

Freddy de Bruin

From: "Myriam Foekema" <m.foekema@middendrenthe.nl>
Sent: Tuesday, May 07, 2013 7:14:26 AM
To: "Freddy de Bruin" <f.debruin@middendrenthe.nl>
Subject: Doorgest.: GKB jaarverslag 2012

Hallo Freddy,

Hierbij het digitale jaarverslag GKB 2012. De papieren versie is toegezegd, maar nog nergens voor handen. Hierbij de vraag of je de digitale versie zou willen inboeken als zaak onder mijn naam. Graag onder vermelding van "jaarverslag GKB 2012".

Bedankt en groeten,
Myriam

>>> Jan Tingen <Jan.Tingen@degkb.nl> 29-4-2013 16:23 >>>
[cid:image9ba647.JPG@5d2c4a47.469a71c2]

Beste allen,

Ik ben verheugd je het jaarverslag van de GKB 2012 te kunnen presenteren. Je vindt deze in de bijlage. Trots dat we dit jaar ook letterlijk de klant in beeld hebben kunnen brengen. Kijk hiervoor op pagina 18.

Handig! De inhoudsopgave is aan te klikken.

Ik wens je veel leesplezier.

Mocht je nog vragen hebben of een toelichting wensen dan sta ik uiteraard tot je beschikking!

Hartelijke groet,

Jan Tingen

Met vriendelijke groet,

Jan Tingen
Algemeen Directeur GKB

Aanwezig op maandag, dinsdagochtend, woensdagochtend en donderdag.

Mijn rechtstreekse telefoonnummer is 0592-395151 of 06-37153137.

Gemeentelijke Kredietbank (GKB)
Postbus 426
9400 AK Assen
T 0592 366099
www.degkb.nl

[cid:image46158c.JPG@2a61f5df.4fb31fb6]

Op deze email is de volgende disclaimer van toepassing: www.degkb.nl/disclaimer-e-mail
mail<<http://www.degkb.nl/disclaimer-e-mail>>

JAAARVERSLAG 2012

Gemeentelijke Kredietbank



Inhoudsopgave

Voorwoord	3	Schuldeisers	20
GKB in de kern	4	Kengetallen schuldeisers	22
De klant	5	Budgetbeheer en beschermingsbewind	
Pijlers integrale schuldhulpverlening		Betalingsregelingen	
		Schuldregelingen	
Kengetallen klant	6	“Goed opgelost”	29
Crisisinterventie		Interview met Elly van Bennekom,	
		consulent Team Juridische Zaken bij de GKB	
De integrale intake	8		
Klachten en geschillen	11	Opdrachtgevers	31
Afwijzingsredenen		Kengetallen opdrachtgevers	32
Klantencontact	14	Schuldregelingen	
Sociale kredietverlening	15		
“De sociale lening; een verantwoord alternatief”	18	Intermediairs	40
Interview met de heer Jippes, klant van de GKB		Kengetallen intermediairs	41
		“GKB en Belastingtoko zetten zich in voor maatschappelijke integratie”	42
		Interview met Lammert Floris,	
		initiatiefnemer Belastingtoko	
		(onderdeel van Stichting Nieuw Nabuurschap)	
		Bijlage Bestuur en organisatie	44
		Bijlage HRM	45
		Bijlage Klantkenmerken	46

! U kunt direct naar een pagina gaan door op het kopje van de pagina in deze inhoudsopgave te klikken.



Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2012 van de Gemeentelijke Kredietbank (GKB). In dit jaarverslag hebben we de in 2011 gekozen lijn voortgezet. We besteden aandacht aan onze vier belangrijkste stakeholders: de klant, schuldeisers, opdrachtgevers en intermediairs.

Op 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) van kracht geworden. De Wgs geeft aan gemeenten de verantwoordelijkheid om integrale schuldhulpverlening aan te bieden aan haar burgers. Dit moet gedaan worden volgens een door de gemeenteraad vastgesteld beleidsplan. Het merendeel van de gemeenten in het werkgebied van de GKB is er door verschillende omstandigheden niet in geslaagd dit plan per 1 juli gereed te hebben. In afwachting van de beleidsplannen heeft de GKB haar werkzaamheden in 2012 grotendeels ongewijzigd voortgezet. De effecten van de Wgs zijn in 2012 dan ook nauwelijks merkbaar. 2012 en 2011 komen op dat punt overeen.

Naast haar dagelijkse werkzaamheden heeft de GKB in 2012 stevig ingezet op het verbeteren van de klantcommunicatie, het optimaliseren van de (schuld)hulptrajecten en het intensiveren van de ketensamenwerking. Daarnaast is er een ketenambassadeur ingezet. Ik ben dan ook zeer verheugd om u te kunnen melden dat het aantal klachten in 2012 (ten opzichte van 2011) met maar liefst 26% is afgenomen.

Wij hebben in 2012 ook gezocht naar efficiëntere toepassingsmogelijkheden van beschikbare technieken. Het digitale communicatiesysteem met schuldeisers (DICOS) is daarvan een goed voorbeeld. Dit webportaal zorgt ervoor dat alle informatie-uitwisseling tussen de GKB en schuldeisers digitaal kan plaatsvinden. Er worden daardoor steeds minder brieven per post verstuurd en dit bespaart zowel tijd als geld.

Ondanks deze successen bracht 2012 helaas ook tegenvallers. We hebben heel hard moeten werken om ons vernieuwde softwareprogramma operationeel te krijgen. Dankzij grote inzet van ons ICT-team, de bedrijfsbureau-medewerkers en ons softwarebedrijf is dit uiteindelijk gelukt. Ons langverwachte digitale klantenportaal "Mijn GKB" is door deze vertraging nog niet volledig operationeel.

Maar bovenal past op deze plaats een woord van dank aan alle GKB-medewerkers die zich dagelijks hebben ingezet voor de burger met schulden. Ook al lukt het ons niet altijd om problemen op te lossen, we zorgen wel dat we er alles aan hebben gedaan! Tot slot daarom ook een speciaal woord van dank aan de vele, vele ketenpartners waarmee de GKB samenwerkt in het vinden van oplossingen en het voorkomen van schulden. Dit zijn professionele organisaties zoals het Algemeen Maatschappelijk Werk, verslavingszorg en GGZ-instellingen. Maar ook de vele vrijwilligersorganisaties zoals de Voedselbanken, Humanitas thuisadministraties, diaconieën en lokale initiatieven zoals Budgetsupport en Stichting ONE. Zonder de samenwerking met deze organisaties was het ons niet gelukt.

Ik kijk uit naar 2014 en de uitdagingen die op ons pad komen. We zullen er alles aan doen om ook de aankomende jaren onze ambities waar te maken, samen met u!

Met hartelijke groet
Jan Tingen, directeur



GKB in de kern

Het behalen van winst is geen doel van de GKB. Wij willen een bijdrage leveren aan het nietdoen van de negatieve maatschappelijke- en economische effecten van problematische schulden. Wij doen dit door diensten aan te bieden die zowel gericht zijn op het oplossen als op het voorkomen van schulden.

De GKB wil een toonaangevende regionale instelling zijn voor financiële schuldhulpverlening. De klant is zo verzekerd van innovatieve en professionele hulp op maat.

De nauwe samenwerking met partners in de schuldhulpverlening garandeert een integrale aanpak die gericht is op zowel oorzaak als gevolg van problematische schulden.

In onze werkwijze staan vier kernwaarden centraal: klantgericht, betrouwbaar, resultaatgericht en professioneel. Zij vormen een belofte: zo gaan we met elkaar om. Intern en extern, waarbij we met 'de klant' niet alleen onze reguliere klanten bedoelen, maar ook onze opdrachtgevers, schuldeisers en intermediairs.

Klantgericht

Wij stellen de vraag van de klant centraal en handelen hiernaar. We onderzoeken de wensen en behoef-

ten van de klant en zoeken naar een gerichte oplossing die aansluit op zijn mogelijkheden. We zijn gericht op een vlotte, efficiënte en effectieve service aan de klant.

Betrouwbaar

Wij handelen integer: we handhaven algemeen aanvaarde sociale en ethische normen. We komen onze afspraken na. We geven inzicht in regels en procedures en zijn bereid verantwoording af te leggen over ons handelen. We behandelen de klant eerlijk en rechtvaardig.

Resultaatgericht

Wij ondernemen concrete en gerichte acties met het oog op het behalen of overstijgen van onze doelstellingen. We weten waar we naartoe willen en stemmen op een systematische wijze acties af op het behalen van ons doel. Wij grijpen daarbij ook tijdig in bij tegenslagen of afwijkingen van het belang van de klant.

Professioneel

Wij zetten vakkennis en deskundigheid doelmatig in. We verwerven vakkennis en houden deze actueel, passen deze toe en delen deze met anderen. We houden rekening met andere vakgebieden en verschillende belangen.



De klant

De klant met problematische schulden staat centraal in de dienstverlening van de GKB. De drie belangrijkste pijlers in de schuldhulpverlening zijn: het oplossen van bestaande schulden, het voorkomen van nieuwe schulden en het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid van de klant. Daarnaast probeert de GKB crisissituaties als woningontuiming of afsluiting van gas, water en elektra te voorkomen.

