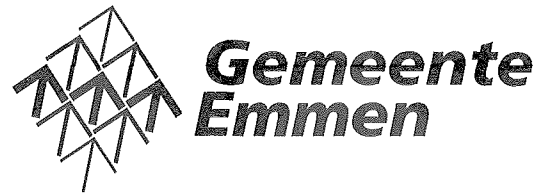


Raadhuisplein 1
7811 AP Emmen
t. 14 0591
f. 0591 685599

Postbus 30001
7800 RA Emmen
e. gemeente@emmen.nl
i. www.emmen.nl



Aan de raad van de gemeente Emmen

**Afdeling
Maatschappelijke Zaken
en Zorg**

team
Ondersteuning MZZ

ons kenmerk 12.426994	uw kenmerk	bijlage 3	behandeld door mw. J. Middelbos	BSN
datum 18 december 2012	telefoon 14 0591	fax (0591)685599	e-mail gemeente@emmen.nl	

Onderwerp
Evaluatie 'Actualisatie beleidsplan schuldhulpverlening'

Geachte leden van de raad,

In de raadsvergadering van april 2011 is de notitie 'Actualisatie beleidsplan schuldhulpverlening' vastgesteld. Na vaststelling is gestart met de implementatie van het nieuwe beleid in de uitvoering van de schulddienstverlening.

In deze brief informeren wij u over de stand van zaken. We gaan in op de effecten die het nieuwe beleid heeft gehad op cliënten en de resultaten die we op dat terrein hebben geboekt.

Voordat wij ingaan op de Emmense situatie willen wij het volgende opmerken.

Landelijke ontwikkelingen laten zien dat door de economische crisis de laatste jaren meer mensen in de financiële problemen terecht zijn gekomen en in de schulden zijn geraakt. Ook in de gemeente Emmen zijn vorenstaande ontwikkelingen waar te nemen. Ten gevolge van de geactualiseerde beleidskaders neemt het aantal mensen dat daadwerkelijk in een schulddienstverleningstraject wordt opgenomen af. Door de economische crisis is de toename van de financiële problematiek in de gemeente Emmen ook voelbaar maar doordat er op diverse terreinen met verschillende organisaties intensief wordt samengewerkt is het toch goed mogelijk, mensen die niet middels een schulddienstverleningstraject kunnen worden geholpen, worden geholpen door deze organisaties.

Inleiding

In deze brief gaan we in eerste instantie in op de effecten die het nieuwe beleid heeft gehad voor de bestaande groep cliënten. Vervolgens wordt inzicht gegeven in de afhandeling van nieuwe aanvragen en de effecten hiervan. In een overzicht wordt een vergelijk gemaakt tussen het eerste half jaar van 2011 en het eerste half jaar van 2012. U vindt deze overzichten in twee tabellen met daarbij een korte toelichting op de cijfers. Uit de evaluatie blijkt dat het nieuwe beleid adequaat is geïmplementeerd.

Als bijlagen bij deze brief ontvangt u een notitie met daarin een uitgebreide evaluatie (bijlage 1) van alle aspecten die te maken hebben met deze beleidswijzigingen en met het daarbij behorende Masterplan (bijlage 3).

Het gaat dan onder andere om de interne werkprocessen, samenwerking met de ketenpartners (bijlage 2) en de cultuuromslag. Voor zover nodig wordt in deze brief verwezen naar die uitgebreide evaluatie.

Voor het onderdeel preventie is een nota opgesteld. Na vaststelling in ons college zal ook deze nota ter informatie naar u worden toegestuurd.

De bestaande groep cliënten

Na vaststelling van het nieuwe beleid is in het najaar van 2011 gekeken naar de gevolgen van het nieuwe beleidskader voor bestaande cliënten. Door ieder cliëntdossier te toetsen aan het nieuwe beleid is een plan van aanpak voor betreffende cliënt gemaakt. Analyse op basis van de afbouw van budgetbeheer (maximaal anderhalf jaar) heeft opgeleverd dat van het totaal van 961 cliëntendossiers ruim 200 cliëntendossiers succesvol zijn afgebouwd en dat voor 124 cliëntendossiers nog iets meer tijd noodzakelijk is.

Daarnaast zijn er 71 cliëntendossiers overgedragen aan een externe bewindvoerder en dus onder beschermingsbewind geplaatst. Een totaal van 148 bestaande cliëntendossiers kunnen worden overgedragen aan inkomensbeheer omdat zij niet in staat blijken zelfstandig het eigen inkomen te beheren. In de nieuwe Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs) staat dat deze kwetsbare groep niet onder de werkingssfeer van Schulddienstverlening valt. De gemeente heeft echter wel een zorgplicht voor deze groep inwoners. Voor deze doelgroep wordt in nauwe samenwerking met maatschappelijk betrokken organisaties (ketenpartners) een gemeenschappelijke voorziening ontwikkeld. Meer informatie hierover kunt u vinden op pagina 6 van bijlage 1 en bijlage 2.

