

2024

Evaluatie Minima & Schuldhulpverlening



1 Inleiding

In oktober 2023 is het beleidsplan minima en schuldhulpverlening 2024-2027 vastgesteld. Dit beleidsplan vervangt de nota minimabeleid 2018 en het beleidsplan schuldhulpverlening 2018-2021. Een vast onderdeel van het beleidsplan is het uitvoeren van een jaarlijkse evaluatie. Zo monitoren we de voortgang op de gestelde beleidsdoelen. Het geeft ons de kans om ons beleid tijdig bij te stellen als daar aanleiding toe is.

Het is voor het eerst dat we zelf een gecombineerde evaluatie maken voor zowel het minimabeleid als de gemeentelijke schuldhulpverlening. Voorheen werd enkel over het beleid voor schuldhulpverlening jaarlijks gerapporteerd. Nu gekozen is voor een gecombineerd plan, nemen we ook de voortgang op het gebied van het minimabeleid hier in mee. Op deze manier kunnen we een completer beeld geven op deze beleidsterreinen die nauw aan elkaar verwant zijn. Beide onderdelen passen binnen de programmalijn bestaanszekerheid.

Het beleidsplan voor minima en schuldhulpverlening is opgebouwd uit de volgende vijf hoofdpijlers:

1. Preventie en Vroegsignalering om schulden te voorkomen
2. Perspectief op een betere toekomst
3. Kansen voor kinderen en jongeren
4. Aanpak van problematische schulden
5. Samen werken aan meedoen zonder drempels

Opzet Evaluatie

Deze evaluatie is opgebouwd zoals aanbevolen in het rekenkameronderzoek schuldhulpverlening Tiel 2020. Er wordt een onderverdeling gemaakt in drie soorten resultaten:

- Input; Wat is er in 2024 gedaan om de doelen uit de beleidsplannen te behalen
- Throughput; Welke resultaten zien we op de verschillende doelstellingen terug
- Output; Wat merken inwoners van de behaalde resultaten

Leeswijzer

In de evaluatie schetsen we eerst enige context. Welke landelijke ontwikkelingen spelen er, hoe beïnvloedt dit onze aanpak. En belangrijker nog: Wat merken inwoners hiervan? Daarna bekijken we welke resultaten er in 2024 zijn geboekt en hoe er aan de doelen uit het beleidsplan is gewerkt. Waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van data om de voortgang beter inzichtelijk te maken. Ook is er input opgehaald bij consultants schuldhulpverlening, vroegsignalering en bijzondere bijstand. Daarnaast is gesproken met enkele partners uit de sociale basis. Naast dit rapport, wordt ook een apart uitvoeringsplan voor het jaar 2025 geschreven.

2 Context: 2024, een nieuwe koers?

Het jaar 2024 bracht ons veel nieuwe kansen en uitdagingen op het gebied van bestaanszekerheid. Een nieuw kabinet met een andere koers en andere ambities. Een nieuwe armoededefinitie en een veranderde manier waarop schulden afgelost moeten worden. Maar hoeveel veranderde er echt en wat merken inwoners daarvan? Wat is nu precies onze rol als gemeente? Om goed te kunnen kijken naar de hulpverlening in Tiel, geven we in dit hoofdstuk eerst wat inzicht in de zaken die op landelijk en lokaal niveau spelen.

Een nieuwe definitie van armoede

In oktober kwamen het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) en het Nibud met een nieuwe gezamenlijke armoededefinitie. Een huishouden wordt nu als "arm" beschouwd als er na het betalen van vaste lasten (wonen, energie, zorg) te weinig geld overblijft voor basisbehoeften zoals verzekeringen, kleding, een telefoon en sociale activiteiten. Voor het eerst wordt gekeken naar daadwerkelijke uitgaven in plaats van gemiddelden. Voorheen werd armoede op vijf verschillende manieren gemeten, wat leidde tot grote verschillen in cijfers.

Volgens de oude meetmethode leefden in 2023 landelijk 820.000 mensen in armoede, terwijl dat er op basis van de nieuwe definitie 540.000 zijn. In Tiel was in 2023 3,7% van de inwoners arm volgens de nieuwe definitie, vergeleken met 4,2% in 2022. Het landelijk gemiddelde was 3,1% (Bron: CBS).

Een nieuwe definitie betekent niet dat de financiële situatie van huishoudens is verbeterd. De nieuwe methode beschouwt mensen niet meer als arm als zij voldoende vermogen hebben om een jaar lang noodzakelijke uitgaven te doen. Daarnaast hebben maatregelen zoals loonsverhogingen, coronasteun en energietoeslag bijgedragen. Zij zijn echter vaak tijdelijk en hebben vooral uitkeringsgerechtigden geholpen. Hierdoor nam het aantal werkende armen relatief toe. Veel mensen vallen net boven de nieuwe armoedegrens, en degenen die arm zijn, hebben juist een groter tekort in hun budget. Hoewel er op papier dus minder mensen arm zijn, is de mate van armoede toegenomen.

Bestaanszekerheid, een taak van de (Rijks)overheid?

