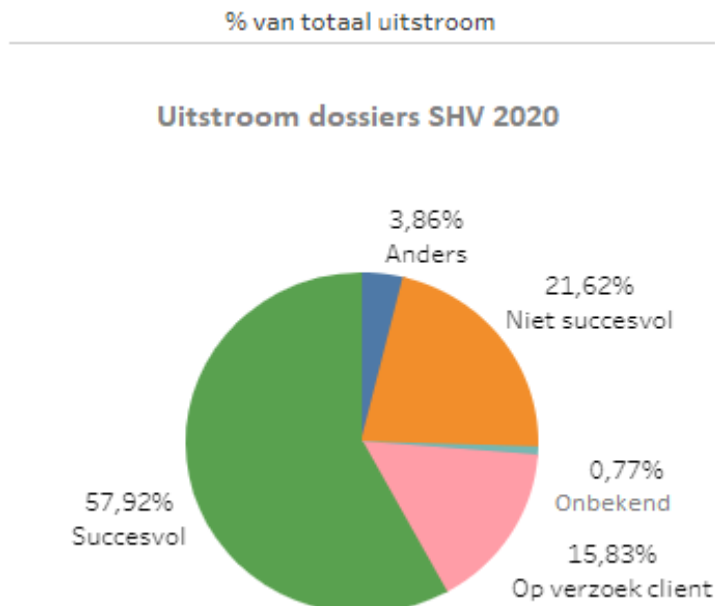
Schuldhelpverlening leidt niet altijd tot hetzelfde resultaat. Aanboden trajecten zijn maatwerk. Afhankelijk van de helpvraag, wordt gekozen voor een bepaalde oplossingsrichting. Voorbeelden van oplossingen met een positieve uitslag zijn:

- Minnelijke schuldregeling (afkoop in 36 maanden of saneringskrediet)
- Het treffen van een 100% betalingsregeling met één of meerdere schuldeisers
- Toelating tot de WSNP
- Het geven van een eenmalig advies
- Schuldhelpverlening is niet meer nodig / eindigt op verzoek van de cliënt
- Doorverwijzing naar een andere instantie

Niet in alle gevallen kan een schuldhelpverleningstraject tot een positief resultaat leiden. Soms is dit door factoren die te maken hebben met de schuldenaar zelf. In andere gevallen is dit het gevolg van de schulden en de regelbaarheid daarvan. We onderscheiden de volgende negatieve beëindigingsgronden:

- Cliënt houdt zich niet aan de inlichtingenverplichting
- Cliënt houdt zich niet aan de medewerkingsverplichting
- Schulden zijn niet regelbaar, er zijn geen mogelijkheden meer

In het laatste geval, is er vaak sprake van schulden die vaak niet minnelijk geregeld kunnen worden, waarna de cliënt eveneens niet is toegelaten tot de WSNP.



Het percentage positieve uitstroom (succesvol + beëindiging op verzoek cliënt) is was in 2020 73,75%. In 2019 was dit nog 71%. Het percentage positieve beëindigingen is dus licht gestegen.

Het percentage regelingen dat beëindigd is om een reden die als "anders" is aangegeven, betreft cliënten die gedurende hun traject zijn verhuisd of komen te overlijden.

Totaal zijn er in 2020 257 trajecten beëindigd.

Uitstroom vroegsignalering 2020

Ook in 2020 zijn maandelijks ongeveer 25 matches opgepakt. Normaliter worden er huisbezoeken gedaan bij matches. Als het gevolg van corona zijn veel matches telefonisch opgepakt. Vroegsignalering kan positief, negatief of anders worden afgerond.

Vroegsignalering wordt *positief* afgerond als:

- Er een betalingsregeling wordt getroffen
- Betrokkene wordt doorverwezen (bijvoorbeeld naar de afdeling schuldhulpverlening of naar een partner binnen de sociale basis)
- Het probleem inmiddels is opgelost

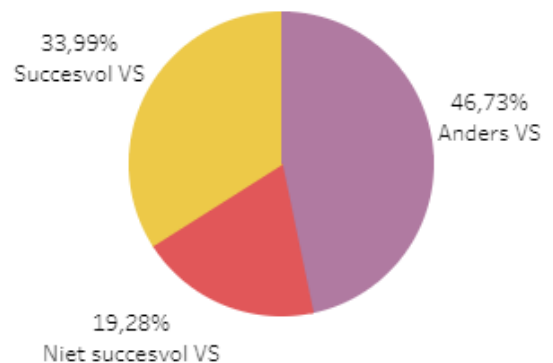
Vroegsignalering wordt *negatief* afgerond als:

