

Evaluatie Schuldhulpverlening 2007 - 2016

Oktober 2017

Evaluatie schuldhulpverlening Midden-Drenthe 2007 - 2016

Inleiding

Hierbij bieden wij u een evaluatie aan met betrekking tot schuldhulpverlening in Midden-Drenthe over de periode 2007 tot en met 2016. Er is voor gekozen om u in grafieken een overzicht te bieden van de ontwikkeling over de afgelopen tien jaar. Dit sluit aan bij de grafieken vanaf 2007 zoals die werden gepresenteerd in de “Nota schuldhulpverlening 2013-2017 gemeente Midden-Drenthe”.

Tot maart 2014 werden alle diensten op het gebied van schuldhulpverlening ingekocht bij de GKB te Assen. Met het vaststellen van de beleidsnota schuldhulpverlening, heeft de raad besloten tot het aanstellen van een budgetconsulent bij de gemeente die verantwoordelijk werd voor de integrale intake en het geven van adviezen om te komen tot een financiële stabiele situatie.

In maart 2014 is de budgetconsulent in onze gemeente begonnen met haar werkzaamheden. Sinds dat moment wordt de integrale intake voor schuldhulpverlening door haar uitgevoerd. In juni 2015 heeft het college besloten om met ingang van 1 januari 2016 te stoppen met het inkopen van schuldhulpverlening bij de GKB. Vier partijen die interesse hadden in uitbreiding van hun werkterrein naar Midden-Drenthe, hebben meegedaan aan de aanbestedingsprocedure. Sociaal.nl heeft de gunning gewonnen.

In deze evaluatie informeren wij u over de schuldhulpverlening in onze gemeente aan de hand van de doelen die in de beleidsnota werden genoemd. Per item wordt aangegeven of we het resultaat hebben bereikt dat we wilden bereiken.

Op basis van de jaarverslagen van de GKB tonen wij u het verloop van het aantal ingekochte diensten bij de GKB tot en met 2015, het laatste contractjaar. In de laatste kolom van de grafieken staan de aantallen uit het jaarverslag 2016 van Sociaal.nl.

In de beleidsnota “Nota schuldhulpverlening 2013 – 2017 gemeente Midden-Drenthe” werd een prognose gemaakt van de kosten bij het wel of niet inzetten van de budgetconsulent. In deze evaluatie krijgt u een antwoord op de vraag of de prognose van medio 2013 al dan niet realistisch was. Tot slot volgt een evaluatie van de inzet van de budgetconsulent van 2014 tot en met 2016.

Hoofdstuk 1 Resultaten van het beleid

In de beleidsnota werd in paragraaf 5.1 aangegeven wat de beleidsdoelen waren. Hieronder wordt in cursief geciteerd welk resultaat we met het beleid wilden bereiken. Daaronder worden onze bevindingen weergegeven.

Welke resultaten willen we behalen in de periode 2013 - 2017?

Integraal en mens centraal

We willen door een integrale aanpak bereiken dat niet de schulden centraal staan, maar de mens die schulden heeft. We gaan met de klant na waarom de schulden zijn ontstaan en hoe de oorzaak of oorzaken het beste aangepakt kunnen worden.

✓ Deze omslag is gemaakt met de komst van de budgetconsulent, die sinds maart 2014 integrale intakes uitvoert. Per klant wordt een maatwerkadvies gegeven. Dat betekent het doorbreken van het automatisme dat na de intake vrijwel altijd een traject volgde in de vorm van budgetbeheer en het inzetten van een schuldhulpregeling. Dat gebeurt nu pas als dit nodig is en als het kans van slagen heeft. In de cijfers (zie hoofdstuk 2) zien we dit ook terug.

Maatwerk per klant

Op basis van de informatie uit de integrale intake maakt de budgetconsulent de inschatting of de klant genoeg heeft aan een licht en kortdurend begeleidingstraject of dat er meer aan de hand is, en intensieve hulp nodig is. Dat kan hulp zijn om ander gedrag aan te leren, maar ook hulp bij het regelen van de schulden met de schuldeisers. Of een combinatie daarvan.

✓ Het doel van de integrale intake is dat per klant gekeken wordt wat die persoon op dat moment nodig heeft. Er wordt niet alleen gekeken of het inkomen op orde is, maar ook wat er nodig is om de financiële situatie te stabiliseren of de achterliggende oorzaken aan te pakken. Als de financiële situatie gestabiliseerd is, kan een stap worden gemaakt richting het oplossen van de schulden middels het inkopen van een schuldhulptraject.

Eigen kracht

Ook als de klant in aanmerking komt voor hulp bij het regelen van de schulden, wordt besproken wat de klant zelf kan doen. De klant moet zijn of haar verantwoordelijkheid nemen en zelf bijdragen aan de oplossing van de schuldproblematiek.

✓ Dit doel past in de brede visie van onze gemeente, namelijk dat de klant ook meewerkt om datgene te doen of te laten dat voor die klant haalbaar is om de financiële situatie te stabiliseren of een oplossing te vinden voor de financiële problematiek. De budgetconsulent helpt de klant in te zien, wat er moet gebeuren en welke prioriteit iets heeft. Door gerichte adviezen kan stap voor stap gewerkt worden aan het oplossen van de problematiek. Van de klant wordt medewerking verwacht als het bijvoorbeeld gaat om het meewerken aan een inkomenscheck voor dat een schuldregeling of budgetbeheer gestart kan worden. Voorwaarde is immers dat het inkomen dan op orde is.

Regie bij de gemeente

We nemen de regie in eigen hand door het aanstellen van een budgetconsulent. We kiezen voor de meest simpele, adequate oplossing. Als doorbetaling van de vaste lasten op de uitkering volstaat, heeft dat de voorkeur boven budgetbeheer. We verwijzen alleen door naar de GKB voor een schuldregeling als er een reële kans is dat de klant in staat is om een schuldtraject van 3 jaar met succes af te ronden en dus schuldenvrij is na drie jaar aflossen. Andere klanten worden eerst regelbaar gemaakt door de voorliggende problematiek aan te pakken, denk bijvoorbeeld aan verslaving.

✓ De gemeente heeft met het in dienst nemen van de budgetconsulent en het contracteren van een andere aanbieder van schuldhulp, de regie weer in eigen handen. Dat geldt zowel op het niveau van de klant (de budgetconsulent bepaalt wat nodig is) als op het niveau van contractonderhandelingen en het bepalen van de tarieven voor schuldhulp doordat we niet meer te maken hebben met een aanbieder die eigendom is van een Gemeenschappelijke

Regeling die tarieven, werkwijze enz. bepaalt. Of een klant ook regelbaar wordt, hangt mede van de klant en de ernst van de problematiek af.

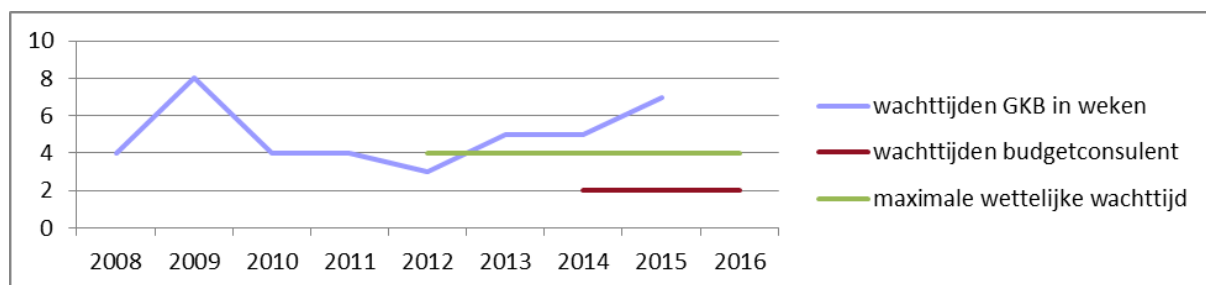
Snel

We willen bereiken dat mensen snel een intakegesprek krijgen bij de budgetconsulent, en direct aan het werk gaan met de aanwijzingen die de budgetconsulent geeft. Termijnen worden door de budgetconsulent bewaakt. Ook met tussenkomst van een budgetconsulent zullen wij de in de wet genoemde termijnen en verplichtingen (zoals de verplichting om een indicatie te geven van de te verwachte doorlooptijd) in acht nemen.