De afgelopen jaren zijn er steeds meer verantwoordelijkheden op het gebied het bevorderen van bestaanszekerheid bij gemeenten gelegd. Dit gaat bijvoorbeeld om het helpen van inwoners met schulden, maar ook om het verstrekken van allerlei minimaregelingen. Steeds vaker komen daar ook weer tijdelijke regelingen bij, zoals de energietoeslag en het compenseren van slachtoffers van de alleenverdienersproblematiek. Voordeel is dat gemeenten dicht bij de inwoner staan en daardoor mogelijk een hoger bereik kunnen realiseren.

De commissie Sociaal Minimum stelde in 2023 vast dat voor de meeste huishoudens het sociaal minimum niet toereikend is. Ondanks de landelijke regelingen komen zij vaak maandelijks enkele honderden euro's tekort. Dit wordt vaak aangevuld met gemeentelijke regelingen. Elke gemeente kan hiervoor haar eigen voorwaarden stellen. Dit zorgt voor grote verschillen tussen gemeenten onderling. Dit is moeilijk uit te leggen aan inwoners. Het Nibud adviseerde daarom in een onderzoek van 2024 om opnieuw kritisch naar de taakverdeling tussen gemeenten en het Rijk te kijken. Er moet een andere balans komen. Een zelfde oproep werd gedaan in het manifest "geen pleisters meer" van het stedennetwerk G40. Ook zij pleiten voor een hoger sociaal minimum en een beter voorspelbaar inkomen. Tot slot werd in januari 2025 nog een stuk van het Instituut voor Publieke Economie gepubliceerd. In dit rapport met de naam "eerlijker en eenvoudiger armoedebelid" wordt wederom aandacht gevraagd voor het ontbreken van een landelijke basis voor bestaanszekerheid. Ook zij constateren dat de armoederegelingen versnipperd zijn en de verschillen tussen gemeenten enorm.

0- voorstel

Op het gebied van schuldhulpverlening was de belangrijkste wijziging in 2024 het zogenaamde “0-voorstel” Voorheen werd er bij een minnelijke schuldregeling altijd een aanbod aan schuldeisers gedaan. Ook als de inwoner in feite geen “afloscapaciteit” had en onder het bestaansminimum terecht kwam. Per 1 juli 2024 is dit niet meer toegestaan. Als een inwoner nu geen afloscapaciteit heeft, krijgen schuldeisers het verzoek om kwijt te schelden, zonder dat er een aanbod gedaan. Als het aanbod door alle schuldeisers wordt geaccepteerd, is de inwoner per direct schuldevrij. Het is de bedoeling dat er dan nog wel coaching en begeleiding plaatsvindt, maar dit kan niet als verplichting worden opgelegd. Dit roept landelijk enige weerstand op bij zowel schuldhulpverleners als schuldeisers. Het langetermijneffect (eventueel grotere kans op terugval) is nog niet bekend. Het inrichten van de coaching en begeleiding is in Tiel een van de belangrijkste speerpunten voor 2025. In het uitvoeringsplan gaan we hier dieper op in.

3 Input

Omdat het huidige beleidsplan per 1 januari 2024 is ingegaan, is er voor het jaar 2024 geen uitvoeringsplan gemaakt. Daarom beschrijven we in dit hoofdstuk hoe er is gewerkt aan de algemene doelen binnen de vijf hoofdpijlers van het beleidsplan. Deze doelstellingen gelden voor de gehele beleidsperiode. Dat betekent dat in 2024 nog niet aan alle doelstellingen gewerkt is.

Hoofdpijler	Hoe is er aan de doelstellingen gewerkt?
Preventie en vroegsignalering om schulden te voorkomen	Vroegsignalering Ook in 2024 hebben we inwoners met beginnende achterstanden in de vaste lasten proactief benaderd. Maandelijks zijn alle signalen van achterstanden opgevolgd. Soms schriftelijk, soms telefonisch en soms door middel van een huisbezoek. Er zijn gesprekken geweest met onze lokale vaste lasten partners om de samenwerking te evalueren. Daarnaast lopen er gesprekken om te kijken of een derde lokale verhuurder wil aansluiten op het convenant. Preventie en voorlichting bij levensgebeurtenissen In 2024 hebben we een kaart ontworpen met informatie die relevant is voor iemand die binnenkort de leeftijd van 18 jaar bereikt. Deze kaart versturen we voortaan aan Tielenaren die bijna 18 worden. Het is ons afgelopen jaar nog niet gelukt om minimaal vier keer per jaar voorlichting te geven in de wijken. Samenwerking Werkzaak en grote werkgevers Afgelopen jaar is de samenwerking met Werkzaak onder andere ten sprake gekomen tijdens de armoedeconferentie in West Betuwe in september 2024. Daaruit is voortgekomen dat we gaan kijken op welke manier we, ook in de regio, effectiever kunnen samenwerken. Daarnaast hebben schuldhulpverleners van Tiel voorlichtingsworkshops gegeven aan medewerkers van Werkzaak. Dit werd zeer positief ontvangen en zal in 2025 een vervolg krijgen. Ook hebben we het afgelopen jaar aan vijf grote Tielse werkgevers voorlichting gegeven. We hebben uitgelegd wat ze kunnen doen als zij merken dat ze medewerkers hebben die te maken hebben met (problematische) schulden.