- Betrokkene aangeeft niet mee te willen werken

Vroegsignalering wordt *anders* afgerond als:

- Het niet mogelijk is om contact met de betrokkene te krijgen
- De match niet is opgepakt als gevolg van Covid19

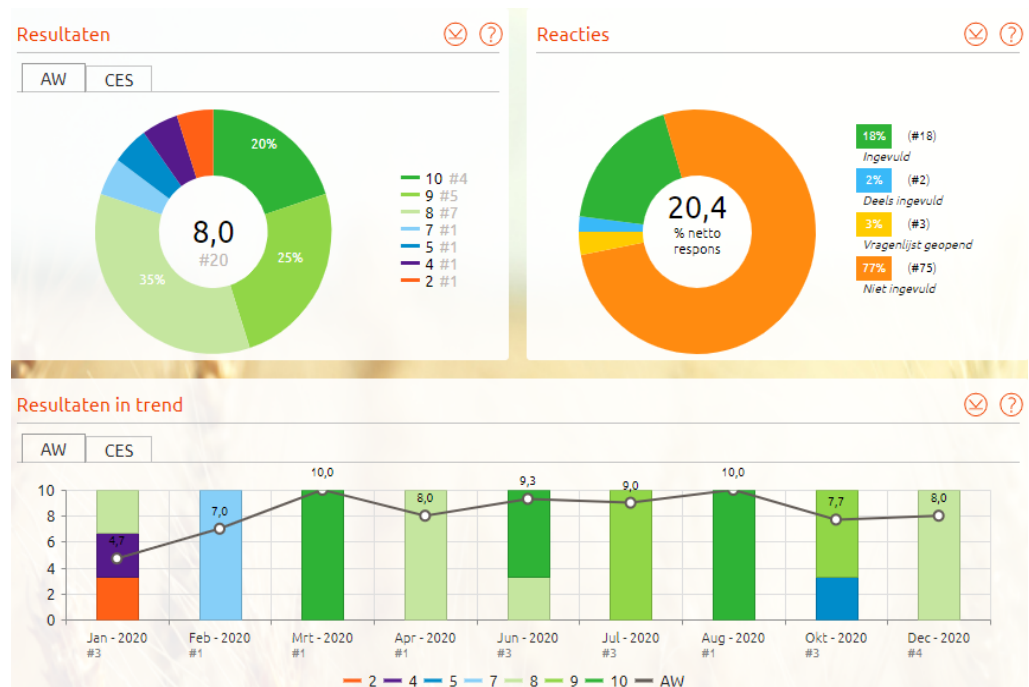
% van totaal uitstroom



Ondanks het feit dat vroegsignalering in 2020 voor een groot gedeelte telefonisch heeft plaatsgevonden, blijkt dit voor het slagingspercentage niet veel uit te maken. Het slagingspercentage was in 2020 33,99% tegenover 35,33% in 2019.

Klanttevredenheid 2020

Medio 2019 is gestart met het uitvragen van klantfeedback. Cliënten kregen tijdens het intakegesprek de vraag of zij benaderd mochten worden met een vragenlijst. In totaal hebben 98 cliënten aangegeven dat zij een lijst wilden ontvangen. Van deze 98 cliënten, hebben er 20 de



vragenlijst afgerond en hiermee de dienstverlening beoordeeld, een respons van 20,4%. Het gemiddelde eindoordeel komt uit op een 8. Cliënten waren vooral enthousiast over de snelheid van helpen, de vriendelijkheid van de medewerkers en het geboden maatwerk. Een aantal genoemde verbeterpunten waren dat afspraken niet altijd werden nagekomen en dat niet altijd voldoende begrip werd getoond. Over de vindbaarheid en het gemak van aanmelden was men verdeeld.

Inkomsten uit in rekening gebrachte kosten voor schuldbemiddeling en financieel beheer

Per 1 januari 2018 worden in het geval van een schuldbemiddeling en financieel beheer, behoudens enkele uitzonderingen, kosten in rekening gebracht. De bemiddelingskosten bedragen 9% en gaan af van de uitdeling aan de schuldeisers. Voor cliënten die daarnaast ook gebruik maken van een vorm van financieel beheer, wordt daarnaast €6,- per maand in rekening worden gebracht. De totale opbrengst van deze inkomsten was in 2020 €23.253,67. In 2019 was dit nog €9.728,48.