✓ Dit doel is bereikt. De budgetconsulent heeft geen wachtlijst en maakt zonodig bij de aanmelding met de klant een afspraak voor de intake. In 2016 vond de intake binnen gemiddeld 14 dagen na melding plaats. Dat is ruimschoots binnen de wettelijke termijn van maximaal 4 weken die sinds 1 juli 2012 geldt. In de paar crisis gevallen, werd nog op dezelfde dag van aanmelding een intakegesprek gevoerd.

Bij de GKB bedroeg de wachttijd in onze gemeente tussen aanmelding en intake in 2013 en 2014 gemiddeld vijf weken. In 2015 was de wachttijd opgelopen tot gemiddeld zeven weken. Na de intake bij de budgetconsulent en aanmelding bij de GKB voor een schuldhulptraject, hield de GKB in 2014 en 2015 een zogeheten beperkte intake (die ook gefactureerd werd).

Sociaal.nl kent geen wachttijden. Binnen enkele dagen na aanmelding heeft het eerste contact met de klant plaatsgevonden en wordt een traject ingezet.



Grafiek 1 Gemiddelde wachttijden in weken tussen aanmelding en intake.

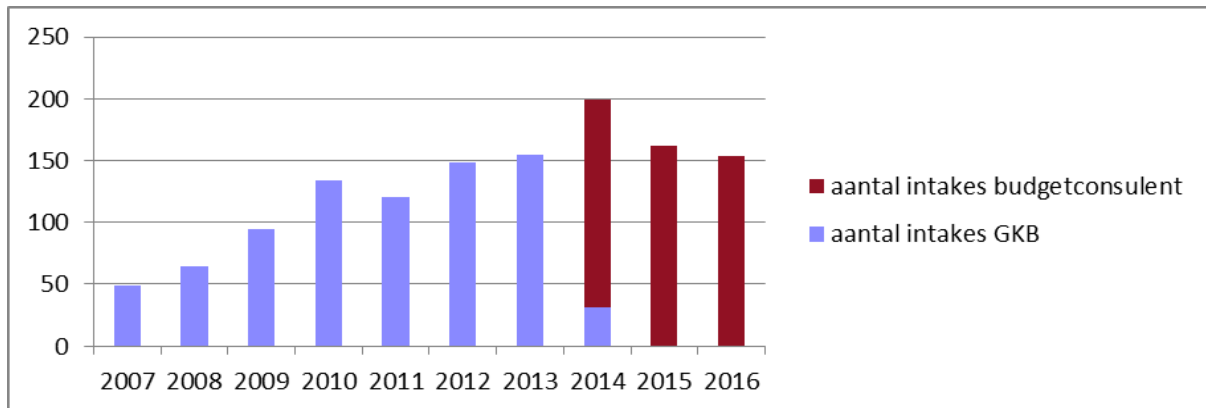
Hoofdstuk 2 Aantallen

In dit hoofdstuk tonen wij u de aantallen mensen die een intake of een schuldhulptraject kregen aangeboden. De periode van 2007 tot en met 2012 hebben wij overgenomen uit de beleidsnota en aangevuld met de cijfers tot en met 2016. Hierdoor krijgt u een goed beeld van het verloop.

Intakes

We kunnen concluderen dat in de periode van 2007 tot en met 2014 de toeloop naar schuldhulpverlening zeer sterk is gestegen. Dit blijkt uit het aantal intakes voor schuldhulp. Dat aantal is gestegen van 49 intakes in 2007 naar 199 in 2014. In 2015 vonden 162 intakes plaats. In 2016 waren er 186 aanmeldingen bij de budgetconsulent, waaruit 154 intakes voortkwamen. Daarmee is het aantal intakes licht gedaald. In 4 gevallen betrof het een intake voor een crisissituatie.

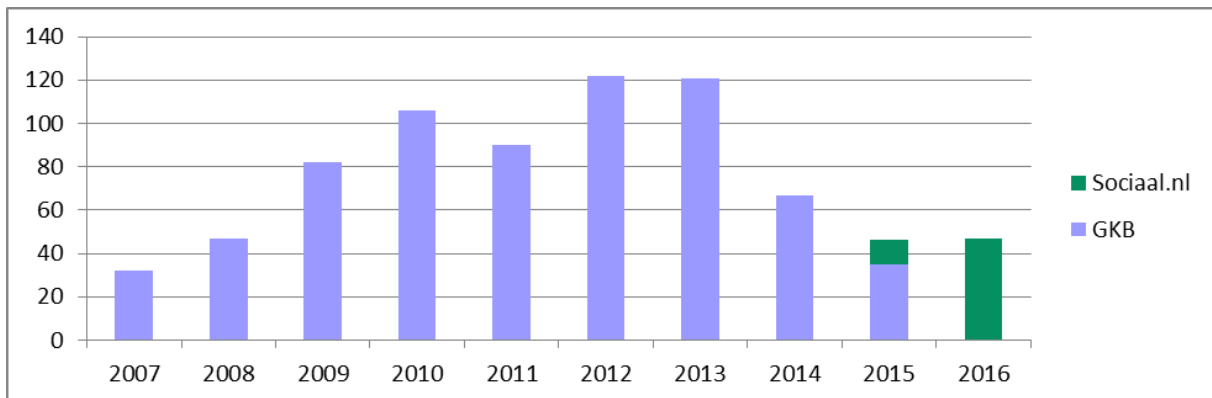
In paragraaf 6.7 van de beleidsnota werd gewag gemaakt van de aanhoudende crisis en werd verwacht dat een groeiend beroep zou worden gedaan op schuldhulp. In 2013 en 2014 is het aantal intakes inderdaad toegenomen, maar daarna weer gedaald.



Grafiek 2 Aantal intakes ingekocht bij de GKB (paars) en aantal intakes budgetconsulent (rood).

Minnelijke schuldhulptraject

In 2007 werden er 32 schuldhulptrajecten ingekocht. De piek was in 2012, met 122 minnelijke trajecten. In 2015 werden 46 schuldregelingen ingekocht, waarvan 35 bij de GKB (paars) en 11 bij Sociaal.nl (groen) in het kader van de pilot. In 2016 werden alle 47 schuldhulptrajecten ingekocht bij Sociaal.nl.



Grafiek 3 Aantal minnelijke schuldhulptrajecten.