	Taboe op schulden doorbreken en zichtbaar zijn Er is een communicatiekalender opgesteld om inwoners te informeren over relevante thema's. Door omstandigheden heeft de afdeling communicatie deze niet volledig kunnen uitvoeren. Desondanks is er regelmatig informatie verspreid over de minimaregelingen en schuldhulpverlening. Ook zijn we nog altijd aangesloten bij Geldfit en liften we mee op landelijke campagnes. Tot slot hebben we een nieuwe flyer ontworpen en deze verspreid bij onze partners binnen de sociale basis. Ontzorgen statushouders In 2024 zijn er meerdere gesprekken geweest met Regio Rivierenland. Deze gingen onder andere over de overdracht van statushouders van wie het "financieel ontzorgen" traject afliep, maar die nog onvoldoende zelfredzaam zijn. Hierover zijn werkafspraken gemaakt. Indien noodzakelijk, vindt voortaan een warme overdracht naar de afdeling schuldhulpverlening plaats.
Perspectief op een betere toekomst	Betere aansluiting schuldenbewind op het schuldendomein van de gemeente Afgelopen jaar hebben we bewindvoerderskantoren een enquête gestuurd met de vraag hoe zij de samenwerking ervaren. Ook vroegen we bewindvoerders of zij wilden meedenken over een convenant met heldere afspraken. Inmiddels werken we aan een concept convenant waarin onder andere afspraken worden gemaakt over snellere doorstroming. Minimaregelingen om noodzakelijke kosten op te kunnen vangen en mee te kunnen doen De bestaande minimaregelingen zijn het afgelopen jaar in stand gebleven. Over het bereik volgt later in dit rapport meer informatie. De regeling rondom de energietoeslag is medio 2024 afgehandeld. Het bereik was ongeveer 90% van de doelgroep. We stimuleren inwoners om te werken Werkzaak Rivierenland zet met het programma Technologie & Inclusie in op ontwikkeling van nieuwe technologieën. Bijvoorbeeld met inzet van een heftrucksimulator en digitale werkinstructies op de werkplek. Hierdoor kunnen meer mensen ingewikkeld werk doen en ontwikkelen ze meer zelfvertrouwen en plezier in het werk. Middels inzet van de IPS-methodiek (Individuele plaatsing en steun) lukt het om mensen met een onderkende psychische of psychiatrische aandoening aan het werk te krijgen en te houden.

	Regeling Uitstroom Bijstandsgerechtigden (RUB) De RUB is een regeling om een schuld bij de zorgverzekeraar af te lossen waarbij men gelijk weer een aanvullende verzekering kon nemen. In 2024 en 2025 hebben we geen nieuwe mensen laten instromen. De reden hiervoor is dat we beter willen bekijken hoe de RUB zich verhoudt tot een reguliere schuldhulpverlening. Door een wetswijziging duurt een schuldregeling nog maximaal 18 maanden, terwijl de regeling via de RUB 36 maanden duurt. Hierdoor is het de vraag of de RUB voor inwoners nog voldoende voordelen oplevert. Er zal nog een evaluatie plaatsvinden. SUN Noodhulpbureau Er is in 2024 niet onderzocht om de komst van een SUN noodhulpbureau haalbaar is. Wel zijn er gesprekken geweest met de diverse lokale hulpverleningsfondsen en is de samenwerking geïntensiveerd. Verhogen giftendrempel participatiewet We hebben de grens voor de giftenvrijlating verhoogd. Giften worden vrijgelaten tot een bedrag van €1.800,- in twaalf opeenvolgende maanden.
Kansen voor kinderen en jongeren	Kindpakket De voorzieningen voor kinderen in gezinnen met een laag inkomen zijn ongewijzigd gebleven. Meer informatie over het bereik volgt verderop in dit rapport. Zwemvaardig ondanks geldzorgen In 2024 en 2025 loopt er een pilot waarbij de gemeentelijke bijdrage voor zwemlessen fors hoger is. Dit gaat via het Jeugdfonds Sport & Cultuur. Deze pilot wordt gefinancierd uit een reserve voor het sociaal domein. Meer informatie over het bereik volgt verderop in dit rapport. In school jaar 2023-2024 was er ook een succesvolle proef met naschools zwemmen. Dit bood extra kansen aan kinderen om de basisschool te verlaten met een zwemdiploma. Financiële educatie Afgelopen jaar hebben we samen met Humanitas en Mozaïek lessen gegeven op het Lingecollege. Ook namen we deel aan de “respectdag” op het ROC waarbij jongeren vragen konden stellen aan hulpverleners.