Integrale schuldhulpverlening is er voor de klant met problematische schulden. We spreken van problematische schulden wanneer de klant zijn schulden niet meer zelfstandig kan oplossen. Problematische schulden hebben vaak grote sociale en maatschappelijke gevolgen.

Niet alleen de klant ondervindt de negatieve gevolgen van schulden, ook de mensen in zijn omgeving merken daarvan de consequenties. Vaak is dat het gezin of andere familieleden, maar het kunnen ook de burens of de werkgever zijn. Problematische schulden laten diepe sporen achter en kunnen leiden tot langdurige en soms zelfs permanente sociale uitsluiting.

Kortom, de klant heeft een groot belang bij integrale schuldhulpverlening.

Pijlers integrale schuldhulpverlening

Integrale schuldhulpverlening betekent meer dan alleen het oplossen van schulden. In onze werkwijze staan de volgende doelen centraal:

1. Stabiliseren: het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van de klant, zodanig dat de bestaande schulden niet verder oplopen en er geen nieuwe schulden ontstaan waarbij de betaling van de primaire vaste lasten (huur, energie, water en ziektekosten) is gegarandeerd.

Wanneer de klant tijdelijk of langdurig niet in staat is om zijn eigen inkomsten te beheren, neemt de GKB deze taak (tijdelijk) over.

2. Schulden regelen: het oplossen of hanteerbaar maken van het totale schuldenpakket van de klant.

Bijna altijd worden schulden geregeld in de vorm van een betalingsregeling of een schuldregeling.

3. Zelfredzaamheid bevorderen: gedragsverandering van de klant stimuleren en competenties uitbreiden om de financiële zelfredzaamheid te bevorderen.

Voor het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid van de klant zet de GKB budgetcoaching in, en verwijst daarnaast naar daartoe gespecialiseerde hulpverleners of werkt ze hier nauw mee samen.

4. Crisisinterventie: het voorkomen dat een klant wordt afgesloten van gas, elektra of water, of dat een klant uit zijn huurwoning wordt gezet.

Kengetallen klant

Crisisinterventie

De GKB spreekt van een crisissituatie wanneer er een datum bekend is van de volgende executiemaatregelen:

- Afsluiting van gas of elektra
- Afsluiting van water
- Ontruiming van een huurwoning

Het spreekt voor zich dat het van groot belang is dat de crisis zo snel mogelijk wordt afgewend. Hiervoor maakt de GKB gebruik van conventantafspraken en wettelijke regelingen als een noodfonds.

In 2012 was in gemiddeld 23% van de aanvragen sprake van een crisissituatie, dat is 2% minder dan vorig jaar. In 81% van de gevallen is de crisis minnelijk opgelost.

De situatie waarin een klant na betaling van de vaste lasten geen huishoudgeld overhoudt, valt niet onder de definitie van crisis. In die situatie onderneemt de GKB uiteraard wel actie. Bijvoorbeeld door een noodfonds in te zetten of de klant te verwijzen naar andere instanties of voorzieningen, zoals de Voedselbank.

Pilot budgetbeheer nieuwe stijl

In september 2012 is de GKB in samenwerking met de gemeente

Tynaarlo de pilot Budgetbeheer nieuwe stijl gestart. Binnen deze pilot is het huishoudgeld van de klant niet langer de sluitpost van het budgetplan. Het kan dan dus niet meer voorkomen dat de klant geen huishoudgeld overhoudt. Het huishoudgeld is onderdeel van de primaire vaste lasten, oftewel de noodzakelijke vaste lasten vanuit de klant gezien.

De doelstellingen van deze pilot zijn:

- Het bevorderen van het inzicht van de klant in zijn of haar eigen uitgavenpatroon; het inzicht van de klant in het eigen uitgavenpatroon wordt bevorderd door samen met de klant een budgetplan op te stellen. Dit budgetplan is sluitend en bestaat in ieder geval uit de primaire vaste lasten en het huishoudgeld. Waar de overige uitgaven de inkomsten te boven gaan, moet de klant keuzes maken.
- Het bevorderen dat de verantwoordelijkheid voor de eigen financiële situatie (al dan niet met hulp) weer meer bij de klant komt te liggen; de verantwoordelijkheid van de klant voor de eigen financiële situatie wordt bevorderd door de klant in een zo vroeg mogelijk stadium te stimuleren om

zelf actie te ondernemen om zijn of haar inkomsten te stimuleren.

- Het zorgen voor voldoende middelen voor in ieder geval de noodzakelijke basisbehoeften van het bestaan voor gezinnen; naast de genoemde punten zal er, waar nodig, aanvullende inkomensreparatie worden gedaan gedurende de eerste periode van het budgetbeheer.

De eerste resultaten van de pilot zijn bemoedigend. In 2013 volgt een uitgebreide evaluatie.

Verdeling gemeenten per inwoneraantal

In de tabellen in dit jaarverslag zijn de gemeenten in het werkgebied van de GKB in drie categorieën ingedeeld: A, B of C. Deze verdeling is gebaseerd op het inwoneraantal per gemeente. Zo kunt u gemeenten van dezelfde grootte gemakkelijker met elkaar vergelijken.

Inwoneraantal	Categorie
50.000 en meer	A
25.000 tot 50.000	B
1 tot 25.000	C

TABEL 1 Crisisinterventies

Gemeentenaam	Aanvragen in 2012	Crisisinterventie	Crisis wettelijk opgelost	Crisis minnelijk opgelost
Assen	652	151	7	144
Hardenberg	227	53	22	31
Hoogeveen	371	87	24	63
Aa en Hunze	138	31	2	29
Borger-Odoorn	150	32	7	25
Dalfsen	14	5	1	4
Meppel	208	48	23	25
Midden-Drenthe	149	35	2	33
Noordenveld	108	21	2	19
Noordoostpolder	260	69	8	61
Raalte	117	27	3	24
Stadskanaal	275	70	8	62
Steenwijkerland	263	61	12	49
Tynaarlo	114	22	4	18
De Wolden	76	17	0	17
Haren	36	9	3	6
Leek	93	21	6	15
Marum	37	7	1	6
Menterwolde	108	25	15	10
Ommen	45	9	3	6
Staphorst	17	3	0	3
Vlagtwedde	103	20	1	19
Westerveld	59	11	2	9
Totaal	3.620	834	156	678



De integrale intake

De integrale intake is bedoeld om het financiële probleem van de klant vast te stellen. Naast de financiële situatie van de klant is er ook aandacht voor zijn persoonlijke situatie en eventuele achterliggende problemen.

Tijdens de intake kijken we naar het budget van de klant. We adviseren de klant hoe hij zijn inkomsten kan maximaliseren (onder andere door hem te wijzen op inkomensverruimende voorzieningen) en welke mogelijkheden hij heeft om zijn uitgaven te verlagen.

Waar nodig verwijzen we naar andere organisaties die de klant kunnen helpen, zoals het algemeen maatschappelijk werk, het Juridisch Loket of Humanitas Thuisadministratie. Als er sprake is van een dreigende ontruiming of afsluiting van gas, elektra of water gaan we over tot een crisisinterventie.

Een integrale intake bestaat uit maximaal twee gesprekken. Het resultaat van de intake is een persoonlijk plan van aanpak en een concreet hulpaanbod.

Niet verschenen

Ondanks dat de GKB de klant vooraf herinnert aan de integrale intake - via een uitnodigingsbrief, een herinneringstelefoontje een werkdag voor het gesprek en wanneer dat niet lukt een e-mail en wanneer mogelijk een voicemail bericht - komt het vaak voor dat een klant (zonder afmelding) niet verschijnt op het intakegesprek. Uit tabel 2 blijkt dat 17% van het totale aantal geplande intakegesprekken in 2012 niet doorging omdat de aanvrager niet is verschenen. Dit is slechts 1% minder dan vorig jaar. Voor de GKB is dit erg vervelend. Het betekent tijdverlies en bovendien er had iemand anders geholpen kunnen worden op dit tijdstip. Uiteraard heeft dit invloed op de wachttijd.

Uitval voorkomen

Om de grote uitval bij het intakegesprek te beperken is er in oktober

2012 een kleinschalige pilot uitgevoerd met een versnelde intake. Mensen die in de gemeente Assen en Stadskanaal een intakeformulier kwamen ophalen bij de balie werd gevraagd of ze direct beschikbaar waren voor een intake. Mensen worden hierdoor direct geholpen, waardoor het percentage no show zou afnemen. De pilot gaf onvoldoende aanleiding om aan te nemen dat deze werkwijze het percentage uitval bij het intakegesprek zou doen afnemen, met name doordat de meeste aanmeldingen in die tijdsperiode via de website binnenkwamen.

De GKB lijkt inmiddels een betere oplossing te hebben gevonden. In 2013 zal het huisbezoek (het thuis opzoeken van klanten voor een intakegesprek) er onder andere voor moeten zorgen dat de uitval tussen aanmelding en intakegesprek wordt verkleind.



Wachttijd

Onder wachttijd verstaan we de tijd tussen de aanmelding en de feitelijke integrale intake bij de GKB.