Nieuwe instroom

Bij nieuwe aanvragen wordt op basis van het Emmense kwadrant (zie pagina 2 van bijlage 1) zorgvuldig getoetst welk traject passend is. Daarnaast wordt ingezet op wederkerigheid waardoor het oplossen van de problemen een gezamenlijke verantwoordelijkheid is. Het Frontoffice is zodanig ingericht dat de wachttijd voor een eerste gesprek is teruggebracht naar maximaal 3 weken (dit was in de eerste helft van 2011 gemiddeld 8 weken).

Door intensievere begeleiding is het aantal cliënten waarin een opname in budgetbeheer noodzakelijk is, teruggelopen met 50%. In veel gevallen blijkt de cliënt - met begeleiding - in staat zijn/haar eigen budget te beheren.

Aantal cliënten

Het aantal nieuwe cliënten is ten opzichte van 2011 afgenomen. Het aantal aanmeldgesprekken bedraagt gemiddeld 17 per week. De instroom wordt beperkt door de selectie op basis van het kwadrant aan het begin van het traject. Daarnaast worden, door een verbeterde samenwerking met de ketenpartners, cliënten sneller en vaker doorverwezen. Deze verwijzing wordt ingezet voor professionele ondersteuning bij sociale problemen maar er wordt ook doorverwezen naar de vrijwilligers van het Leger des Heils of Humanitas. Door de inzet van vrijwilligers is de administratie vaak al geordend en kan er effectiever gewerkt worden. Incidentele aanvragen voor advies en informatie worden niet geregistreerd.

Vorenstaande uitvoering van werkprocessen heeft geleid tot een totaalcliëntenbestand van ± 1128 cliënten per april 2011 tot een totaalcliëntenbestand per juli 2012 van ± 788 cliënten. Dit betreffen cliënten regulier budgetbeheer, financieel beheer, inkomensbeheer en beschermingsbewind.

Inzet van de verschillende producten

In het algemeen dient te worden opgemerkt dat de actualisatie van het beleidsplan vooral gericht is op het product schuldenregeling bij het oplossen van de schuldenproblematiek. Een schuldenregeling is een zwaar traject van 3 jaar waarin de cliënt een inkomen heeft op het minimale bestaansniveau.

Een schuldenregeling wordt alleen ingezet als er sprake is van problematische schulden. In andere gevallen kan kortdurende ondersteuning door een homecoach, schuldbemiddeling of een lening uitkomst bieden.

Bij een schuldbemiddeling treedt de gemeente op als intermediair en maakt met de schuldeisers afspraken waarbij de volledige schuld kan worden afbetaald. Dit is een minder intensief en minder kostbaar traject dan een schuldenregeling.

Op 1 juli 2012 werden 110 personen geholpen door het inzetten van schuldbemiddeling. In juli 2011 waren dat er 84. Een forse stijging ten opzichte van vorig jaar. Het aantal aanvragen voor sociale leningen¹ is ook gestegen.

In het eerste half jaar van 2011 zijn 43 aanvragen binnengekomen waarvan er 22 zijn toegekend. Het aantal aanvragen in deze periode in 2012 bedroeg 52 waarvan er 25 zijn gehonoreerd.

Het beleid vertaald in cijfers

Om te onderzoeken of de nieuwe werkwijze zich ook vertaalt in meetbare resultaten is op verschillende onderdelen een meting gedaan. In deze meting zijn de cijfers over het eerste half jaar van 2011 vergeleken met het eerste halfjaar van 2012. In eerste instantie is gekeken naar het aantal intakegesprekken dat is ingepland en wat het eerste resultaat daarvan is.

Tabel 1

Intakegesprekken	eerste half jaar 2011 (aantallen)	eerste half jaar 2012 (aantallen)
Geplande intakegesprekken	391	247 (*)
Gevoerde intake gesprekken	265	175 (**)
Afspraak afgezegd	26	24
Afspraak niet afgezegd	89	40 (***)
Afspraak verzet/aanvraag ingetrokken	11	8

(*) Door selectie aan de poort toe te passen is het aantal ingeplande intakegesprekken met ruim 36% gedaald.

(**) Als cliënt een verzoek heeft ingediend om ondersteuning wordt er altijd eerst een aanmeldgesprek gehouden en na een eerste selectie (is er bijvoorbeeld sprake van fraude, dan vindt geen toelating plaats tot een traject binnen schulddienstverlening) kan cliënt ingepland worden voor een intakegesprek. Het aantal gevoerde intakegesprekken is ten gevolge van deze selectie gedaald met 34%

(***) Vanaf het moment van aanmelding wordt duidelijk gemaakt dat er sprake is van gezamenlijke verantwoordelijkheid. Dit lijkt effect te hebben als je kijkt naar het aantal aanvragers dat zonder af te zeggen niet op de afspraak verschijnt. Dat aantal is gedaald met 55%.