	Jongeren Jongeren konden ook het afgelopen jaar weer terecht bij de jongerencoaches van Mozaïek. Ook waren de coaches aanwezig op de scholen. Het Talenthouse was ook het gehele jaar beschikbaar.
Aanpak van problematische schulden	NVVK belofte is onze standaard De NVVK belofte bevat een set normen, waarden en uitgangspunten voor kwalitatief goede schuldhulpverlening vanuit het perspectief van de inwoner. Deze belofte is geïmplementeerd in de standaard werkwijze van de afdeling schuldhulpverlening. De komende jaren zal dit steeds meer overgaan in de basisdienstverlening schuldhulpverlening. In het uitvoeringsplan 2025 gaan we hier verder op in. Snelle en efficiënte schuldhulpverlening Dit is een doorlopend doel. Over 2024 zijn hier geen bijzonderheden te vermelden. De wachttijden komen later in dit rapport aan bod. Saneringskrediet tenzij Het inzetten van een saneringskrediet wordt steeds meer de standaard werkwijze. Over het aantal saneringskredieten staat verderop in dit rapport meer informatie. Budgetcoach en actieve nazorg Nazorg na een afloop van een schuldhulpverleningstraject maakt onderdeel uit van de standaard werkwijze. Daarnaast loopt er in samenwerking met algemeen maatschappelijk werk een pilot voor het uitvoeren van coaching. Nu de schuldregelingen in 2023 gehalveerd zijn qua tijdsduur en we per 1 juli 2024 ook 0-voorstellen (zie hoofdstuk 1) aanbieden, wordt coaching nog belangrijker. In 2024 zijn we in gesprek gegaan met een partij die ons met een applicatie kan helpen om coaching en nazorg beter te stroomlijnen. Dit zal in 2025 een van de belangrijkste speerpunten zijn. Schuldhulpverlening aan ondernemers Ook in 2024 konden ondernemers met schulden bij ons terecht. Er werd hiervoor samengewerkt met Werkzaak Rivierenland en OverRood. In april hebben we met gemeenten uit de regio kennis en ervaringen uitgewisseld over ondernemers met schulden. Bij de bijeenkomst was ook een coördinator inning van de belastingdienst aanwezig.

	Eenduidig en sociaal incassobeleid In 2024 zijn we nog niet gestart met het opstellen van een nieuw incassobeleid. Wel maken we in de nieuwe beleidsregels voor minimabeleid beter duidelijk welke vormen van bijzondere bijstand we als lening verstrekken en welke een gift zijn. Het incassobeleid zal in de komende beleidsperiode nog aan bod komen. Evenals het tekenen van het “convenant lokale overheid”. Dit laatste is een van de elementen van de basisdienstverlening schuldhulpverlening (zie het uitvoeringsplan).
Samen werken aan meedoen zonder drempels	De sociale poort als toegang tot alle voorzieningen De sociale poort was in 2024 het gehele jaar telefonisch en per email bereikbaar voor inwoners. Daarnaast hebben er diverse proeven plaatsgevonden met fysieke aanwezigheid in de wijk. Deze geven aanleiding om dit in de toekomst verder uit te werken. Omdat dit breder is dan enkel het minima en schuldenbeleid, komt dat in dit rapport niet verder aan bod. Het armoedepact als krachtig netwerk voor armoedebestrijding in Tiel Het afgelopen jaar waren er twee goed bezochte bijeenkomsten van het armoedepact. In het voorjaar was het thema armoede en gezondheid. In het najaar hebben we gesproken over de samenwerking met beschermingsbewindvoerders. Beide bijeenkomsten boden gelegenheid om met elkaar in gesprek te gaan en het netwerk te onderhouden. Actieve communicatie voor een beter bereik van de regelingen Afgelopen jaar hebben we op diverse momenten over onze minimaregelingen gecommuniceerd. Dit ging via social media, maar bijvoorbeeld ook met nieuwsberichten in “Het Kontakt” We zijn nog niet gestart met het meer doelgroep/wijkgericht aanbieden van communicatiematerialen. Extra aandacht voor laaggeletterdheid Er is doorlopend aandacht voor laaggeletterdheid. Als we constateren dat iemand moeite heeft met lezen en schrijven, kan er worden doorverwezen naar het Taalhuis. Vanuit daar wordt gekeken welke ondersteuning het best passend is. Ook liep vanuit het onderwijskansenbeleid de interventie ‘thuis in taal’. Dit richt zich op de taalvaardigheid van ouders van jonge kinderen om zo de taalontwikkeling van kinderen te stimuleren.

Alle communicatie op B1 niveau

Er is opnieuw gekeken naar diverse aanvraagformulieren. Hierin is ook de cliëntenraad betrokken. Dit doel zal doorlopend aandacht krijgen.

Stress Sensitieve Dienstverlening

Afgelopen jaar volgende de uitvoerende medewerkers een training vraagverheldering. Hier kwamen meerdere gesprekstechnieken aan bod.

Voorzieningen ambtshalve toekennen waar mogelijk

Afgelopen jaar zijn we er in geslaagd om een zeer groot percentage van de energietoeslagen ambtshalve toe te kennen. Dit is gelukt door informatie van onder andere Werkzaam en BSR te gebruiken. In de toekomst willen we kijken of er ook mogelijkheden zijn voor andere regelingen.