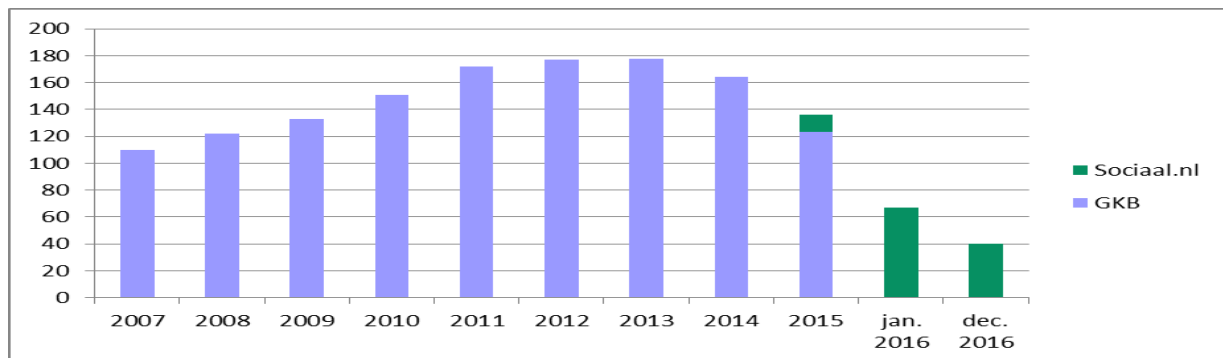
Uit bovenstaande grafieken valt duidelijk af te lezen dat bij de GKB een intake vrijwel altijd ook leidde tot de start van een schuldhulpregeling. Met de invoering van integrale intakes door de budgetconsulent, kwam daarin een kentering. Conform het beleid wordt bij de integrale intake samen met de klant bekeken of de financiële situatie eerst gestabiliseerd moet worden en welk traject voor die persoon op dat moment nodig is. In veel gevallen volstaat een advies en is het doorverwijzen van de klant naar een schuldhulporganisatie op dat moment niet aan de orde. Ook is een minnelijke regeling niet altijd mogelijk in verband met openstaande boetes of een betwiste vordering.

Budgetbeheer

In onderstaande grafiek wordt aangegeven hoeveel mensen op peildatum 31 december in budgetbeheer zaten bij de GKB (paars) en Sociaal.nl (groen). Bij de GKB werd bijna iedereen

na de intake in budgetbeheer gezet. Er werd niet gestuurd op uitstroom, ondanks de contractuele afspraak dat budgetbeheer gemiddeld drie jaar zou duren.

In het schuldhulpbeleid werd vastgelegd dat de budgetconsulent toestemming zou geven voor de inzet van schuldhulp- en budgetbeheertrajecten en dat budgetbeheer in principe een jaar zou duren. Na een heronderzoek beoordeelt de budgetconsulent of er verlenging nodig is.



Grafiek 4 Aantal mensen in budgetbeheer op 31 december van enig jaar.

In 2007 zaten er 110 mensen in budgetbeheer. Op 31 december 2013 waren dat er 178 en op 31 december 2015 was dat aantal gedaald tot 136 (123 bij de GKB en 13 in een pilot bij Sociaal.nl). Er is echter een aantal mensen gestopt met budgetbeheer per 1 januari 2016.

Van de 123 klanten die eind 2015 in budgetbeheer waren bij de GKB, zijn 54 personen doorgeslagen met budgetbeheer bij Sociaal.nl. Op 31 december 2016 was het aantal budgetbeheer klanten bij Sociaal.nl gedaald tot 40 personen. Deze daling wordt met name veroorzaakt doordat bij de hercontrole in 2016 werd geconstateerd dat verlenging voor die persoon niet nodig was. Bij Sociaal.nl is budgetbeheer niet vereist tijdens een schuldhulptraject.

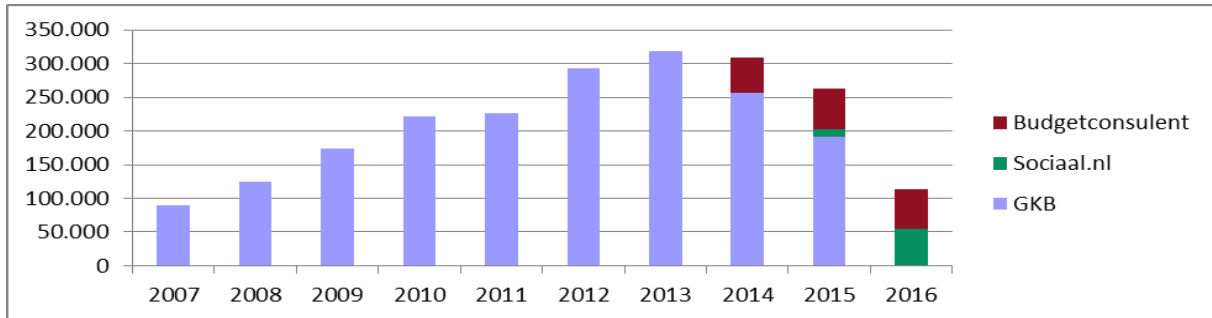
In 2014 wordt al zichtbaar dat niet iedereen meer automatisch na de intake naar budgetbeheer gaat. De budgetconsulente verwijst alleen door naar budgetbeheer als dat nodig is. Veel mensen hebben schulden die zijn ontstaan door een bepaalde situatie die als eenmalig getypeerd kan worden, bijvoorbeeld schulden als gevolg van een echtscheiding of het verlies van een deel van het inkomen. Vaak zijn deze schuldenaren wel goed in staat om te budgetteren. Ook als een inhouding van de vaste lasten op de uitkering wenselijk en mogelijk is, dan hoeft geen budgetbeheer te worden ingezet.

Kosten schuldhulpverlening

In onderstaande tabel en grafiek worden de kosten weergegeven van de bij de GKB en Sociaal.nl (2016) ingekochte diensten in het kader van schuldhulpverlening. Ook de kosten van de budgetconsulent zijn hierin verwerkt omdat voorheen de intake werd ingekocht.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
€ GKB	90.270	125.078	173.448	221.214	226.705	293.425	318.800	256.959	191.328	
€ Bud.								52.134	59.592	58.749
€ Soc.									11.245	54.930
Totaal	90.270	125.078	173.448	221.214	226.705	293.425	318.800	309.093	262.165	113.679

Tabel 1 Kosten schuldhulpverlening in euro's.



Grafiek 5 Kosten schuldhulpverlening in euro's.

Uit bovenstaande tabel en grafiek blijkt dat de kosten zijn gedaald vanaf het moment dat de gemeente de intake in eigen beheer ging uitvoeren. De grootste daling van de kosten vond plaats toen van aanbieder werd veranderd.

Hoofdstuk 3 Wat kwam er terecht van de prognoses?

In september 2013 heeft de raad de beleidsnota schuldhulpverlening vastgesteld. In deze nota werd aangegeven dat door de invoering van een nieuw tariefstelsel bij de GKB in 2014, het pakket diensten dat onze gemeente bij de GKB afnam, 25% meer zou kosten in 2014, dan hetzelfde pakket diensten in 2013.

Voorgesteld werd om een aantal maatregelen te nemen om te voorkomen dat de kosten uit de hand zouden lopen. De belangrijkste maatregel was de intake naar de gemeente halen. Alleen op deze manier kon de gemeente de regie krijgen op de wachttijden tussen aanmelding en intake en op het aanbod aan de klant.

Daarnaast werd voorgesteld om de duur van budgetbeheer te beperken tot maximaal 3 jaar en daarop actief te sturen. Dit werd gerealiseerd door budgetbeheer in principe voor een jaar toe te kennen en alleen verlenging te verlenen na een heronderzoek van de noodzaak.

Op grond van een analyse werd in de beleidsnota een aantal prognoses gedaan die reëel zouden kunnen zijn, op voorwaarde dat de intake bij de gemeente zou plaatsvinden.