De wachttijd in 2012 laat in sommige gevallen een extreem beeld zien. Dit is met name te zien in de gemeenten Stadskanaal en Vlagtwedde. In de gemeente Vlagtwedde is een opdracht tot het opschalen van de intakecapaciteit in 2012 uitgebleven. In de gemeente Stadskanaal is deze opdracht wel verkregen maar de toeloop bleek zelfs groter te zijn dan deze extra inzet. In opdracht van de gemeente Stadskanaal is de wachttijd in het eerste kwartaal van 2013 weggewerkt.

De gemiddelde wachttijd van zes weken is door deze twee uitschieters aan de hoge kant. Wanneer we deze twee gemeenten niet meerekenen, is de gemiddelde wachttijd vier weken.

In de tabel ontbreekt de wachttijd voor de dienst beschermingsbewind. Voor deze dienst bedroeg de gemiddelde wachttijd negen weken.

TABEL 2 Geplande en werkelijke integrale intakes en wachttijd

Gemeentenaam	Geplande aanvragen 2012	Werkelijke intakes	Niet verschenen 2012	Niet verschenen in %	Gemiddelde wachttijd in weken
Assen	820	652	168	20	6
Hardenberg	283	227	56	20	3
Hoogeveen	457	371	86	19	4
Aa en Hunze	151	138	13	9	4
Borger-Odoorn	174	150	24	14	3
Dalfsen*	15	14	1	7	-
Meppel	258	208	50	19	4
Midden-Drenthe	176	149	27	15	3
Noordenveld	138	108	30	22	5
Noordoostpolder	312	260	52	17	10
Raalte	132	117	15	11	3
Stadskanaal	327	275	52	16	28
Steenwijkerland	313	263	50	16	4
Tynaarlo	136	114	22	16	4
De Wolden	84	76	8	10	5
Haren	40	36	4	10	4
Leek	100	93	7	7	4
Marum	56	37	19	34	4
Menterwolde	124	108	16	13	2
Ommen	54	45	9	17	5
Staphorst	18	17	1	6	4
Vlagtwedde	114	103	11	10	19
Westerveld	73	59	14	19	4
Totaal	4.355	3.620	735	17	

* Eind 2012 is de integrale intake in de gemeente Dalfsen overgenomen door de gemeente.



Klachten en geschillen

De GKB heeft een formeel klachtenreglement en geschillenreglement. Van een geschil is sprake als een klant het niet eens is met een besluit van de GKB, bijvoorbeeld een afwijzing. De klant kan in dat geval een heroverwegingsverzoek doen, waarna eventueel nog bezwaar mogelijk is. Bij een klacht over de dienstverlening is het klachtenreglement van toepassing.

In 2012 werden er bij de GKB 38% minder klachten ingediend dan in 2011, namelijk 79 ten opzichte van 127 klachten een jaar eerder. De in totaal 79 klachten werden ingediend door 76 klagers. 50% van deze klachten bleek ongegrond, 23% deels gegrond en 27% gegrond.

Alle klachten werden binnen de normtijd van zes weken afgehandeld. In 2011 was dit percentage nog 76%. De nieuwe werkwijze omtrent de klachten- en geschillenafhandeling, die in december 2011 is ingevoerd, lijkt hiermee haar doel te hebben bereikt.

Klanten kunnen op veel verschillende manieren een klacht indienen bij de GKB. De GKB kiest bewust voor een laagdrempelige klachtenprocedure. Bij het indienen van klachten wordt veelvuldig gebruik gemaakt van het klachtenformulier op de website. 43% van de klachten werd op deze wijze ontvangen.

Afwijzingsredenen

In principe kan elke meerderjarige inwoner van een gemeente behorende tot het werkgebied van de GKB een aanmelding voor hulp indienen. Er moet sprake zijn van een problematische schuldsituatie. In het algemeen verwacht de GKB dat de:

1. klant behoort tot de doelgroep van de GKB;
2. klant meewerkt om de hulpverlening tot een succes te maken door:
 - a. volledige openheid van zaken te geven;
 - b. afspraken voortvloeiend uit overeenkomsten na te komen;
 - c. wijzigingen tijdig door te geven.

Wanneer de klant hier niet aan voldoet, wordt de aanmelding afgewezen of de hulp stopgezet. Daarnaast kan de klant zelf de hulpverlening stopzetten. In de onderstaande tabel staan per gemeente de afwijzingsredenen voor 2012 weergegeven.

TABEL 3 Klachten en geschillen

	Aantal klanten die een klacht indienden	Beoordeling klachten		
Gemeentenaam		Gegron	Deels gegron	Niet gegron
Assen	11	4	2	5
Hardenberg	7	4	2	1
Hoogeveen	7	1	2	4
Aa en Hunze	3	0	1	2
Borger-Odoorn	2	0	1	1
Dalfsen	6	3	2	1
Meppel	1	0	0	1
Midden-Drenthe	6	2	2	2
Noordenveld	0	0	0	0
Noordoostpolder	5	1	1	3
Raalte	3	1	0	2
Stadskanaal	2	0	1	1
Steenwijkerland	6	1	2	3
Tynaarlo	3	1	0	2
De Wolden	5	0	1	4
Haren	0	0	0	0
Leek	1	1	0	0
Marum	0	0	0	0
Menterwolde	4	2	0	2
Ommen	1	0	0	1
Staphorst	1	0	0	1
Vlagtwedde	0	0	0	0
Westerveld	0	0	0	0
Buiten werkgebied	2	0	0	2
Totaal	76	21	17	38

TABEL 4 Afwijzingsredenen

Gemeentenaam	Klant woont buiten het werkgebied	Klant is verhuisd buiten werkgebied	Klant heeft geen vaste woon- of verblijfplaats	Klant is ondernemer	Er is al een lopend faillissement of WSNP	Hulpverlening is gestopt op initiatief klant	Klant is overleden	Klant is niet verschenen op afspraak	Hulpverlening gestopt: klant voldeed niet aan de voorwaarden	Schuldeisers niet akkoord (klant heeft geen verzoek WSNP gedaan)	Structureel lager inkomen dan VTLB/structureel instabiele situatie	Overig	
Assen	0,85%	3,40%	0,85%	0%	0,43%	9,79%	1,28%	0,85%	58,30%	2,55%	11,91%	9,79%	100%
Hardenberg	0%	0%	0%	0%	0%	11,36%	0%	0%	73,86%	2,27%	1,15%	11,36%	100%
Hoogeveen	0%	1,49%	0,75%	0%	0%	9,70%	0%	0%	61,19%	0%	15,67%	11,20%	100%
Aa en Hunze	0%	1,85%	0%	0%	1,85%	1,85%	1,85%	0%	83,33%	1,85%	3,70%	3,72%	100%
Borger-Odoorn	0%	6%	0%	0%	0%	6%	2%	0%	72%	4%	6%	4%	100%
Dalfsen	0%	12,50%	0%	0%	0%	25%	0%	0%	37,50%	0%	12,50%	12,50%	100%
Meppel	1,92%	1,92%	0%	0%	0%	13,46%	0%	1,92%	57,69%	0%	1,92%	21,17%	100%
Midden-Drenthe	0%	1,72%	0%	0%	0%	20,69%	0%	0%	62,07%	0%	8,62%	6,90%	100%
Noordenveld	0%	3,33%	0%	0%	0%	3,33%	0%	0%	46,67%	10%	23,33%	13,34%	100%
Noordoostpolder	0%	1%	1%	0%	0%	9%	0%	0%	50%	9%	12%	18%	100%
Raalte	0%	4,08%	0%	0%	0%	14,29%	0%	0%	46,94%	8,16%	12,24%	14,29%	100%
Stadskanaal	0%	0%	0%	0%	0%	18,18%	0%	0,91%	56,36%	3,64%	10%	10,91%	100%
Steenwijkerland	1,96%	2,94%	0,98%	0%	0%	10,78%	0%	0,98%	59,80%	2,94%	8,82%	10,80%	100%
Tynaarlo	4,35%	10,87%	0%	0%	0%	15,22%	0%	0%	45,65%	0%	8,70%	15,21%	100%
De Wolden	0%	0%	0%	0%	0%	10%	0%	0%	70%	0%	16,67%	3,33%	100%
Haren	12,50%	12,50%	0%	0%	0%	12,50%	0%	6,25%	25%	0%	0%	31,25%	100%
Leek	5,88%	5,88%	0%	0%	0%	5,88%	0%	0%	55,88%	8,82%	2,94%	14,72%	100%
Marum	9,09%	0%	0%	0%	0%	36,36%	0%	9,09%	36,36%	0%	0%	9,10%	100%
Menterwolde	0%	2,33%	0%	0%	0%	4,65%	0%	0%	74,42%	2,33%	4,65%	11,62%	100%
Ommen	0%	0%	0%	0%	0%	7,69%	0%	0%	61,54%	0%	0%	30,77%	100%
Staphorst	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	100%
Vlagtwedde	2,04%	2,04%	0%	2,04%	2,04%	14,29%	0%	0%	61,22%	0%	2,04%	14,29%	100%
Westerveld	0%	0%	0%	0%	0%	15,38%	0%	0%	53,85%	0%	15,38%	15,39%	100%
Totaal	0,98%	2,64%	0,38%	0,08%	0,23%	11,22%	0,38%	0,53%	59,71%	2,86%	9,19%	11,80%	100%



Klantencontact

Training 'klantgericht e-mailen'

In 2012 is er sterk ingezet op het verbeteren van de communicatie. Omdat de GKB veel e-mailcontact heeft met haar klanten en dit medium door de grote interpretatieruimte extra gevoelig is voor miscommunicatie, werd besloten alle medewerkers van de GKB een training 'Klantgericht e-mailen' te laten volgen. Tijdens deze training is veel aandacht besteed aan het schrijven van begrijpelijke teksten, waarin geen ruimte is voor wollige taal, vage (vak)termen en lange zinnen. Ook moet het samenvatten van afspraken een vast onderdeel vormen van de e-mailcommunicatie. Elke medewerker is aansluitend individueel gecoacht op het in de praktijk brengen van de uitgangspunten van klantgericht e-mailen.