Klanttevredenheidsonderzoek

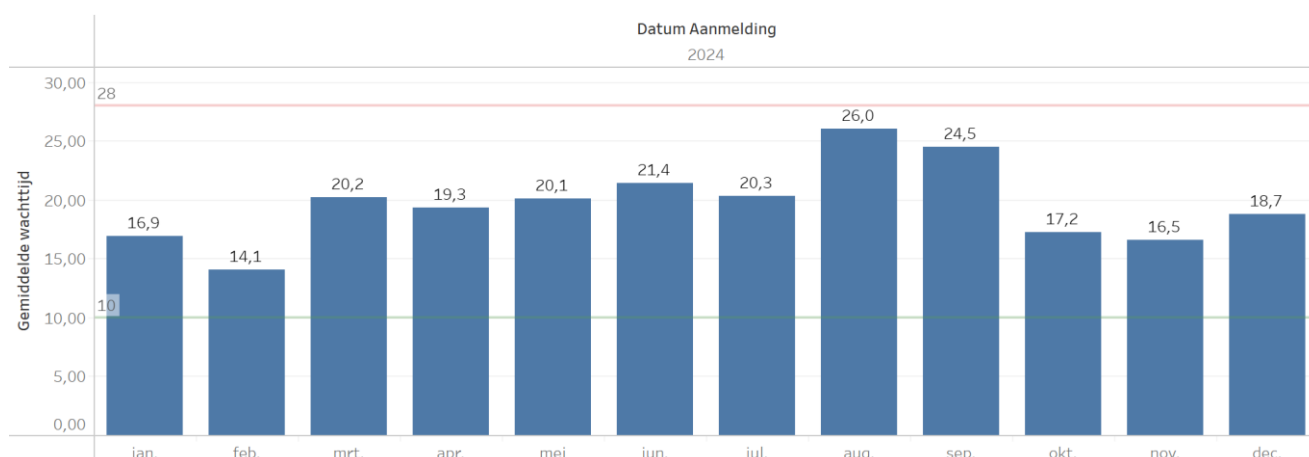
Voor schuldhelpverlening vindt een doorlopend klanttevredenheidsonderzoek plaats. Het resultaat komt verderop in dit rapport aan bod. Voor bijzondere bijstand is momenteel nog geen klanttevredenheidsonderzoek. Omdat er ook naar de klanttevredenheid wordt gekeken vanuit het programma excellente dienstverlening, proberen we daar in de toekomst bij aan te sluiten.

4 Throughput

Dit hoofdstuk geeft informatie over de klantstromen over de afdelingen schuldhulpverlening en bijzondere bijstand. Het geeft een beeld van de hoeveelheid instroom en uitstroom en de aantallen producten die zijn ingezet. Waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met het voorgaande jaar.

Schuldhulpverlening

Gemeente Tiel kreeg in 2024 totaal 221 aanvragen voor een vorm van schuldhulpverlening binnen. Dat is een stijging van 6,25% ten opzichte van het jaar 2023. De stijging is grotendeels te verklaren door een toenemend aantal inwoners dat vroeg om “Informatie & Advies”. Dit is een lichtere vorm van schuldhulpverlening die vaak wordt ingezet bij beginnende problematiek. Het gaat dan vaak om een relatief korter durende interventie van de gemeente. Het aantal verzoeken van advies ging van 67 in 2023 naar 76 in 2024. Een stijging van 13,4%. Het aantal aanmeldingen voor een reguliere intake steeg licht (2,8%). Omdat de landelijke cijfers over 2024 nog niet bekend zijn, is het nog niet mogelijk om een vergelijking te maken. Er zijn echter geen redenen om aan te nemen dat de cijfers in Tiel afwijken ten opzichte van de rest van het land.



Gemiddelde wachttijd in dagen

Uit een rapport van Divosa en de NVVK bleek dat sommige gemeenten in de eerste helft van 2024 een stijging waarnamen van 19% over dezelfde periode vorig jaar. Dit komt echter omdat veel gemeenten in het tweede kwartaal van 2023 juist een sterke daling van het aantal aanvragen hebben gehad. In Tiel heeft deze daling niet plaatsgevonden en is er dus in 2024 geen grote stijging.

Minimabeleid

In Tiel zijn diverse regelingen om inwoners met een laag inkomen te helpen om zo volwaardig mogelijk deel te nemen aan de samenleving. Een gedeelte van deze regelingen wordt door gemeente Tiel zelf uitgevoerd. Hierbij valt te denken aan de Individuele Inkomensvoet (IIT), Meerkostenregeling en Bijzondere Bijstand. Daarnaast zijn er ook regelingen die door (subsidie)partners binnen de sociale basis worden uitgevoerd.

Klantstromen

In de onderstaande tabel worden de klantstromen weergegeven. De indicatoren zijn iets anders dan voorgaande jaren. Een aantal minder relevante indicatoren over schuldhulpverlening zijn dit jaar niet opgenomen. Tegelijkertijd zijn er cijfers over onze minimaregelingen toegevoegd.

Soort regeling	2022	2023	2024
<i>Informatie & Adviesgesprekken</i>	38	67	76
<i>Crisis (aangekondigde ontruiming van de woning)</i>	18	11	7
<i>Signalen vroegsignalering</i>	1.821	2.221	3159
<i>Aanmeldingen schuldhulpverlening</i>	154	141	145
<i>Schuldhulpverlening aan ondernemers</i>	17	26	32
<i>Toekenningen energietoeslag</i>	2.352	2.015	2159
<i>Toekenningen bijzondere bijstand excl energietoeslag</i>	813	794	752*
<i>Toekenningen Individuele Inkomenstoeslag</i>	661	640	564*
<i>Toekenningen Jeugdfonds Sport & Cultuur</i>	338	348	428
<i>Toekenningen Volwassenenfonds Sport & Cultuur</i>	97	165	271
<i>Toekenningen Stichting Leergeld</i>	356	381	407
<i>Aantal huishoudens Gemeentepolis</i>	650	671	685
<i>Tegemoetkoming meerkosten</i>	1718	1621	1650*

*Peildatum 11-02-2025, dit aantal loopt nog op omdat nog niet alle aanvragen uit 2024 verwerkt zijn op het moment van schrijven.