De prognose van de kosten bij gewijzigd beleid, was gebaseerd op de inschatting dat het in eigen huis uitvoeren van integrale intakes, zou leiden tot de inkoop van minder diensten bij de GKB. De prognose bij ongewijzigd beleid, was gebaseerd op een stijging van de toeloop naar de GKB en de aangekondigde kostenstijging van 25% in 2014, voor het door ons ingekochte pakket diensten.

Als nulmeting werden de aantallen uit 2012 genoemd. In deze evaluatie worden die gegevens afgezet tegen de aantallen uit 2015. In bijlage 1 wordt een samenvattend overzicht geboden van de prognoses en de geboekte resultaten. Hieronder volgt een algemene toelichting.

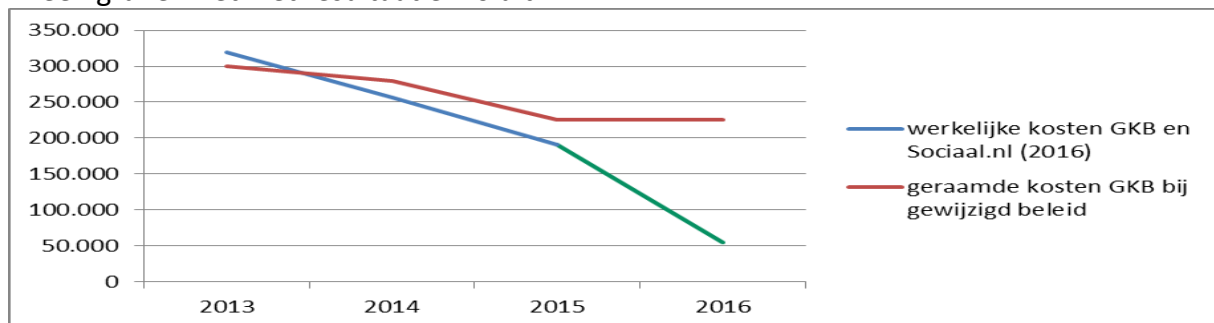
Prognose met betrekking tot de kosten schuldhulp bij de GKB

Schuldhulp was in 2013 € 18.800,- duurder dan medio 2013 op basis van de extrapolatie van de gegevens van de GKB mocht worden verwacht. In de beide jaren na de indiensttreding van de budgetconsulent was de eindafrekening van de GKB lager dan destijds geraamd.

	2013	2014	2015
Prognose uit medio 2013: kosten GKB bij ongewijzigd beleid	300.000	400.000	400.000
Prognose uit medio 2013: kosten GKB bij gewijzigd beleid	300.000	280.000	225.000
Werkelijke kosten bij de GKB	318.800	256.959	191.328

Tabel 2 Geraamde en werkelijke kosten schuldhulpverlening bij de GKB.

In een grafiek ziet het resultaat er zo uit:



Grafiek 6 Ontwikkeling van de werkelijke kosten bij de GKB en de geraamde kosten bij gewijzigd beleid. De groene lijn geeft het verloop aan van de kosten na 2015, toen Sociaal.nl werd gecontracteerd.

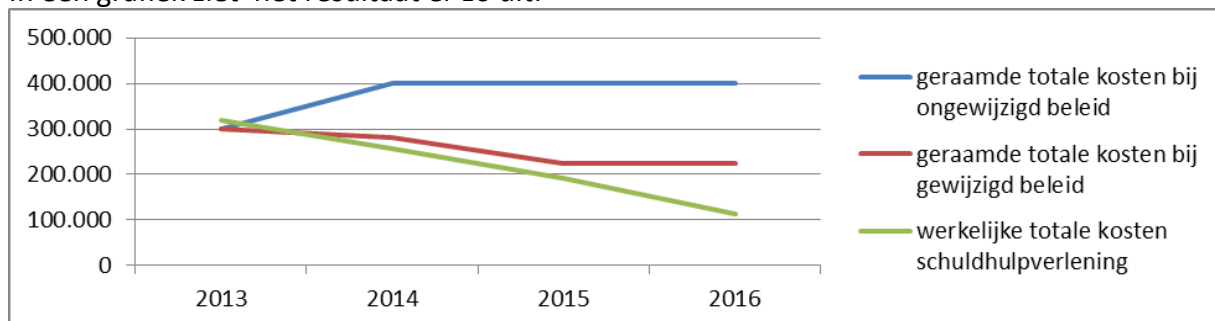
Prognose met betrekking tot de totale kosten voor schuldhulp

Kijken we naar de totale kosten van schuldhulpverlening, inclusief de kosten voor de budgetconsulent, dan zien we het volgende beeld:

	2013	2014	2015	2016
Prognose uit medio 2013: kosten GKB bij ongewijzigd beleid (intake bij GKB)	300.000	400.000	400.000	-
Prognose uit medio 2013: totale kosten (incl. budgetconsulent) bij gewijzigd beleid	300.000	343.000	288.000	-
Werkelijke totale kosten	318.800	309.093	262.165	113.679

Tabel 3 Geraamde en werkelijke totale kosten schuldhulpverlening (incl. budgetconsulent)

In een grafiek ziet het resultaat er zo uit:



Grafiek 7 Ontwikkeling van de werkelijke voor schuldhulpverlening, inclusief de kosten voor de budgetconsulent.

Uit bovenstaande tabel en grafiek wordt duidelijk dat de raming dat er in 2015 voor de kosten van de inkoop van schuldhulp en de budgetconsulent € 288.000 benodigd zou zijn, hoger was dan de werkelijke totale kosten in 2015, die € 262.165 bedroegen. Dit betekent dat de veranderingen een grotere besparing hebben opgeleverd, dan medio 2013 werd verwacht.

Prognose in relatie tot de werkelijke kosten in 2016

Nu het boekjaar 2016 gesloten is, kunnen we zien dat ook in 2016 de totale kosten door gewijzigd beleid, lager waren dan medio 2013 voor 2015 werd ingeschat. Inclusief de kosten voor de budgetconsulent, bedroegen deze kosten voor schuldhulp € 113.679. Afgezet tegen de raming van € 288.000 voor 2015, betekent dit dat schuldhulp in 2016 minder dan de helft kostte, dan medio 2013 voor mogelijk werd gehouden.

Uit bovenstaande tabellen en grafieken, blijkt dat de voorspelde kostendaling bij gewijzigd beleid is waargemaakt.

Prognose met betrekking tot de daling van het aantal doorverwijzingen naar de GKB

In grafiek 2 hebben we kunnen zien dat het aantal intakes met de komst van de budgetconsulent hoger werd dan in 2013 bij de GKB. Dat betekent dat deze wijziging niet heeft geleid tot een dip in het aantal intakes.

Een essentieel verschil is dat de budgetconsulent de intake benut om in te schatten of een minnelijk traject kansrijk is. We zien dat terug in de cijfers van het aantal aanmeldingen voor een minnelijk traject. Bij de GKB werd direct na de intake in de meeste gevallen een minnelijk traject gestart en werd pas tijdens het begin van dat traject gekeken of een regeling met de schuldeisers kans van slagen had.

In de beleidsnota werd aangegeven dat volgens onderzoekers slechts 30 tot 40% van het aantal mensen dat een intake krijgt voor schuldhulpverlening, behoort tot de groep waarvan de schulden regelbaar zijn en waarvan de mensen “regelbaar” zijn. Daarmee wordt bedoeld dat ze in staat worden geacht om mee te werken aan een minnelijke regeling. Voor deze groep is een minnelijk traject volgens deze onderzoekers het meest kansrijk.