Beoordeling standaard briefteksten

In 2012 is tevens gestart met het beoordelen van alle briefteksten op leesbaarheid en begrijpelijkheid voor de klant. In 2013 zullen naar verwachting alle briefteksten worden omgezet.

Post

Er bestonden meerdere klachten over het niet aankomen van post. De eerste maanden van 2012 hebben daarom in het teken gestaan van het in kaart brengen van de poststromen. Zo is er in samenwerking met ketenpartners een post-volgsysteem opgezet. De resultaten hiervan zijn positief: vrijwel alle poststukken komen aan.

In 2012 zijn er gemiddeld 800 poststukken per dag gedigitaliseerd. De norm is dat ingekomen poststukken binnen 24 uur na binnenkomst gedigitaliseerd én zichtbaar zijn in het betreffende klantdossier. Deze norm is in 2012 gehaald. In een aantal gevallen is post daadwerkelijk niet bij ons aangekomen. In andere gevallen bleken poststukken niet gelijk zichtbaar in het digitale klantdossier maar zijn wel teruggevonden.

Voor 2013 geldt dat er onderzocht wordt hoe de poststromen intern nog verder verbeterd kunnen worden. De nadruk wordt gelegd op het optimaliseren van de apparatuur.



Sociale kredietverlening

Sociale kredietverlening stelt de klant in staat te kunnen werken aan behoud of verbetering van hun maatschappelijke positie. Hierbij kan gedacht worden aan het verstrekken van een krediet voor een auto die nodig is voor woon-werkverkeer of een krediet voor inrichtingskosten.

Een lening op maat

Bij het verstrekken van een lening houdt de GKB rekening met de totale maatschappelijke en financiële context van de klant. Alle uitgaven worden meegenomen in de beoordeling van de aanvraag. Dit heeft als doel om ervoor te zorgen dat de klant naast de aflossing van het krediet nog voldoende bestedingsruimte heeft. Het uitgangspunt is daarom dat het krediet altijd moet voldoen aan de behoefte van de klant. Het is een lening op maat.

Voor wie?

Op grond van de Wet op het Consumentenkrediet en de wet Financiering Decentrale Overheden (FIDO), mag de GKB alleen leningen verstrekken aan inwoners die een inkomen hebben tot maximaal 130% van het wettelijk minimumloon (bruto).

Daarnaast kan de GKB ook aan klanten met een hoger inkomen een krediet verstrekken als voldaan wordt aan één van de volgende voorwaarden:

- de aanvrager heeft een achterstandsmelding bij het BKR (Bureau Krediet) en/of
- de aanvrager heeft problematische schulden en/of
- de aanvrager kan zonder extra zekerheden geen krediet krijgen en/of
- de aanvrager heeft een tijdelijke verblijfsvergunning.

In 2012 werden door de GKB in totaal 932 kredieten verstrekt. Hiervan ging het in 588 gevallen om een persoonlijke lening, in 48 gevallen om een doorlopend krediet en om 296 saneringskredieten.

Kredietvorm	Aantal
Persoonlijke lening	588
Doorlopend krediet	48
Saneringskrediet	296
Totaal	932

Tabel 5 verstrekte kredieten



Bij het verstrekken van een krediet is het van essentieel belang dat de klant voldoende zekerheden kan bieden in het terugbetalen van het krediet. Soms kan een klant hier niet aan voldoen, bijvoorbeeld nieuwkomers (volgens Wet inburgering nieuwkomers) met een tijdelijke verblijfsvergunning. Met een borgstelling van de gemeente kunnen deze aanvragen toch goedgekeurd worden. Voorwaarde hierbij is dat het krediet noodzakelijk is.

Samenwerkingsafspraken voor nieuwkomers

Met de gemeente Hoogeveen heeft de GKB samenwerkingsafspraken gemaakt over de doorlooptijd van kredietaanvragen voor nieuwkomers. Vaak moet er in korte tijd veel georganiseerd worden om nieuwkomers onder te brengen in een sociale huurwoning. Daarnaast ontbreekt het de nieuwkomers meestal ook aan middelen om de woning in te richten. De GKB zorgt ervoor dat de aanvraag binnen drie dagen is behandeld en het krediet zo snel mogelijk wordt uitbetaald.

Van de 932 verstrekte kredieten werden er 123 kredieten verstrekt met borgstelling. Deze kredieten zijn als volgt onder te verdelen:

Krediet	Aantal
Borgstelling gemeente	117
Borgstelling IPW*	2
Persoonlijke borgstelling	4
Totaal	123

Tabel 6 Kredieten met borgstelling

* Project in het kader van het Innovatieprogramma Werk en Bijstand (IPW) van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Binnen dit project verstrekte saneringskredieten zijn inclusief borgstelling.

Ook een klein bedrag lenen is mogelijk

In principe kan elk bedrag geleend worden bij de GKB, vaak al vanaf € 500. Voor deze lening betaalt de klant een vergoeding in de vorm van rente. De rente is afhankelijk van de hoogte van het bedrag en de looptijd van de lening. De GKB kent een maximale looptijd van 60 maanden. In de volgende tabel is het gemiddeld verstrekte bedrag per kredietvorm over 2012 weergegeven.

Kredietvorm	Gemiddeld verstrekte bedrag 2012
Persoonlijke lening	€ 3.416,-
Doorlopend krediet	€ 6.353,-
Saneringskrediet	€ 3.535,-

Tabel 7 Gemiddeld verstrekte bedrag per kredietvorm

De kredietbanken in Nederland hebben een klein marktaandeel, in 2011 was dit aandeel volgens de Vereniging van schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) 0,4%. In de onderstaande tabel is het totaal uitstaande saldo over 2012 opgenomen.

	Bedrag
Persoonlijke lening/ Saneringskrediet	
31-12-2011	€ 5.221.976,91
31-12-2012	€ 5.027.300,72
Doorlopend krediet	
01-01-2012	€ 689.679,77
01-01-2013	€ 747.978,13

Tabel 8 Uitstaande saldo totaal kredieten



Budgetcursus 'Weet wat u besteedt'

Veel mensen kunnen wel wat hulp gebruiken om weer overzicht te krijgen over hun financiën en om te leren wat nu eigenlijk precies hun financiële mogelijkheden zijn. De cursus Weet wat u besteedt helpt daarbij. De cursus bestaat uit vijf wekelijkse groepsbijeenkomsten en een terugkombijeenkomst na ongeveer twee maanden. Het programma van de cursus bevat de volgende onderwerpen:

- ordenen van de administratie
- inkomsten & uitgaven
- budgetteren
- maand- en jaarbegroting maken
- kasboek bijhouden
- verzekeringen
- aanvullende inkomensondersteunende voorzieningen
- (bespaar)tips

	Aantal cursussen	Aantal deelnemers
Aa en Hunze	1	5
Haren	1	10
Meppel*	4	43
Noordoostpolder**	4	36
Stadskanaal	1	11

* in samenwerking met Welzijn MensenWerk

** cofinanciering gemeente Noordoostpolder en woningcorporatie Mercatus, in samenwerking met Zorggroep Oude en Nieuwe Land

Budgetadviesgesprek

Het budgetadviesgesprek is bedoeld om klanten een gedetailleerd advies te geven over hun dagelijkse financiële mogelijkheden. Hierbij kan gedacht worden aan advies over inkomsten en uitgaven. Ook bekijken we samen met de klant of hij recht heeft op bepaalde regelingen en voorzieningen. Na dit gesprek weet de klant of hij zijn financiën op orde heeft.

Budgetadviesgesprekken zijn niet uitsluitend bedoeld voor de klant met financiële problemen. Het adviesgesprek is zowel gericht op het voorkomen van financiële problemen als op het onder controle krijgen van financiële problemen.

	Aantal adviesgesprekken
Assen	2
Hoogeveen	3
Meppel	3
Noordoostpolder	2



De sociale lening; een verantwoord alternatief

Een lening bij een commerciële bank is niet voor iedereen weggelegd. Soms is er niet genoeg inkomen, zijn er schulden of zit er een BKR-codering in de weg. Een goed en verantwoord alternatief is dan een sociale lening van de GKB. De GKB staat vooral bekend om haar hulp bij schulden. Wat mensen vaak niet weten, is dat de GKB een sociale lening kan verstrekken. Een sociale lening is in principe bedoeld voor mensen met een lager inkomen of mensen met schulden. Maar ook mensen met een hoger inkomen kunnen soms in aanmerking komen.