Toelichting klantstromen schuldhulpverlening

Zoals hierboven reeds beschreven, is het aantal inwoners dat zich meldt voor hulp bij schulden gestegen. De grootste stijging nemen we waar bij verzoeken om informatie en advies. Ook voor een reguliere intake is een lichte stijging te zien. Verder is het aantal vroegsignalen van betalingsachterstanden in 2024 wederom fors hoger. In 2023 zagen we ook al een stijging. Dit is deels te verklaren doordat steeds meer partners hun signalen doorgeven en doordat er sinds halverwege het 2023 ook meldingen van dreigende afsluitingen worden gemeld. Ook heeft het te maken met een veranderde werkwijze bij de leverancier van drinkwater. Een andere verklaring voor de stijging is dat mogelijk meer inwoners te maken hebben met (lichte) betalingsachterstanden in de vaste lasten.

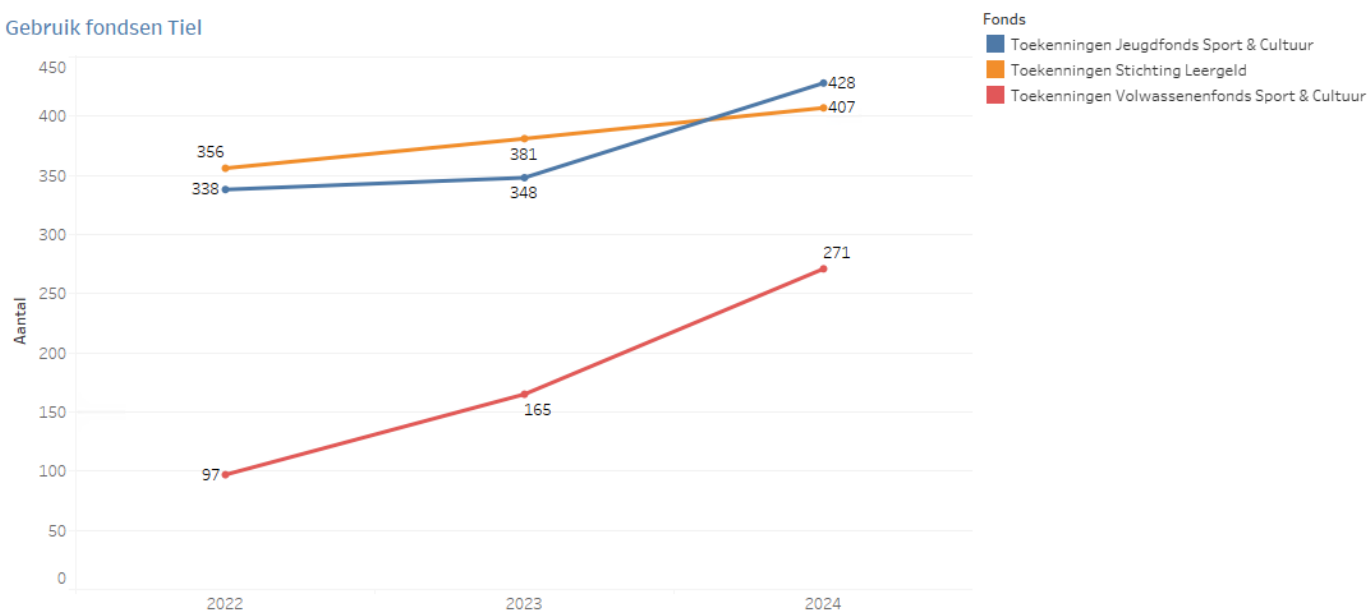
In 2024 hebben zich iets meer ondernemers met financiële problemen gemeld. Zij kunnen vaak geholpen worden met coaching door OverRood. Er zijn totaal 19 inwoners doorverwezen.

Toelichting klantstromen minimabeleid

Er is in 2024 minder individuele inkomenstoeslag toegekend. Dit heeft vooral te maken met een verandering van de doelgroep. Door een verhoging van de Wajong, valt een groep inwoners nu boven de inkomensgrenzen. Ook is er een kleine daling van het aantal unieke inwoners dat gebruik maakt van bijzondere bijstand. Dit komt onder andere doordat er minder toekenningen zijn geweest op de post beschermingsbewind. Hoewel het aantal toekenningen bijzondere bijstand is gedaald, zijn de kosten wel hoger dan het jaar ervoor. Dit komt met name door de uitgaven aan kinderopvang voor kinderen van ouders met een sociaal medische indicatie en aan de kosten voor woninginrichting. Dit heeft onder andere te maken met een hoger aantal statushouders dat we hebben gehuisvest. Het gebruik van de meerkostenregeling liet een lichte stijging zien.

Er is een aanzienlijke stijging te zien in het aantal inwoners dat een aanvraag deed bij het volwassenenfonds, stichting leergeld en het jeugdfonds sport en cultuur, is fors gestegen. Omdat het verhogen van het bereik ook een van de indicatoren is uit het beleidsplan, gaan we hier in het hoofdstuk "output" nader op in.

Gebruik fondsen Tiel



Output

In het beleidsplan minima en schuldhulpverlening 2024-2027 zijn diverse doelen gesteld. Daarbij zijn enkele doelen gericht op beleid (throughput). Deze gaan over onze aanpak en zijn niet meegenomen in dit hoofdstuk. De andere doelen zijn gericht op resultaten (output/outcome). Dit geeft aan welke (tussen)resultaten er zijn bereikt in 2024.