Naar aanleiding hiervan werd ingeschat dat een professionele budgetconsulent in staat zou zijn om een inschatting te maken of een schuldhulpregeling kans van slagen zou hebben. Aangenomen werd dat dit eind 2015 zou kunnen leiden tot 37 minder intakes bij de GKB dan in 2012. In 2012 waren er 149 intakes voor een minnelijk traject bij de GKB en in 2015 waren er 35 beperkte intakes voor een minnelijk traject bij de GKB. Daarnaast hebben in 2015 11 intakes bij de budgetconsulent geleid tot een aanmelding voor een schuldhulptraject bij Sociaal.nl.

In totaal zijn er dus 46 intakes geweest in het kader van een doorverwijzing naar een schuldhulporganisatie voor een minnelijk traject. Dat is een daling van 103 intakes voor een minnelijke regeling. De daling is dus bijna 3 x zoveel als ingeschat.

Prognose met betrekking tot het aantal minnelijke trajecten

Niet iedere intake leidt tot de inzet van een minnelijke schuldhulpregeling. In de beleidsnota werd ingeschat dat het aantal minnelijke regelingen bij de GKB zou dalen, als de gemeente de integrale intake zelf zou uitvoeren. In 2012 waren er 122 gefactureerde schuldregelingen bij de GKB. Ingeschat werd dat dit na 2 jaar budgetconsulent met 20% zou dalen, naar 98 gefactureerde schuldregelingen. In 2015 werd 46 keer een doorverwijzing gedaan naar een schuldhulporganisatie voor een minnelijke schuldhulpregeling. Dat is een daling van 62%.

Aantal minnelijke trajecten dat daadwerkelijk werd gestart

Uit bovenstaande zou men de indruk kunnen krijgen dat veel mensen in 2015 geen minnelijk traject kregen, omdat de gemeente veel strenger is bij de toekenning van een minnelijk traject dan de GKB dat was. Kijken we wat dieper, dan is het verschil niet zo groot.

Het laatste jaar dat de regie over schuldhulp volledig bij de GKB lag, was 2013. In 2013 heeft de GKB 160 aanvragen voor een traject schuldhulp afgerond. Er vielen 91 personen (57%) voortijdig af, met name omdat zij niet voldeden aan de voorwaarden. (jaarverslag 2013 GKB).

Van de 160 zaken werden er 11 afgerond met een akkoord van de schuldeisers voor een minnelijke schuldhulpregeling, 13 personen werden geholpen met een betalingsregeling en 17 met een saneringskrediet. Naast deze 41 minnelijke trajecten, werden er in 2013 28 WSNP-trajecten gestart na een mislukt minnelijk traject.

In kosten uitgedrukt betekende dit dat er voor 91 personen een schuldhulptraject à € 780,88 werd betaald (ruim € 71.000,-), terwijl minimaal voor een deel van hen uit de intake had moeten blijken dat zij geen regelbare schulden hadden of dat er eerst een voortraject nodig was om hen kansrijk te maken voor schuldhulp. Bijvoorbeeld door eerst verslavingszorg in te schakelen.

In immateriële kosten uitgedrukt, betekende dit dat 91 personen met een schuld van gemiddeld € 42.777,-, uit het zicht van de hulpverlening raakten.

In 2013 kwamen 41 klanten van de 160 afgehandelde zaken in een minnelijke regeling terecht. Dat is 26%. In 2015, het eerste volledige dienstjaar van de budgetconsulente, heeft de budgetconsulente 162 intakes gehouden. Hiervan werden 46 personen aangemeld voor een schuldhulptraject. Dat betekent dat 28% van de intakes leidde tot een aanmelding voor een minnelijk schuldhulptraject.

Door de integrale intake in eigen huis uit te voeren, worden dus weliswaar minder mensen door verwezen naar schuldhulp, maar worden die personen wel kansrijk geacht voor een geslaagd minnelijk traject.

De winst van de nieuwe werkwijze zit er in dat de mensen die tijdens de integrale intake (nog) niet kansrijk worden geacht voor een schuldhulptraject, wel een maatwerkadvies krijgen en zo nodig een vervolgspraak bij de budgetconsulent. Zij blijven daarmee in beeld en kunnen geholpen worden met het stabiliseren van hun situatie en het wegnemen van belemmeringen voor de start van een minnelijke schuldhulpregeling.

Prognose met betrekking tot het aantal mensen in budgetbeheer

In de beleidsnota werden maatregelen voorgesteld om het aantal klanten in budgetbeheer terug te dringen. De belangrijkste hiervan was de inzet van de budgetconsulent om de noodzaak van budgetbeheer bij de intake te toetsen en om herbeoordelingen te doen bij mensen die in budgetbeheer zaten. In 2014 lag de prioriteit van de budgetconsulente bij de integrale intakes en de daaruit voortvloeiende vervolgspraken en niet bij de herbeoordelingen.

Overstap van GKB naar Sociaal.nl

Toen het college in juni 2015 besloot om het contract met de GKB niet te verlengen, werd ingezet op het oproepen en herbeoordelen van de mensen in budgetbeheer.

Als gevolg van het besluit om alleen Sociaal.nl te contracteren, werden alle mensen in budgetbeheer uitgenodigd om kennis te maken met de budgetbeheerders van Sociaal.nl en met hen de overstap te regelen. Waar wenselijk en nodig heeft de budgetconsulente mensen uitgenodigd om hen hierop voor te bereiden en om de overstap per 1 januari 2016 zo soepel mogelijk te laten verlopen.

De GKB heeft iedereen de gelegenheid geboden om als zelfbetaler hun traject bij de GKB voort te zetten. Uiteindelijk is iedereen voor de keuze komen te staan om door te gaan bij de GKB of om over te stappen naar Sociaal.nl.

Veel mensen hebben van deze gesprekken gebruik gemaakt om aan te geven dat zij eigenlijk liever zelf hun financiën wilden beheren of dat zij op korte termijn wilden stoppen met budgetbeheer, bijvoorbeeld omdat zij bijna klaar waren met hun minnelijke schuldregeling.

Van de 123 personen die op 31 december 2015 bij de GKB nog in budgetbeheer zaten, zijn er 54 overgestapt naar Sociaal.nl. Tijdens een pilot en aan het eind van het jaar, zijn er in 2015 13 personen direct bij Sociaal.nl gestart met budgetbeheer. In totaal waren er op 1 januari 2016 67 mensen in budgetbeheer.

In de beleidsnota werd aangegeven dat in 2012 voor 238 personen budgetbeheer werd ingekocht. Dat waren degenen die op 1 januari 2012 al in budgetbeheer zaten, alsmede voor 68 personen die in dat jaar gestart zijn. De GKB bracht in 2012 voor 238 personen een jaartarief in rekening, ongeacht of ze dat jaar ook uitstroomden. In de beleidsnota werd verwacht dat de maatregelen konden leiden tot 30% minder klanten oftewel een daling van 71 klanten in budgetbeheer eind 2015. Dat zou een besparing kunnen opleveren van circa € 45.000,-.

Omdat in 2015 budgetbeheer zowel bij de GKB, als bij Sociaal.nl, op maandbasis werd gefactureerd, is een vergelijking met jaarbedragen niet mogelijk. In deze evaluatie vergelijken we daarom het aantal mensen dat op 31 december gebruik maakte van budgetbeheer. Op 31 december 2012 zaten er nog 174 in budgetbeheer.