In de tweede meting, over dezelfde periode, is gekeken welke producten zijn ingezet om de cliënt te ondersteunen bij zijn of haar hulpvraag.

Tabel 2

Ingezette producten	eerste half jaar 2011 (aantallen)	eerste half jaar 2012 (aantallen)
Budgetbeheer	77	26 (*)
Beschermingsbewind	38	30
Schuldenregeling	84	30 (**)
Homecoach	24	22
Budgetadvies/cursus	18	8
Afgifte Wsnp-verklaring	74	103
Betalingsregeling	2	3
Geen	63	62

(*) Hierbij is opvallend dat het aantal mensen dat opgenomen wordt in budgetbeheer afgenomen is met 66% door de toepassing van selectie aan de poort.

(**) Voor de inzet van een driejarige schuldenregeling blijkt een afname van ruim 31% in 2011 naar ruim 17% in 2012. Dit heeft te maken met het feit dat begin 2011 door extra inzet de ontstane wachtlijst weggevoerd werd.

¹ Een sociale lening wordt verstrekt voor de aanschaf van noodzakelijke middelen (zoals een wasmachine, koelkast, verblijfsvergunning) aan de doelgroep die geen lening krijgt bij een bank.

Overige effecten.

Indien er sprake is van sociale problematiek worden cliënten doorverwezen naar de ketenpartners. Een van deze organisaties is Welzijnsorganisatie Sedna. Zij worden door ons als gemeente gesubsidieerd. In de overeenkomst met Sedna worden afspraken gemaakt over onder andere de schulddienstverlening die Sedna in 2013 gaat leveren. Deze dienstverlening door Sedna is aanvullend en samenhangend met de gemeentelijke dienstverlening. De inzet van Sedna is gericht op het voorkomen van schuldenproblematiek, het bieden van psychosociale hulp bij schuldenproblematiek en het werken aan gedragsverandering bij hulpvragers. Tevens ontwikkelt Sedna aanvullende, informele -door getrainde vrijwilligers uitgevoerde- vormen van dienstverlening (bijvoorbeeld 'Orde in de paperassen', 'Formulierenbrigade'). De inzet van Sedna wordt gedeeltelijk vertaald in een groepsgerichte aanpak.

In geval van fraude (de fraudevordering op cliënt is jonger dan 5 jaar) wordt er geen schulddienstverleningstraject opgezet. Het aantal huisuitzettingen is niet toegenomen, integendeel. Door de inzet van de woningcorporaties op dit punt en door de nauwere samenwerking is het aantal huisuitzettingen fors gedaald. In 2011 zijn in de gemeente op 37 adressen woningen ontruimd. In 2012 waren er dat (tot 1 oktober 2012) 11. Dat is een forse afname en dat bespaart veel maatschappelijke kosten en leed bij de betrokkenen.

In de brieven van 12 januari 2011 en 7 december 2011 is u de stand van zaken over ingediende klachten over de werkwijze van team Schulddienstverlening (destijds team Schuldhulp) meegedeeld. Aangegeven is op welke wijze deze klachten zijn afgehandeld. Juridische stappen zijn naar aanleiding van deze klachten verder niet ondernomen door cliënten. Een klachtenprocedure is van toepassing om adequate afhandeling te waarborgen. Uit registratie blijkt dat het aantal klachten is afgenomen. Uit de gegevens van de klachtencoördinator blijkt dat in het eerste half jaar van 2011 27 klachten zijn binnengekomen. In het eerste half jaar van 2012 zijn er 10 klachten binnen gekomen. Het managen van de verwachtingen van de cliënt en de duidelijke afspraken die worden gemaakt lijken resultaat op te leveren.

Marktconformiteit

Uit onderzoek is gebleken dat het team Schulddienstverlening vanaf 1 januari 2014 marktconform kan werken. De activiteiten van het primaire proces zijn vergeleken met de normtijden van het NVVK (branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren).

Hieruit blijkt dat het team Schulddienstverlening, na het realiseren van de personele taakstellingen (in totaal 11,4 FTE) en het optimaliseren van de werkprocessen, conform deze normtijden zal gaan werken.

Een voorwaarde is echter wel dat het werkproces moet worden gedigitaliseerd. De verwachting is dat eind 2013 het team Schulddienstverlening volledig digitaal werkt en volledig zaakgericht te werk zal gaan.

De conclusie is dat het nieuwe beleid succesvol is geïmplementeerd. Dit blijkt uit de gegevens van de evaluatie en de ontwikkelingen binnen het team Schulddienstverlening. Er is sprake van een cultuurverandering waarbij duidelijkheid en professionaliteit verder zijn ontwikkeld. Dit levert meetbaar goede resultaten op.

Wij verwachten u met vorenstaande voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Emmen,
de gemeentesecretaris,

A.J. Mewe

de burgemeester,

C. Bijl