Bert Jippes (70) uit Assen heeft een sociale lening bij de GKB. In 2002 is hij gescheiden van zijn vrouw. Hij had een goed inkomen, maar de forse alimentatieplicht jegens zijn ex-vrouw en schulden uit zijn huwelijk sloegen een gat in zijn financiën. Met een afwijzing voor een lening van een commerciële bank en een BKR-registratie voldeed Jippes aan de voorwaarden van de GKB voor een sociale lening. "Mensen zoals ik komen normaal gesproken niet zo snel bij een kredietbank. Maar ik heb bij een aantal zaken gewoon pech gehad", aldus Jippes.

Sociale lening moet noodzakelijk zijn

Een sociale lening wordt alleen verstrekt wanneer dat echt noodzakelijk is. Bijvoorbeeld voor het behoud van werk, zorg of welzijn. Bij Jippes was de alimentatieschuld hoog opgelopen. Daar kwamen de schulden uit het huwelijk nog bij. Een sociale lening om die achterstanden in te lopen, hielp hem zijn financiën weer op orde te krijgen. Dit kon hij niet meer alleen. Jippes: "Ik ben nog in beroep gegaan tegen de alimentatieplicht, maar dat mocht niet baten. Het verschuldigde bedrag was toen al



zover opgelopen dat ik dit financieel niet meer kon bolwerken. Bij een gewone bank kon ik niet meer terecht.”

Soms is een sociale lening niet mogelijk. Bijvoorbeeld wanneer iemand al maximaal geleend heeft. Bij een aanvraag voor een sociale lening worden alle uitgaven van de klant meegenomen in de beoordeling. Naast het aflossen van de sociale lening moet er nog wel voldoende geld overblijven om van te leven. Het uitgangspunt is daarom dat een sociale lening altijd een lening op maat is.

Budgetbeheer geeft overzicht

Naast een sociale lening heeft Jippes ook budgetbeheer bij de GKB. Jippes: “Budgetbeheer helpt mij om overzicht te houden. Zo worden ook de betalingen van een aantal overige vaste lasten geregeld. Ik heb bij de GKB prima contacten en word door mijn contactpersoon uitstekend geholpen. Wanneer het nodig is, kan ik altijd terecht met mijn vragen. Totdat mijn lening bij de GKB is afgelost, blijf ik ook budgetbeheer houden.”

Optimistisch over de toekomst

Jippes is blij dat hij dankzij een sociale lening van de GKB en de maandelijkse ondersteuning via budgetbeheer zijn financiën meer op orde kon krijgen én kan houden. Ondanks de hulp van de GKB is hij blij dat het einde van zijn alimentatieplicht langzamerhand in zicht komt. Jippes: “Het is best moeilijk als je je hele leven gewerkt hebt zonder daarvan te kunnen genieten zoals je zou willen. Maar ik probeer het niet teveel te laten drukken. Ik sta nog zoveel mogelijk middenin het leven en heb gelukkig mensen om me heen die me af en toe kunnen helpen. Ik kijk nog altijd met optimisme naar de toekomst.”



Schuldeisers

In de integrale schuldhulpverlening speelt de schuldeiser een belangrijke rol. De GKB hecht daarom veel waarde aan een goede samenwerking met schuldeisers. Het uitgangspunt van de GKB is dat alle schulden worden afbetaald en nieuwe schulden worden voorkomen. Daarbij staat gelijkberechting van schuldeisers voorop.

De GKB heeft te maken met schuldeisers van uiteenlopende aard en grootte. Zo zijn er bijvoorbeeld schuldeisers van de overheid, zoals de Belastingdienst, het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) of het Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen (UWV). Ook heeft de GKB veel te maken met woningbouwcorporaties, leveranciers van gas, elektra en water, zorgverzekeraars en telecommunicatiebedrijven. Uiteraard zijn er ook veel contacten met financiers als banken, creditcardmaatschappijen en thuiswinkelbedrijven. Maar ook kleinere schuldeisers - bijvoorbeeld de dierenarts of de fysiotherapeut - komen voor.

Schuldeisers hebben een groot belang bij betrouwbare schuldhulpverlening. Dit belang bestaat enerzijds uit het betaald krijgen van (een of meerdere) openstaande vorderingen, anderzijds kan het ook gaan om een correcte betaling van (nieuwe) verplichtingen.

Intermediaire rol incassobureau en gerechtsdeurwaarder

Vaak worden schuldeisers vertegenwoordigd door een incassobureau of gerechtsdeurwaarder, of in sommige gevallen door een eigen incassoafdeling. Deze vertegenwoordigers hebben vaak een intermediaire rol in de schuldhulpverlening. Naast de belangen van de opdrachtgever spelen ook (soms commerciële) eigen belangen van deze vertegenwoordigers een rol in dit proces. Deze belangen kunnen de samenwerking in de integrale schuldhulpverlening bemoeilijken.

Samenwerkingsovereenkomst Kredietbanken en BOS Incasso en LAVG in 2012 uitgebreid

De GKB ziet een positieve ontwikkeling in de samenwerking tussen de GKB en schuldeisers en hun intermediairs. Een goed voorbeeld hiervan is de in 2011 gestarte samenwerkings-

overeenkomst tussen de GKB, BOS Incasso, de Landelijke Associatie van Gerechtsdeurwaarders (LAVG) en de Groningse Kredietbank. In 2012 heeft de Kredietbank Nederland zich eveneens aangesloten bij deze samenwerkingsovereenkomst.

Het gezamenlijke doel van deze overeenkomst is te voorkomen dat de klanten van de kredietbank dieper in de financiële problemen komen of dat ze in crisissituaties te maken krijgen met huisuitzetting of afsluiting van gas, water en elektra.



Nieuw digitaal informatieportaal voor schuldeisers: DICOS

Om samenwerking met schuldeisers zo efficiënt mogelijk te laten verlopen is in 2012 volop gewerkt aan het ontwikkelen van een nieuw digitaal webportaal voor schuldeisers (DICOS). Dit portaal zorgt ervoor dat alle informatie-uitwisseling tussen de partijen digitaal kan plaatsvinden. Het portaal zorgt er onder andere voor dat er geen brieven meer op de post hoeven, waardoor veel tijd en geld wordt bespaard. Verder kunnen schuldeisers

relevante gegevens met betrekking tot budgetbeheer en schuldregelingen raadplegen. Zo kan een schuldeiser informatie vinden over de stand van zaken van een schuldregeling en voor hem gereserveerde bedragen bekijken.

Het is de bedoeling dat in de toekomst alle Kredietbanken en schuldeisers via dit portaal gaan communiceren.

Volledige afbetaling en het voorkomen van nieuwe schulden

De GKB streeft er in de integrale schuldhelpverlening naar om de vordering(en) van de schuldeiser volledig betaald te krijgen. Is volledige betaling niet mogelijk, dan probeert de GKB de schulden op te lossen of hanteerbaar te maken door een eerlijke betalingsregeling of schuldre-

geling te treffen. Uitgangspunt is daarbij dat alle schuldeisers op een gelijke manier berechtigd worden.

Daarnaast biedt de GKB de klant met problematische schulden ondersteuning in het correct en op tijd betalen van de vaste lasten als bijvoorbeeld de huur. Instrumenten die de GKB hiervoor kan inzetten zijn onder andere budgetbeheer en beschermingsbewind.



Kengetallen schuldeisers

Budgetbeheer en beschermingsbewind

De GKB beheert voor bijna 5000 huishoudens het huishoudbudget met behulp van budgetbeheer of beschermingsbewind. Van het inkomen van de klant worden eerst de vaste lasten betaald. Het bedrag dat resteert is het huishoudgeld. Veel huishoudens ontvangen het huishoudgeld iedere week. Wijzigen de inkomsten of de vaste lasten van een huishouden, dan heeft dit invloed op de hoogte van het huishoudgeld; het huishoudgeld wordt minder bij een daling van de inkomsten of een verhoging van de vaste lasten. De GKB adviseert klanten waar mogelijk over de mogelijkheden om de inkomsten te verhogen of de uitgaven te verlagen, maar vult niet zelf het inkomen aan.

Budgetbeheer en beschermingsbewind zorgen ervoor dat de periodieke betalingsverplichtingen van de klant worden nagekomen en er geen (nieuwe) achterstanden ontstaan. Afsluiten en ontruimen is dan niet nodig.

Veel woningbouwcorporaties zien het belang van de hulp die de GKB biedt in, en investeren daarom in preventieprojecten. Voorbeelden hiervan zijn Actium, Beter Wonen Vechtdal, Mercatus en Woonservice Drenthe. Zij (co)financieren preventieprojecten zoals Erop Af! en de budgetcursus Weet wat u besteedt.

46 miljoen euro aan betalingen

In 2012 is via budgetbeheer en beschermingsbewind in totaal voor ruim 46 miljoen euro aan betalingen aan schuldeisers gedaan. Hierin zijn ook de betalingen aan deurwaarders en incassobureaus meegenomen. In tabel 11 staan de bedrijven waaraan de grootste bedragen aan vaste lasten zijn betaald.