Vergelijken we die 174 met het aantal van 123 personen op 31 december 2015, dan kunnen we constateren dat er sprake is van een daling van bijna 30% (53 voorspeld en 51 personen daadwerkelijk minder). De prognose is daarmee redelijk uitgekomen. Kijken we echter naar

het aantal klanten van 238 klanten in budgetbeheer op 1 januari 2016, dan is er sprake van een daling van 238 klanten in 2012 naar 67. Dat is een daling van 71 %. De reden van het verschil tussen 31 december 2015 en 1 januari 2016 is gelegen in het feit dat budgetbeheer tot 1 januari 2016 werd afgesproken als einddatum voor personen die met budgetbeheer wilden stoppen.

De kosten voor budgetbeheer waren € 146.998,32 in 2012. De inzet van de budgetconsulente in 2014 en het veranderen van aanbieder van schuldhulp in 2016, had tot gevolg dat de totale kosten voor budgetbeheer zijn afgenomen. In 2016 was er € 31.050,- gemoeid met de kosten van budgetbeheer.

Scherpe daling van de kosten voor schuldhulp in 2016

De verwachting dat de kosten voor schuldhulp in 2016 verder zouden dalen als er een andere aanbieder werd gecontracteerd, is uitgekomen.

Er waren meerdere redenen waarom een daling van de kosten verwacht werd:

1. Het volledige klantenbestand dat nog met toestemming van de GKB in budgetbeheer zat, is opgeroepen voor een heronderzoek. Alleen voor degenen die nog langer budgetbeheer wilden en nodig hadden, werd opnieuw budgetbeheer ingekocht.
2. Het aantal mensen dat doorverwezen wordt naar Sociaal.nl voor budgetbeheer, is aanzienlijk gedaald. Lang niet iedereen blijkt budgetbeheer nodig te hebben en budgetbeheer is niet verplicht bij Sociaal.nl voor de mensen in een schuldhulptraject.
3. We betalen geen GKB-toeslag meer boven op de landelijk vastgestelde maximale tarieven voor mensen die onder beschermingsbewind komen te staan.
4. De tarieven van Sociaal.nl zijn lager dan bij de GKB. Onverwachte tariefstijgingen zijn niet meer mogelijk, omdat de gemeente zelf de regie voert en in het contract afspraken heeft gemaakt over de tariefstijging na 2016.

Conclusie

We kunnen concluderen dat de inzet van de budgetconsulent tot effect heeft gehad dat de regie bij de gemeente is komen te liggen. De kosten voor schuldhulpverlening zijn gedaald en – wat veel belangrijker is – alle klanten zijn in beeld. Doordat consequent bij iedereen wordt nagegaan of het inkomen op orde is, wordt bijgedragen aan het tegengaan van armoede. De maatwerkadviezen en de ingezette schuldhulptrajecten, dragen bij aan het op orde krijgen van de financiën en het weer uit de schulden komen.

De keuze voor een andere aanbieder van schuldhulp heeft een nog groter effect gehad op de kosten die met schuldhulp gemoeid zijn. Voor een belangrijk deel komt dit doordat alle mensen in budgetbeheer werden opgeroepen voor een gesprek om de noodzaak voor budgetbeheer vast te stellen. Hierdoor is in een keer het hele bestand van de GKB dat voor ons buiten beeld was, in zicht gekomen. Bij alle mensen in budgetbeheer wordt nu jaarlijks beoordeeld of budgetbeheer nog noodzakelijk is.

Hoofdstuk 4 Evaluatie van de inzet van de budgetconsulent

In januari 2015 hebben wij u geïnformeerd over de eerste bevindingen met de inzet van de budgetconsulent. In dit hoofdstuk geven we gehoor aan de toezegging in de beleidsnota schuldhelpverlening dat na drie jaar geëvalueerd zal worden of de inzet van de budgetconsulent aan de verwachtingen voldoet en of die inspanningen tevens geleid hebben tot een besparing van de kosten op het totale budget voor schuldhelpverlening.

Tussentijdse evaluatie in januari 2015

Wij hebben in januari 2015 - in onze tussentijdse evaluatie van het werk van de budgetconsulent- al aan kunnen geven dat onze bevindingen positief waren. Direct nadat de budgetconsulent met haar werkzaamheden begon, kwamen de aanmeldingen binnen voor integrale intakes. Zowel klanten als intermediairs wisten de budgetconsulent direct te vinden. Dat is zo gebleven.

In de tussentijdse evaluatie hebben wij u aangegeven dat niet iedere aanmelding heeft geleid tot een afspraak voor een integrale intake. In een aantal gevallen werd telefonisch een advies gevraagd waardoor men zelf verder kon, zonder de inzet van schuldhelp. Een andere conclusie die al snel kon worden getrokken, was dat lang niet iedereen na de integrale intake budgetbeheer nodig bleek te hebben. Ook werd al snel duidelijk dat niet iedereen met financiële problemen direct al kansrijk werd geacht voor een minnelijk traject. De doorverwijzingen hiervoor naar de GKB namen af.

Evaluatie in augustus 2017

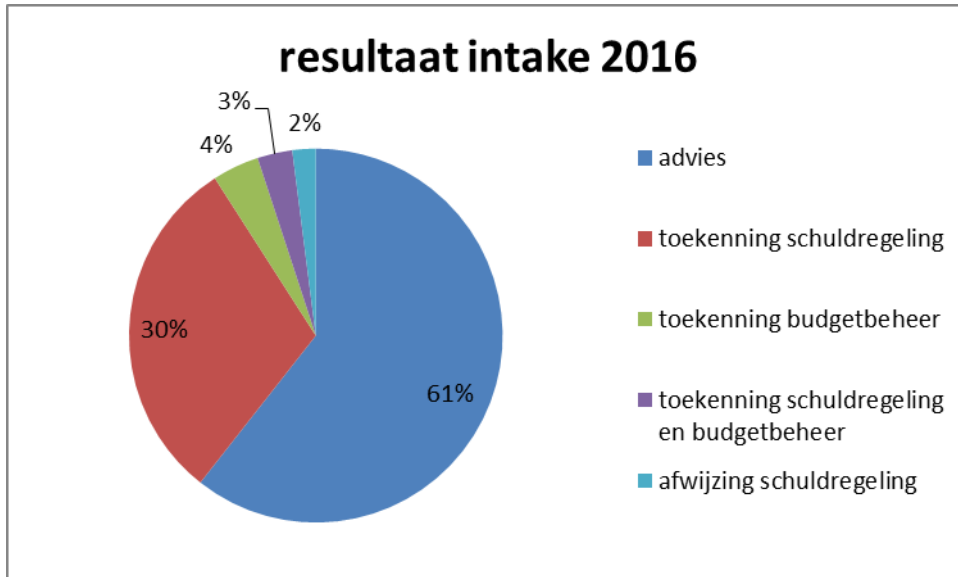
In de eerdere hoofdstukken heeft u al kunnen lezen dat het aantal doorverwijzingen naar een schuldhelporganisatie voor een minnelijk traject of budgetbeheer is gedaald ten opzichte van de tijd voor de komst van de budgetconsulent. In de grafieken zien we dat het aantal ingekochte minnelijke schuldhelptrajecten in 2015 en 2016 nagenoeg gelijk was.

Bij budgetbeheer is er nog geen sprake van een zichtbare stabilisatie van de aantallen. Dit heeft er mee te maken dat we alleen in 2016 te maken hadden met één aanbieder voor budgetbeheer. Er zijn geen onbekende klanten meer die via de intake bij de GKB voor de komst van de budgetconsulent al in budgetbeheer zaten. De verwachting is dat er de komende jaren een einde zal komen aan de daling van de aantallen mensen in budgetbeheer.