Doel	KPI	Resultaat 2024
Alle inwoners kunnen in hun eigen wijk ondersteuning krijgen over (het voorkomen van) geldzorgen.		- 6,3% meer Aanmeldingen voor schuldhulpverlening - 50% van de inwoners vond dat aanmelden voor schuldhulpverlening (zeer) weinig moeite kostte. 8,3% vond dat het (zeer) veel moeite kostte. De overige inwoners beoordeelden het als neutraal. - De formulierenhulp van Mozaïek is wegens groot succes uitgebreid. Steeds meer mensen gebruiken deze laagdrempelige vorm van ondersteuning.
Alle signalen van betalingsachterstanden worden opgevolgd.	100% van alle signalen	- Alle signalen zijn opgevolgd: - 25-30 huisbezoeken per maand afgelegd. - Huisbezoek afgelegd bij alle adressen waar afsluiting dreigde. - Overige signalen schriftelijk of telefonisch afgehandeld.
Inwoners in schuldenbewind stromen binnen 1 jaar door naar schuldhulpverlening waar mogelijk	Doorstroming binnen één jaar	- Bewindvoerders zijn (zeer) positief over de samenwerking met de gemeente - Gesprekken over een convenant zijn gestart
Bereik gemeentepolis stijgt met 1% per jaar	1% stijging per jaar	- Het aantal gemeentepolissen steeg in 2024 met 2,3%
Bereik kindregelingen vergroten		- Aantal toekenningen Jeugdfonds steeg met 23% - Aantal toekenningen Stichting Leergeld steeg met 6,8%% - Bijzondere bijstand voor kinder/peuteropvang steeg van 16 naar 18. (12,5%)
Zwemfonds voor kinderen aanbieden	Uitbreiden overeenkomst	- Zwemfonds beschikbaar voor 2025 & 2026. - Budget 2025 100% benut

Financiële educatie op scholen	4 keer per jaar.	- Op het Lingecollege zijn lessen aangeboden
Toekomstcoaching aanbieden		- Toekomstcoaching was beschikbaar.
Twee derde van de schulden oplossen met saneringskrediet	66,6% saneringskrediet	- Er zijn 13 saneringskredieten gestart. Het is niet bekend welk percentage van het totaal aantal regelingen dit is.
Altijd coaching en nazorg bieden	Coaching en nazorg voor 100% van cliënten	- Nazorg vindt altijd plaats - Coaching is geregeld middels een pilot - Inhoud verdient aandacht in 2025
Klanttevredenheid	Minimaal een 8.0	- Gemiddelde resultaat is 7,9
Bereik Individuele Inkomenstoeslag vergroten	75% in 2027	- Absoluut aantal toekenningen daalde met 11,9% - Geen zicht op doelgroepgrootte, dus precieze bereik niet bekend.
Bereik Volwassenenfonds vergroten	Naar 10% in 2027	- Budget 100% benut. - Het aantal toekenningen steeg in 2024 met 64,2%

Slagingspercentage schuldhelpverlening 2024

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

- Minnelijke schuldregeling (afkoop in 18 maanden of saneringskrediet)
- Het treffen van een 100% betalingsregeling met één of meerdere schuldeisers
- Toelating tot de WSNP
- Het geven van een eenmalig advies
- Doorverwijzing naar een andere instantie

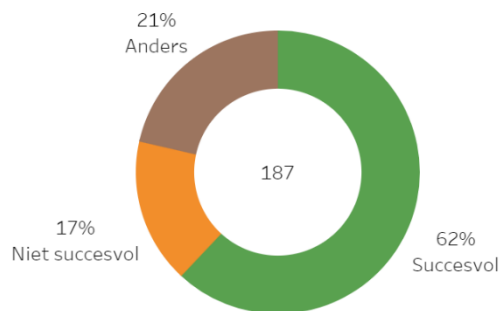
Niet in alle gevallen kan een schuldhelpverleningstraject tot een positief resultaat leiden. Soms is dit door factoren die te maken hebben met de schuldenaar zelf. In andere gevallen is dit het gevolg van de schulden en de regelbaarheid daarvan. We onderscheiden de volgende negatieve beëindigingsgronden:

- 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.

Soms is een resultaat “anders”. Dit zijn bijvoorbeeld regelingen die nooit gestart zijn (ingetrokken meldingen) en inwoners die zijn verhuisd of overleden.