Betalingsregelingen

In 2012 zijn via budgetbeheer en beschermingsbewind 2.214 betalingsregelingen getroffen, voor iets meer dan 2,6 miljoen euro. Deze getallen zijn vergelijkbaar met de 2.269 betalingsregelingen tegen een bedrag van bijna 2,5 miljoen euro in 2011. Het betreft hier betalingsregelingen andere dan de klassieke

schuldsregeling. Deze betalingsregelingen zijn gericht op volledige betaling van de achterstanden. In sommige gevallen is er sprake van meerdere betalingsregelingen per huishouden. De GKB hecht veel waarde aan het vaststellen en correct nakomen van betalingsregelingen.

Schuldregelingen

De GKB heeft te maken met duizenden verschillende schuldeisers. Gemiddeld heeft een klant in 2012 13 verschillende schuldeisers, dit aantal lag in 2011 nog op 12. De gemiddelde schuldenlast is daarentegen iets gedaald, van € 42.434 in 2011 naar € 41.400 in 2012. Deze cijfers geven een indicatie van de complexiteit van een schuldregeling en de problematische schuldsituatie van de klant.

In tabel 14 staat de top vijf van schuldeisers waarmee de GKB in 2012 het meest te maken heeft gehad. In tabel 15 de top vijf van gerechtsdeurwaarders en incassobureaus. Deurwaarders en incassobureaus kunnen vorderingen van verschillende opdrachtgevers in behandeling hebben.

TABEL 9 Budgetbeheer

Gemeentenaam	Aantal actieve BBRT per 01.01.2012	Aantal BBRT geopend in 2012	Aantal BBRT gesloten in 2012	Aantal actieve BBRT per 31.12.2012	Percentueel verschil 01.01 en 31.12
Assen	735	262	325	672	-9%
Hardenberg	238	92	83	247	4%
Hoogeveen	454	143	190	407	-10%
Aa en Hunze	138	48	64	122	-12%
Borger-Odoorn	161	73	67	167	4%
Dalfsen	53	8	21	40	-25%
Meppel	243	104	96	251	3%
Midden-Drenthe	172	68	63	177	3%
Noordenveld	128	41	40	129	1%
Noordoostpolder	374	88	125	337	-10%
Raalte	140	51	58	133	-5%
Stadskanaal	275	115	181	209	-24%
Steenwijkerland	332	133	98	367	11%
Tynaarlo	126	43	55	114	-10%
De Wolden	57	34	22	69	21%
Haren	29	17	12	34	17%
Leek	146	50	47	149	2%
Marum	52	14	14	52	0%
Menterwolde	140	49	30	159	14%
Ommen	37	16	21	32	-14%
Staphorst	34	8	15	27	-21%
Vlagtwedde	117	48	46	119	2%
Westerveld	76	20	23	73	-4%
PromensCare	0	39	0	39	
Zelfbetalers	142	221	77	286	101%
Totaal	4.399	1.785	1.773	4.411	0%

TABEL 10 Beschermingsbewind

Gemeentenaam	Actieve OBS per 01.01.2012	OBS gestart in 2012	OBS afgesloten in 2012	Actieve OBS per 31.12.2012	Percentueel verschil tussen 1.1. en 31.12.
Assen	102	21	9	114	12%
Hardenberg	36	10	4	42	17%
Hoogeveen	49	11	1	59	20%
Aa en Hunze	10	6	0	16	60%
Borger-Odoorn	12	8	0	20	67%
Dalfsen	4	1	0	5	25%
Meppel	25	9	3	31	24%
Midden-Drenthe	16	12	0	28	75%
Noordenveld	11	3	1	13	18%
Noordoostpolder	22	8	3	27	23%
Raalte	15	2	0	17	13%
Stadskanaal	1	16	0	17	
Steenwijkerland	24	3	2	25	4%
Tynaarlo	22	5	1	26	18%
De Wolden	13	2	2	13	0%
Haren	3	2	0	5	67%
Leek	3	1	0	4	33%
Marum	1	0	0	1	0%
Menterwolde	1	1	0	2	100%
Ommen	1	3	0	4	300%
Staphorst	1	3	0	4	300%
Vlagtwedde	13	2	0	15	15%
Westerveld	14	1	0	15	7%
Overigen*	38	2	19	21	-45%
Totaal	437	132	45	524	20%

* Verhuizingen buiten werkgebied waarbij de GKB wel bewindvoerder blijft

TABEL 11 Top 5 betalingen

Nutsbedrijf	Bedrag
Zilveren Kruis Achmea	3.821.166
Menzis	1.631.832
Essent	2.515.560
Electrabel	909.413
Woonconcept	2.658.918
Actium	2.391.247

TABEL 12 Betalingsregelingen

Gemeentenaam	Aantal actieve BBRT per 31-12-2012	Aantal actieve OBS per 31-12-2012	Totaal betalingsregelingen via BBRT of OBS
Assen	672	114	294
Hardenberg	247	42	70
Hoogeveen	407	59	187
Aa en Hunze	122	16	37
Borger-Odoorn	167	20	53
Dalfsen	40	5	14
Meppel	251	31	110
Midden-Drenthe	177	28	74
Noordenveld	129	13	47
Noordoostpolder	337	27	190
Raalte	133	17	46
Stadskanaal	209	17	88
Steenwijkerland	367	25	205
Tynaarlo	114	26	35
De Wolden	69	13	19
Haren	34	5	16
Leek	149	4	85
Marum	52	1	43
Menterwolde	159	2	75
Ommen	32	4	6
Staphorst	27	4	4
Vlagtwedde	119	15	51
Westerveld	73	15	33
Overig	325	21	432
Totaal	4.411	524	2.214

Tabel 13 Gemiddeld aantal schuldeisers en gemiddeld schuldbedrag

Gemeentenaam	Gemiddeld aantal schuldeisers	Gemiddeld schuldbedrag per traject
Assen	12	€ 30.962,81
Hardenberg	12	€ 46.825,88
Hoogeveen	12	€ 34.229,05
Aa en Hunze	10	€ 27.369,37
Borger-Odoorn	12	€ 43.796,36
Dalfsen	17	€ 39.944,94
Meppel	11	€ 35.717,36
Midden-Drenthe	12	€ 43.890,49
Noordenveld	13	€ 49.434,39
Noordoostpolder	15	€ 56.477,35
Raalte	14	€ 40.381,07
Stadskanaal	14	€ 37.151,47
Steenwijkerland	11	€ 26.110,33
Tynaarlo	12	€ 30.836,69
De Wolden	11	€ 21.709,04
Haren	13	€ 50.922,99
Leek	13	€ 44.309,15
Marum	13	€ 56.590,08
Menterwolde	12	€ 17.594,44
Ommen	11	€ 62.605,51
Staphorst	15	€ 63.085,61
Vlagtwedde	13	€ 53.843,38
Westerveld	12	€ 38.432,47
Totaal	13	€ 41.400,88

Tabel 14 Top 5 schuldeisers

Top 5 schuldeisers	Aantal vorderingen
Belastingdienst	2.914
CJIB	1.082
Zilveren Kruis	845
Essent	566
Waterleidingmaatschappij Drenthe	485

Tabel 15 Top 5 gerechtsdeurwaarder of incassobureau

Top 5 Gerechtsdeurwaarder of incassobureau	Aantal vorderingen
LAVG	1.399
Intrum Justitia	1.236
Tijhuis & Partners GGN	1.226
Lindorff	1.093
Inkasso Unie	568



Voorlichtingsles basisonderwijs

Veel jongeren hebben moeite om goed met geld om te gaan. Een derde van de jongeren tussen de 12-19 jaar vertoont zelfs risicovol financieel gedrag. Ze spelen om geld of hebben schulden. Dit blijkt uit onderzoek van Wijzer in geldzaken. Het is belangrijk om kinderen tijdig te leren omgaan met geld, zodat ze in de toekomst financieel op eigen benen kunnen staan.

In de Week van het geld 2012 heeft de GKB 23 voorlichtingslessen gegeven op diverse noordelijke basisscholen.

Doordat de GKB, Bos Incasso en de LAVG Gerechtsdeurwaarders hun krachten hebben gebundeld, is het dit jaar mogelijk geweest meer gastlessen in de regio te geven en zo meer kinderen en ouders te bereiken.

Erop Af!

Het aantal huisuitzettingen van mensen met een huurschuld neemt nog steeds toe. Het project Erop af! is erop gericht huisuitzettingen te voorkomen door samen met de huurder te werken aan een financiële stabiele situatie.

Wat is Erop af! ?

Op initiatief van de woningbouwvereniging legt een projectmedewerker van de GKB (bij het eerste contact samen met een woonconsulent van de woningbouwvereniging) contact met de huurder met een problematische huurachterstand. Tijdens het eerste contact wordt geprobeerd de huurder te interesseren voor het hulpverleningstraject in de vorm van het project Erop af!

De dan volgende hulpverlening vindt plaats over een periode van maximaal zes maanden. In het hulpverleningsproces is ruim aandacht voor achterliggende problematiek. De hulpverlening vindt plaats in de vorm van huisbezoeken. Vervolggesprekken kunnen eventueel plaatsvinden bij de woningbouwcorporatie of de GKB. De hulpverlening vindt plaats over een periode van maximaal 6 maanden.