Resultaat van de intakes in 2016

In onderstaande grafiek 8 tonen wij u het resultaat van de 154 intakes in 2016 bij de budgetconsulent. 61% van de intakes wordt afgesloten met een advies aan de klant. Dat kan het advies zijn om bijvoorbeeld de vaste lasten automatisch over te maken of via een inhouding op de bijstandsuitkering te laten door betalen. Het kan ook zijn dat de schulden niet problematisch waren en de klant geadviseerd wordt om met de schuldeiser(s) een betalingsregeling af te spreken. Een advies kan ook zijn om de oorzaak van het schulden maken, te helpen aanpakken, al dan niet met behulp van een professional zoals een verslavingsdeskundige.

In 2016 werd 37% van de intakes afgesloten met een toekenning voor een schuldhelpregeling (30%) budgetbeheer (4%) of beiden (3%). We zien een toename van 28% doorverwijzingen naar een schuldhelpregeling in 2015, naar 33% in 2016.



Grafiek 8 Resultaat van de intakes bij de budgetconsulent in 2016 in percentages uitgedrukt.

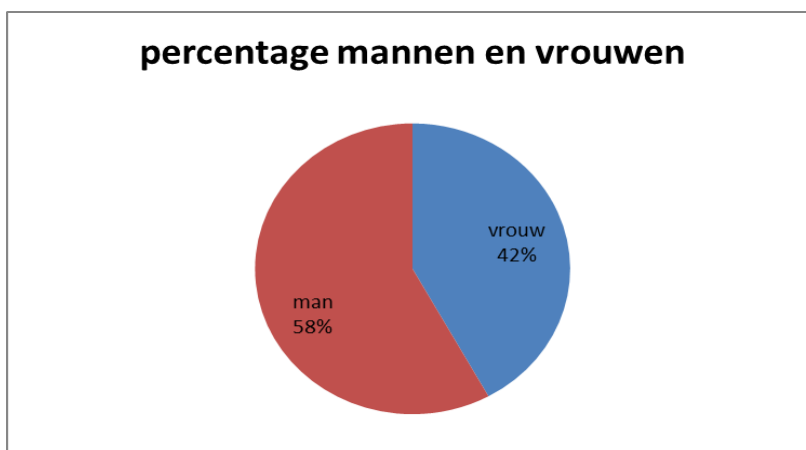
Klantprofielen

In de beleidsnota hebben we aangegeven dat het naar de gemeente halen van de integrale intakes, ook weer beleidsrelevante informatie zou opleveren. In januari 2015 hebben wij u op basis van de intakegegevens over 2014 bij de budgetconsulent een klantprofiel geschetst.

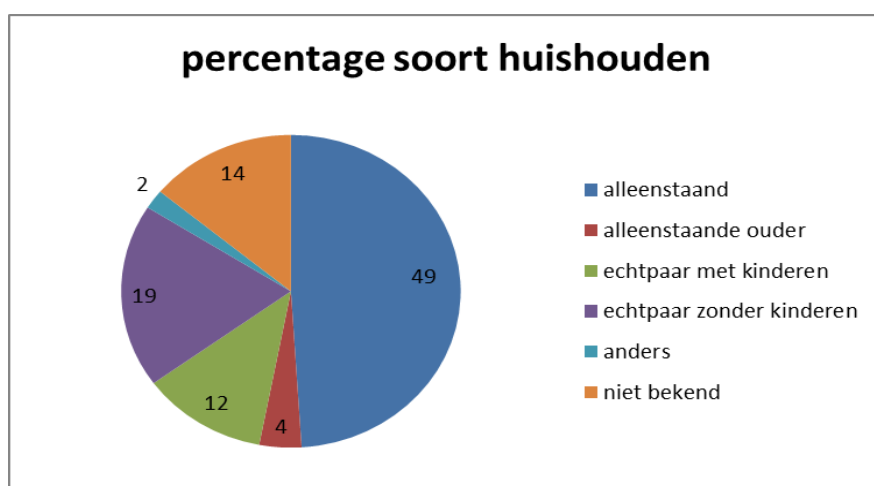
Wat opviel was dat er iets meer mannen dan vrouwen waren, het zeer geringe aantal jongeren tot 21 en het feit dat het grootste deel van de klanten rond moet komen van een uitkering, al dan niet als aanvulling op inkomsten uit werk. Het merendeel had een inkomen op of rond bijstandsniveau. De grootste groep bestond uit alleenstaanden en de leeftijdscategorie 41 tot 50 jaar was de meest voorkomende categorie, gevolgd door die van 51 tot 60 jaar.

Klantprofiel klanten budgetconsulent in 2016

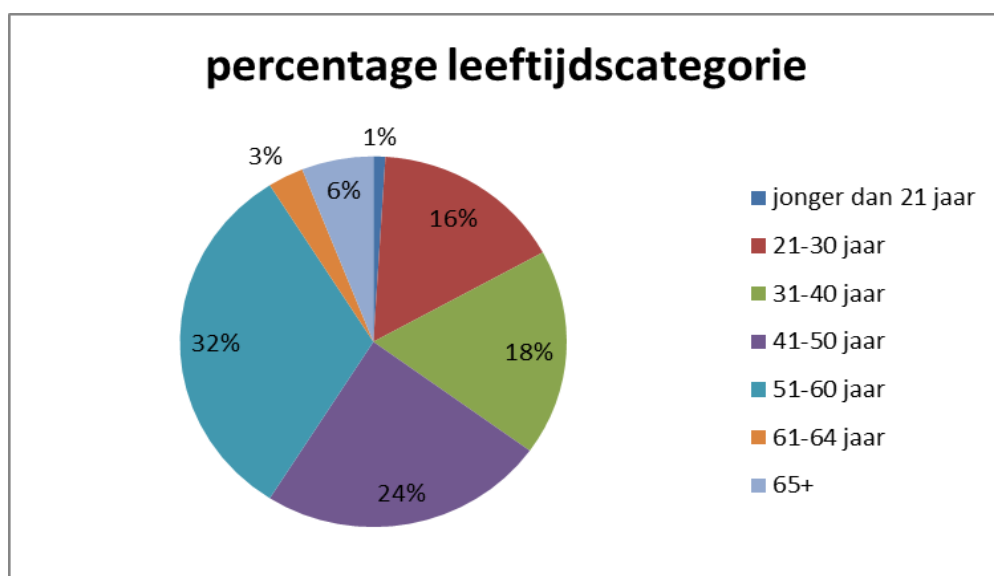
In onderstaande grafieken zien we over 2016 een redelijk vergelijkbaar profiel. Bijna de helft is alleenstaand. Het percentage mannen is wat toegenomen ten opzichte 2014. In 2016 was de leeftijdscategorie van 51 tot 60 jaar de meest voorkomende leeftijdscategorie. In 2016 kwam 67% rond van een uitkering, al dan niet als aanvulling op inkomsten uit arbeid. De meeste daarvan hebben een inkomen op of net boven bijstandsniveau.