Einde succesvol of niet



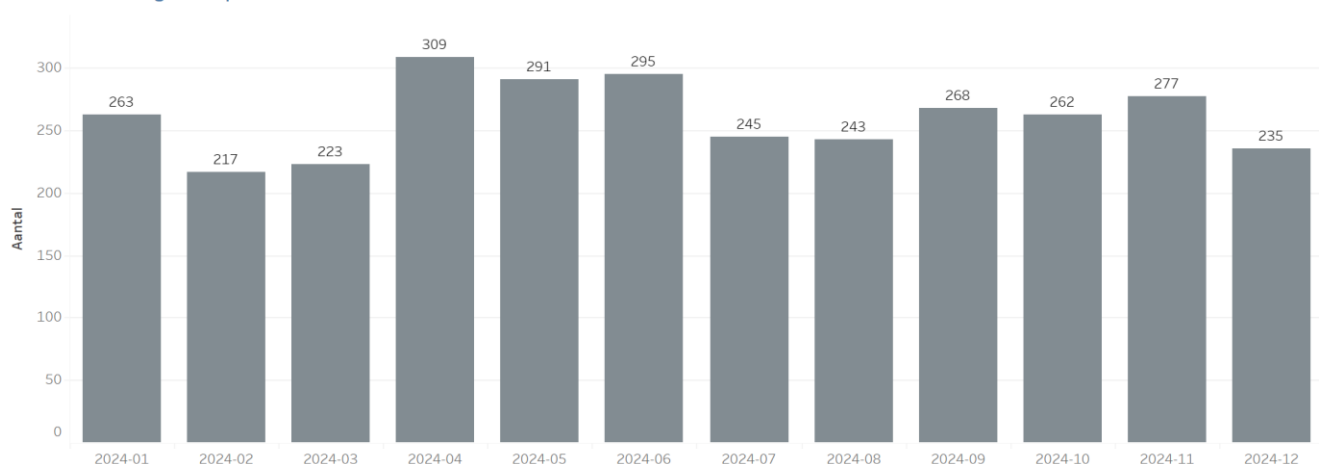
In 2024 hebben we in totaal 187 schuldhelpverleningstrajecten afgesloten. Het grootste gedeelte, namelijk 62% beëindigden we positief. Een percentage van 17% van de trajecten werd met een negatief resultaat afgerond. De overige 21% van de trajecten eindigde vanwege een andere reden. In vergelijking met 2023, eindigde 5% minder trajecten positief. Het aantal geslaagde eenmalige adviezen steeg, maar het aantal geslaagde schuldhelpverleningstrajecten daalde. Ook waren er meer inwoners die hun traject introkken, of de medewerkingsverplichting niet voldoende nakwamen. Vooralsnog is het lagere

slagingspercentage niet zorgwekkend en lijken we niet af te wijken van de landelijke cijfers. We monitoren ons slagingspercentage doorlopend. Indien nodig, doen we verder onderzoek.

Signalen vroegsignalering 2024

In 2024 zijn in totaal 3159 signalen van beginnende betalingachterstanden bij de gemeente binnen gekomen. Het gaat dan om een achterstand in de huur, de zorgverzekering, de energie en het water. Op al deze signalen hebben we actie ondernomen. In de meeste gevallen gebeurde dit schriftelijk. Daarnaast hebben we maandelijks ongeveer 25 tot 30 huisbezoeken uitgevoerd. Het aantal signalen ligt hoger dan in voorgaande jaren. Dit komt onder andere doordat steeds meer bedrijven hun achterstanden aan ons doorgeven. Daarnaast krijgen we nu ook signalen als voor huishoudens een afsluiting van energie dreigt. Dit zijn niet per se vroege signalen, maar deze worden wel door de consultants vroegsignalering opgepakt. In de onderstaande grafiek staat het aantal signalen dat per maand is ontvangen. De meeste signalen ontvangen we in de categorie zorg, gevolgd door energie. Van achterstanden in de huur ontvangen we de minste signalen.

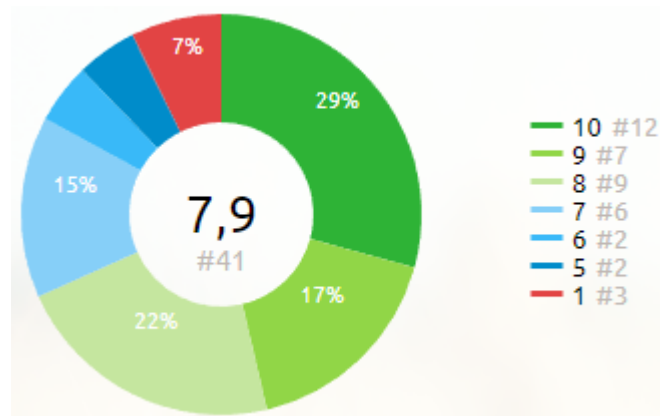
Totaal aantal signalen per maand



We zijn nog bezig met het optimaliseren van de managementinformatie over vroegsignalering. We hopen in de toekomst meer informatie te hebben over het aantal interventies dat geslaagd of juist niet geslaagd is geweest. We zijn hierover in gesprek met de softwareleverancier.

Klanttevredenheid

Inwoners die gebruik maken van schuldhulpverlening, krijgen op vaste momenten in hun traject een uitnodiging om deel te nemen aan een klanttevredenheidsonderzoek. We maken hiervoor gebruik van de klantfeedbacktool van het bedrijf 'Expoints'. Over het jaar 2024 scoort de afdeling schuldhulpverlening gemiddeld een 7,9. Dat is net iets lager dan de doelstelling van een 8,0. Toch kunnen we nog steeds spreken van een



uitstekend resultaat. De meeste genoemde positieve punten waren de snelheid waarmee men werd geholpen, ons intakegesprek en ons plan van aanpak. Ook het uit handen nemen, ontzorgen werd als positief ervaren. Als verbeterpunten gaf men het meest aan dat men het vervelend vindt als er een wisseling van contactpersoon plaatsvindt. Ook zouden sommige inwoners vaker contact met hun hulpverlener willen en willen zij beter voorbereid worden op de toekomst. De netto respons komt uit op 19,3%. Volgens feedbackspecialist Expoints is dit uitstekend voor dit type onderzoek.