Doelstellingen

De doelstellingen van het project zijn:

- de huurder motiveren en ondersteunen in het werken aan een stabiele financiële situatie;
- het initiëren van een leerproces in het voeren van een overzichtelijke financiële thuisadministratie;

- het creëren van een (professioneel) hulpverleningsnetwerk rondom de huurder (indien nodig).

De hulpverlening vindt plaats in de vorm van huisbezoeken. Vervolggesprekken kunnen eventueel plaatsvinden bij de woningbouwcorporatie of de GKB. De hulpverlening vindt plaats over een periode van maximaal 6 maanden.

Woningcorporaties Actium, Beter Wonen Vechtdal en Woonservice Drenthe nemen deel in het project Erop Af! In 2012 heeft dit de volgende resultaten opgeleverd:



Actium

In totaal zijn er negen huurders aangemeld, waarvan er acht daadwerkelijk hebben deelgenomen aan het project. Voor één huurder is de hulp tussentijds stopgezet. Deze huurder betaalt de huur inmiddels weer op tijd.

De hulp in het project Erop Af! heeft ervoor gezorgd dat acht huurders hun huur nu weer regelmatig en op tijd betalen.

Beter Wonen Vechtdal

In totaal zijn er zes huurders aangemeld voor Erop af!. Alle zes zijn gestart met het project. Tussentijds hebben twee huurders de hulp stopgezet. Eén huurder was ondernemer en wilde dit ook blijven, waardoor het niet mogelijk was een hulptraject te volgen. De andere huurder wilde de hulpverlening uiteindelijk niet accepteren.

In totaal betalen vier huurders hun huur nu weer regelmatig en op tijd.

Woonservice Drenthe

In totaal zijn er dertien huurders met een problematische huurachterstand aangemeld, waarvan uiteindelijk twaalf huurders hebben deelgenomen. Eén huurder wilde geen hulp en voor één huurder is de hulpverlening stopgezet wegens detentie.

De hulp in het project Erop Af! heeft ervoor gezorgd dat zeven huurders hun huur nu weer regelmatig en op tijd betalen.

	Actium	Beter Wonen Vechtdal	Woonservice Drenthe
Huurders aangemeld	8	6	13
Huurders die geen hulp wensten	0	0	1
Huurders die hulp tussentijds stopgezet hebben	1	2	1
Huurders die na hulp weer op tijd de huur betalen	8	4	7



Goed opgelost!

De GKB stelt zich op als bemiddelaar tussen de klant met problematische financiële problemen en de schuldeiser. De schuldhulpverlener probeert dan ook eerst een regeling te treffen met de schuldeiser. Dit heet het minnelijke traject. Het minnelijke traject is gebaseerd op de vrijwillige medewerking van schuldeisers.

Het lukt niet altijd meteen om binnen het opgestarte minnelijke traject tot een regeling te komen met de schuldeiser(s). Er is dan nog één laatste mogelijkheid: een door de rechter opgelegd dwangakkoord tussen schuldenaar en schuldeiser(s). Dit dwangakkoord maakt een regeling binnen het minnelijke traject alsnog mogelijk en voorkomt dat de klant noodgedwongen naar de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) moet.

Kennis en ervaring

Voor dossiers waarbij de minnelijke regeling dreigt te mislukken, wordt Elly van Bennekom, consulent van Team Juridische Zaken van de GKB, ingeschakeld. Van Bennekom: "Wanneer een schuldeiser geen minnelijke schikking wil aangaan, probeer ik deze alsnog te overtuigen om dat wel te doen. De grootste

uitdaging ligt erin dit voor elkaar te krijgen zonder dat er een rechterlijke uitspraak aan te pas hoeft te komen."

Van Bennekom werkt sinds 2009 aan dergelijke dossiers. Haar jarenlange ervaring op het gebied van schuldhulpverlening gaf haar de benodigde kennis. "En daarnaast veel jurisprudentie lezen, nieuwsgierig zijn, goed kunnen luisteren en vooral durf hebben", aldus Van Bennekom.

Gedetailleerde informatie en meer contact

Van Bennekom start altijd met het uitgebreid onderzoeken van het dossier en bekijkt of het schuldhulpverleningstraject tot dan toe goed is verlopen. "Daarna stel ik een brief op voor de schuldeiser. Soms is dat er maar één, maar vaak zijn er meerdere schuldeisers. De brief die ik verstuur is altijd persoonlijk en op



maat geschreven. Vaak laat ik via een gedetailleerde berekening zien waarom we een bepaald aanbod doen. Ook geef ik meer achtergrondinformatie over de klant. Naast het versturen van de brief, neem ik regelmatig telefonisch contact op met de schuldeiser."

Een reden voor een schuldeiser om uiteindelijk toch akkoord te gaan, kan zijn dat er een bredere uitleg is gegeven. Bijvoorbeeld over het toekomstperspectief van de klant of over de oorzaken van de schulden. Maar een schuldeiser kan ook akkoord gaan wanneer hij de enige blijkt te zijn die een minnelijke regeling nog in de weg staat.

Persoonlijke aanpak werkt

Deze persoonlijke aanpak richting schuldeisers werkt. Mede dankzij Van Bennekom's inzet, samen met het Team Juridische Zaken, worden er minder dossiers naar de WSNP doorgeleid. Van Bennekom: "Vaak hebben we al voor tussenkomst van de rechter een geslaagd dossier. Het is vooral door voortdurend informatie te geven aan de schuldeisers én onze afspraken na te komen dat we kunnen laten zien een betrouwbare partner te zijn."

In 2012 zijn er in totaal 116 dossiers op deze wijze behandeld. Uiteindelijk moest voor slechts 18 dossiers een dwangakkoord via de rechtbank aangevraagd worden. Door voor deze dossiers uiteindelijk toch een minnelijke regeling te kunnen treffen, bespaart de GKB de maatschappelijke kosten van bijvoorbeeld bewindvoering en gerechtelijke procedures. Van Bennekom: "Maar het belangrijkste en leukste voor mij en het team is het oplossingsgericht werken. Want uiteindelijk willen ook de meeste schuldeisers gewoon een oplossing."



Opdrachtgevers

De GKB ondersteunt haar 23 gemeentelijke opdrachtgevers in het wegnemen van drempels die (arbeids)participatie van de burger in de weg staan. Daarbij worden kosten bespaard door het inkorten en verkorten van bijstands- en WW-uitkeringen, en het voorkomen van huisuitzettingen en dakloosheid. De GKB ontwikkelt zich hierin steeds meer tot een netwerkorganisatie voor hulp op maat.

GKB randvoorwaarde in participatiebeleid

De afgelopen jaren wordt schuldhulpverlening steeds vaker genoemd in beleidsplannen die gericht zijn op de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Participatie van de burger is hierin een belangrijk uitgangspunt. Drempels die de participatie van burgers belemmeren, moeten voorkomen dan wel weggenomen worden Financiële problemen vormen zo'n belemmering. Om maatschappelijke participatie én werk te bevorderen, wordt de GKB steeds vaker als noodzakelijke randvoorwaarde gezien.

Het oplossen van de schulden is in het bereiken van de beleidsdoelstellingen geen doel op zich, het gaat veel meer om het wegnemen van belemmeringen om participatie en werk mogelijk te maken. Dit heeft stevigere samenwerkingsverbanden tussen UWV-werkbedrijven (Werkpleinen), Werkvoorzieningschappen en geestelijke gezondheidszorginstellingen tot gevolg gehad.

Ook in 2012 heeft de GKB zich steeds verder ontwikkeld tot een netwerkorganisatie die openstaat voor samenwerking in hulp op maat.

Kengetallen opdrachtgevers



Schuldregelingen

Het schuldregelingstraject bestaat uit twee fasen:

Fase 1 Voorbereiding schuldregeling

In de eerste fase wordt de daadwerkelijke schuldregeling voorbereid. Alle activiteiten zijn gericht op het geschikt maken van de aanvraag voor de daadwerkelijke schuldregeling. Zo moet er duidelijkheid komen over het totale schuldenpakket van de klant en de oorzaken van de schulden. Daarnaast moet in de meeste gevallen de reguliere betaling van de vaste lasten hervat worden, zodat geen nieuwe schulden ontstaan. Vaak wordt hiervoor budgetbeheer ingezet. Waar nodig vindt crisisinterventie plaats, en wordt verwezen naar andere organisaties voor begeleiding.

Fase 2 Schulden regelen

De tweede fase volgt wanneer er duidelijkheid is over alle schulden, en er sprake is van evenwicht in inkomsten en uitgaven zodat er geen nieuwe schulden ontstaan. Alleen dan kan een schuldregeling een duurzame oplossing bieden. De klant

tekent een schuldregelingsovereenkomst en moet vanaf dat moment geld reserveren voor het aflossen van zijn schulden. In deze fase worden de schuldeisers gevraagd het saldo van hun vorderingen door te geven, en eventuele incassomaatregelen op te schorten.

Vervolgens wordt er een schuldenoverzicht opgesteld, dat de klant voor akkoord moet ondertekenen, waarna de schuldeisers een betalingsvoorstel ontvangen. De schuldregeling duurt maximaal 36 maanden, gerekend vanaf het tekenen van de overeenkomst. Als de schulden niet 100% voldaan kunnen worden binnen 36 maanden, ontvangen de schuldeisers een afkoopvoorstel en worden zij gevraagd finale kwijting te verlenen voor het restant van hun vorderingen. Als alle schuldeisers akkoord gaan met het voorstel is de schuldregeling geslaagd.