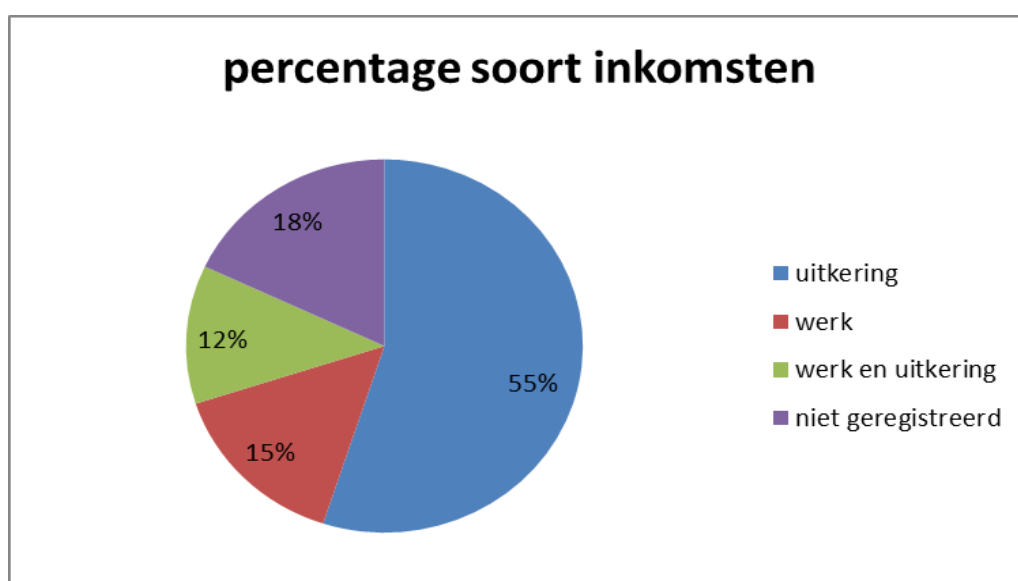
Grafiek 9 Aantal mannen en vrouwen tijdens de intake in percentages uitgedrukt.



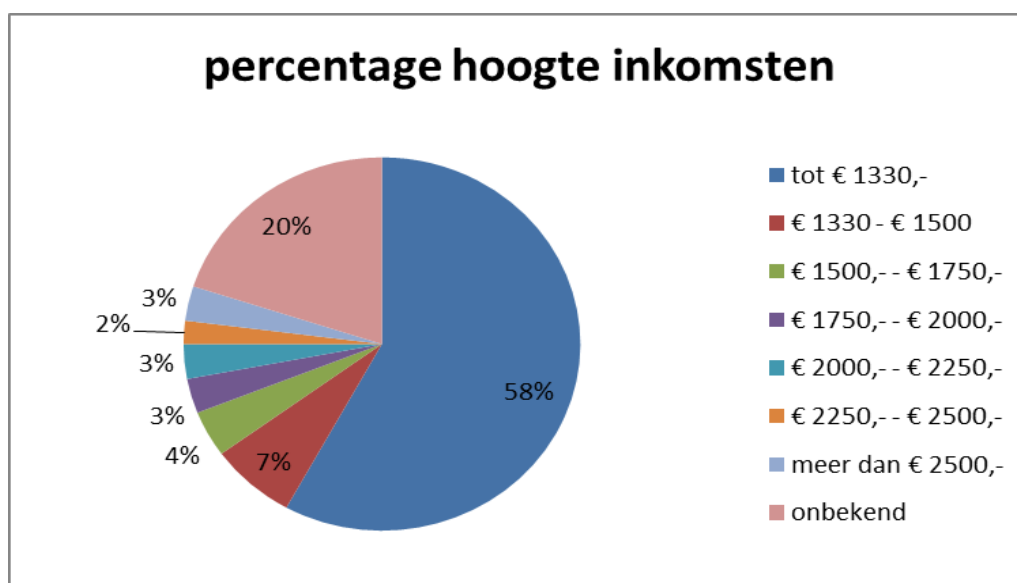
Grafiek 10 Soort huishouden in percentages uitgedrukt.



Grafiek 11 Leeftijd ten tijde van de intake in percentages uitgedrukt.



Grafiek 12 Soort inkomsten in percentages uitgedrukt.



Grafiek 13 Hoogte inkomsten in percentages per inkomenscategorie uitgedrukt.

Tot slot

Uit deze evaluatie blijkt dat de komst van de budgetconsulent, heeft geleid tot een verschuiving van de inzet van curatieve schuldhulp, naar het geven van maatwerkadviezen en het pas inkopen van curatieve schuldhulp als dat kansrijk wordt geacht voor die klant, met dat schuldenpakket. De integrale intake is daarmee een instrument geworden om de schifting te maken tussen kansrijk en (op dat moment) onvoldoende kansrijkheid (of onvoldoende noodzaak) voor een succesvolle schuldregeling.

De toekomst zal uitwijzen of degenen die kansrijk werden geacht voor schuldhulp, het volledige schuldhulptraject doorlopen en nadien vrij zijn van schulden. In het kader van de nazorg, zullen wij de uitval tijdens een door ons ingekocht schuldhulptraject blijven monitoren. De eerste resultaten over succesvolle schuldhulpregelingen, kunnen pas drie jaar na de start bij Sociaal.nl zichtbaar worden.

We kunnen concluderen dat de inzet van de budgetconsulent ruimschoots aan de verwachtingen heeft beantwoord. Alle klanten zijn in beeld en binnen onze gemeente is een plek waar mensen terecht kunnen met al hun vragen over hun problematische financiële situatie. Gelet op het aantal aanmeldingen (186 in 2016), is deze voorziening laagdrempelig.

De inzet van de budgetconsulent heeft geleid tot een kostendaling. Het veranderen van aanbieder heeft de kosten voor schuldhulp nog verder doen dalen. Vooral het feit dat budgetbeheer alleen wordt ingezet als dat nodig is, heeft voor een substantiële daling van de kosten gezorgd.

Op basis van deze evaluatie kunnen wij concluderen dat de budgetconsulent een essentiële bijdrage levert aan het realiseren van onze doelen in het kader van zowel het schuldhulpbeleid als het armoedebeleid.

Bijlage 1 Samenvatting van de prognoses

In onderstaande tabel worden de prognoses die medio 2013 in de beleidsnota Schuldhelpverlening genoemd werden, vergeleken met wat de werkelijke aantallen, percentages of kosten waren.

Prognoses medio 2013	Werkelijke aantallen in 2012	Werkelijke aantallen in 2015	Resultaat	✓ of ✗
Intakes gericht op inzet schuldhelptraject: 25% minder: 37 klanten minder	149	46	103 minder = 69% minder	✓
Start minnelijke schuldregeling: 20% minder: 24 klanten minder	122	35 + 11 = 46	76 minder = 62% minder	✓
Budgetbeheer 30% minder = 52 klanten minder op 31 december 2015	174	123 + 13 = 136	38 minder = 21% minder	✗
Budgetbeheer 30% minder = 52 klanten op 1 januari 2016	174 op 1 jan. 2013	67 op 1 jan. 2016 (13 uit de pilot en 54 overname GKB)	107 minder = 61 %	✓
Kosten schuldhelp bij de GKB bij gewijzigd beleid (intake bij de gemeente)	€ 293.425 (werkelijk in 2012)	€ 191.328 werkelijk in 2015 bij de GKB	€ 33.672 minder bij de GKB	✓
NB. Dit waren de geraamde kosten voor de inkoop van schuldhelp, exclusief de kosten voor een budgetconsulent.	Geraamd in de nota voor 2015 bij de GKB: € 225.000	€ 202.573 werkelijk in 2015 incl. kosten pilot bij Sociaal.nl	€ 22.427,- minder dan geraamd incl. kosten pilot bij Sociaal.nl	✓
Totale besparing op schuldhelp eind 2015 werd geraamd op € 12.000,- minder (€ 75.000 minder bij de GKB en € 63.000 meer voor een budgetconsulent).	€ 288.000 werd geraamd voor 2015 bij gewijzigd beleid	€ 262.165 werkelijke kosten in 2015, inclusief kosten bij Sociaal.nl en budgetconsulent	€ 25.835 minder dan geraamd voor 2015 bij gewijzigd beleid	✓

Tabel 2 Prognoses en de werkelijk behaalde resultaten.