Conclusies en vooruitblik 2021

Iedere inwoner die te maken krijgt met schulden weet hoe hij of zij hulp kan vinden bij het oplossen van schulden

In 2019 zagen we nog een forse stijging van het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening. Sinds de start van de corona pandemie is het aantal aanvragen afgenomen. In 2020 komt de daling uit op 15,9%. Deze trend wordt in het hele land waargenomen. Het aantal informatie en advies gesprekken is ongeveer gelijk gebleven. In 2020 is via (sociale) media aandacht besteed aan schuldhulpverlening en budgetbeheer. Ook is Tiel vanaf eind 2020 aangesloten op de Nederlandse Schuldhulproute.

Activiteiten 2021

- Voortdurend inzetten op informatievoorziening via (sociale) media. Opstellen en uitvoeren communicatiekalender.
- Speciale aandacht voor jongeren met geldproblemen, eventueel door gebruik andere media en geven van voorlichting. Samenwerking met o.a. toekomstcoaches regio Rivierenland
- Uitbreiden klantfeedback en resultaten gebruiken om verbeteringen door te voeren.

Integrale schuldhulpverlening bevordert de duurzame (financiële) zelfredzaamheid en participatie van haar inwoners

In 2020 is gewerkt aan de voorbereidingen voor de sociale poort. De sociale poort is gestart per 2021. De vakgroep schuldhulpverlening is hierin opgenomen. Schuldhulpverleners zijn nu onderdeel van integrale teams waarin de verschillende disciplines vertegenwoordigd zijn. Dit bevordert de samenwerking tussen verschillende hulpverleners.

Activiteiten 2021

- Samenwerking en kennis over de mogelijkheden van schuldhulpverlening vergroten binnen de sociale poort/sociale basis
- Doorontwikkeling thuisadministratie Tiel in samenwerking met Schuldhulpmaatje
- Optimaliseren samenwerking BBZ, Overrood en afdeling schuldhulpverlening.
- Mogelijkheden regionale samenwerking op het gebied van schuldhulpverlening aan ondernemers verkennen
- Nazorg en Budgetcoaching uitbreiden in samenwerking met partners in de sociale basis.
- Opvolging convenant Rabobank West Betuwe. Verbeteren samenwerking Rabobank
- Uitbreiding kennis medewerkers schuldhulpverlening

Schuldhulpverlening sluit aan op de capaciteiten en leefwereld van de inwoner

Schuldhulpverlening in Tiel bestaat uit een aanbod van veel verschillende producten om zo goed mogelijk maatwerk te leveren. Inwoners hebben daarnaast inspraak in het soort traject dat zij krijgen, het traject wordt samen uitgestippeld. Er is aandacht voor begrijpelijk schrijven. In het klanttevredenheid onderzoek wordt over het algemeen goed gescoord op begrijpelijkheid en het voldoen aan de verwachtingen.

Activiteiten 2021

- Alle brieven, beschikkingen en flyers op B1 niveau maken en houden
- Het thema "Geldeuzels" onder de aandacht brengen bij Tielse jongeren
- Sneller kiezen voor het inzetten van een saneringskrediet om eerder schuldrust te krijgen
- Hoeveelheid op te vragen informatie bij inwoners beperken, drempel zo laag als mogelijk

Preventie en vroegtijdig signaleren van schulden leiden tot een vermindering van (maatschappelijke) problemen op andere levensdomeinen

Preventie en vroegtijdig signaleren van schulden krijgen steeds meer aandacht. In Tiel zijn we sinds medio 2018 actief met vroegsignaleren. De pilot is omgezet in een vaste manier van werken. Maandelijks worden 25 matches opgepakt. Tijdens de coronapandemie is veel telefonisch gegaan, omdat huisbezoeken niet mogelijk waren. Dit heeft nauwelijks invloed gehad op het slagingspercentage. Medio 2020 is gestart met de voorbereiding op een wijziging in de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS). Per januari 2021 is vroegsignalering een wettelijke verplichting.

Activiteiten 2021

- Het Landelijk Convenant Vroegsignalering vervangt de lokale afspraken
- Meer partners geven achterstanden van Tielse inwoners door, waardoor het bereik van vroegsignalering wordt uitgebreid.
- Alle eenvoudige signalen worden nu ook opgepakt, zoals vastgelegd in aangepaste WGS
- Actiever doen van een hulpaanbod bij "life events"

Een schuldenvrije toekomst wordt nagestreefd daar waar dit realistisch is

Schuldhulpverlening leidt niet altijd direct tot een schuldenvrije toekomst. Er kunnen zich situaties voordoen waarin de schulden nog niet duurzaam op te lossen door de complexiteit van de situatie, de medewerking van de inwoner zelf of een combinatie van deze twee factoren. In 2020 leidde 73,75% van alle beëindigde schuldhulpverleningstrajecten tot een positief resultaat. Dat is iets hoger dan in 2019.