Wettelijke instrumenten voor medewerking aan schuldregeling

Ter ondersteuning van het schuldregelingstraject heeft de GKB een

aantal wettelijke instrumenten om de medewerking van schuldeisers te krijgen:

- 1 Moratorium:** opschorting incassomaatregelen voor maximaal zes maanden bij een dreigende afsluiting van gas, elektra en water, dreigende woningontruiming of dreigende ontbinding van de ziektekostenverzekering.
- 2 Dwangakkoord:** de rechter kan weigerende schuldeisers dwingen alsnog akkoord te gaan met de voorgestelde schuldregeling.
- 3 Wettelijke schuldsanering (WSNP):** als een minnelijke schuldregeling niet is geslaagd, kan de klant een verzoek indienen om toegelaten te worden tot de WSNP. Dit is een wettelijke schuldregeling waaraan schuldeisers verplicht moeten meewerken.

De GKB ondersteunt de klant bij het opstellen van de benodigde verzoekschriften en is gemandateerd om de bijbehorende gemeentelijke verklaring af te geven.



Het dwangakkoord in cijfers

In 2012 heeft de GKB 116 dwangakkoordtrajecten afgerond, dit zijn er zestien meer dan vorig jaar. In totaal zijn hiervan 109 trajecten geslaagd, waarbij in 91 gevallen de tussenkomst van de rechtbank uiteindelijk niet meer nodig was. Hiermee ligt het percentage geslaagde interventies op 94%, dat is 4% meer dan vorig jaar. De gemiddelde doorlooptijd van de dwangakkoordtrajecten is 40-45 dagen.

Van de achttien ter beoordeling aangeboden dossiers aan de rechtbank, is in zeven gevallen overgegaan tot kostenveroordeling. Dit betekent dat de schuldeiser de kosten van de dwangakkoordprocedure moet betalen. Deze door de rechter vastgestelde kosten variëren van 200 tot 800 euro.

Wanneer we naar de resultaten kijken in tabel 17 zien we dat het aantal geslaagde schuldregelingen met 55% vrijwel gelijk gebleven is in vergelijking met vorig jaar.

Van het totaal aantal geslaagde regelingen is 13% geslaagd met een betalingsregeling, 21% met een schuldbemiddeling en 16% met een saneringskrediet. 50% is naar de WSNP gegaan.

Van de schuldbemiddelingen is 71% in 2012 na drie jaar succesvol afgerond.

Tabel 16 Dwangakkoordtrajecten

Afgehandelde zaken	116
Mislukte interventie	7
Geslaagde interventie	109
Geslaagd zonder tussenkomst van rechter	91
Geslaagd met tussenkomst van rechter	18

TABEL 17 Resultaten Schuldregeling

Gemeentenaam	Nieuwe trajecten in 2012	In behandeling 01.01.2012	In behandeling 31.12.2012	Ingetrokken door klant	Afgehandeld in 2012	Naar de WSNP	Geslaagd met saneringskrediet	Geslaagd met schuldbemiddeling	Geslaagd met betalingsregeling	Totaal geslaagd	Totaal geslaagd in %	Afgewezen	Afgewezen in %
Assen	512	268	352	7	421	85	42	56	38	221	53%	200	47%
Hardenberg	167	101	77	1	190	65	15	11	13	104	54%	86	46%
Hoogeveen	299	153	167	4	281	76	30	31	18	155	56%	126	44%
Aa en Hunze	100	45	36	1	108	33	7	9	5	54	50%	54	50%
Borger-Odoorn	116	68	84	2	98	34	6	4	5	49	50%	49	50%
Dalfsen	18	19	7	0	30	10	1	11	0	22	74%	8	26%
Meppel	163	80	60	1	182	71	12	35	10	128	71%	54	29%
Midden-Drenthe	122	56	70	0	108	25	8	8	8	49	46%	59	54%
Noordenveld	82	41	44	0	79	16	6	16	7	45	57%	34	43%
Noordoostpolder	198	121	87	3	229	70	10	26	25	131	58%	98	42%
Raalte	87	54	51	0	90	21	6	5	9	41	46%	49	54%
Stadskanaal	230	133	142	7	214	68	15	17	11	111	52%	103	48%
Steenwijkerland	222	127	122	2	225	63	21	24	16	124	56%	101	44%
Tynaarlo	84	48	45	4	83	19	11	5	7	42	51%	41	49%
De Wolden	61	27	35	0	53	9	6	6	2	23	44%	30	56%
Haren	27	9	6	2	28	4	2	2	5	13	47%	15	53%
Leek	80	49	54	0	75	21	3	13	4	41	55%	34	45%
Marum	33	19	20	0	32	5	5	6	4	20	63%	12	37%
Menterwolde	86	69	43	0	112	39	19	6	5	69	62%	43	38%
Ommen	33	12	20	0	25	6	1	1	4	12	48%	13	52%
Staphorst	11	14	4	0	21	11	3	5	0	19	91%	2	9%
Vlagtwedde	81	42	33	3	87	10	10	15	11	46	53%	41	47%
Westerveld	48	28	41	1	34	13	5	4	0	22	65%	12	35%
Totaal	2.860	1.583	1.600	38	2.805	774	244	316	207	1.541	55%	1.264	45%



In Balans

Uitkeringsgerechtigden zijn een kwetsbare doelgroep als het gaat om schuldenproblematiek. Deze huishoudens lopen een grotere kans op het ontstaan van problematische schulden. Als er net voldoende inkomen is om iedere maand rond te komen, kan één onvoorziene rekening het begin van een schuldsituatie inluiden. Daar komt bij dat mensen met een uitkering én schulden minder makkelijk uitstromen. Juist voor deze doelgroep is het dus belangrijk om zich goed bewust te zijn van het beschikbare budget. In Balans, een preventieproject van de GKB, helpt uitkeringsgerechtigden financieel overzicht te krijgen om schulden te voorkomen.

Drie doelgroepen

Het project In Balans richt zich op drie doelgroepen:

- 1 Mensen die nieuw in een uitkeringssituatie terechtkomen, zodat ze voorbereid zijn op een inkomensverandering.
- 2 Mensen met een uitkering die moeite hebben met het omgaan met een minimumbudget, zodat ze inzicht hebben in hun mogelijkheden en onmogelijkheden om schulden en achterstanden te voorkomen.
- 3 Mensen met een uitkering die te maken hebben met (beginnende) schulden zodat ze stappen kunnen ondernemen om verergering van de schulden te voorkomen.

Instrumenten

Uitkeringsgerechtigden worden uitgenodigd voor een gratis budgetadviesgesprek. Voorafgaand aan dit gesprek wordt deelnemers gevraagd een maandbegroting in te vullen. Deze maandbegroting vormt de basis voor het gesprek. Op basis van het overzicht dat mensen door de maandbegroting krijgen, kunnen ze beter inschatten of bepaalde financiële keuzes in hun situatie mogelijk zijn. Ook wordt er samen met de klant bekeken of hij recht heeft op bepaalde regelingen en voorzieningen.

Wanneer er sprake is van (beginnende) schulden wordt ten eerste bekeken of er nog bespaard kan worden op bepaalde posten uit de maandbegroting. Schulden kunnen zo sneller afgelost worden. Wanneer problemen niet meer zelfstandig door de klant op te lossen zijn, wordt doorverwezen naar de GKB voor een schuldregeling. In 2012 zijn er in de gemeente Meppel in het kader van In Balans in totaal 18 budgetadviesgesprekken gevoerd. Dit is gebeurd in samenwerking met de afdeling Klantcontacten van de gemeente Meppel.

A woman with dark hair, wearing a blue patterned dress, stands in a classroom. She is looking towards the camera with a neutral expression. The background shows a classroom setting with a green curtain and a desk.

De Klasse!kas

Met de Klasse!kas heeft een groep leerlingen van de basisschool de beschikking over een bepaald geldbedrag. Ze kunnen dit bijvoorbeeld gebruiken om hun klas in te richten, (speel)materiaal aan te schaffen of feestjes en uitstapjes te organiseren.

Alle beslissingen worden gezamenlijk door de klas genomen. Zo leren kinderen antwoord te geven op vragen als: Kunnen we het wel betalen? Hoe komen we aan voldoende geld? Kunnen we sparen? En kunnen we besparen?. Hierdoor leren kinderen om te gaan met geld.

Vorm

In het geldkistje wordt het geld geordend en veilig bewaard. Inkomsten en uitgaven worden in het Klasse!kasboek opgeschreven. Tevens wordt daarin een logboek bijgehouden en worden er bonnetjes bewaard. Ook bevat dit boek ideeën, tips en nuttige informatie voor de kinderen over omgaan met geld: de Klasse!kastips.

Penningmeester

Het geldkistje en het Klasse!kasboek worden beheerd door een penningmeester. De penningmeester is een leerling uit de groep, die eerst onder begeleiding van de docent, maar steeds meer zelfstandig, het Klasse!kasboek bijhoudt. Er zijn ook gesprekken met de groep. Tijdens deze gesprekken leren de kinderen verantwoord om te gaan met hun geld en de besteding ervan. Het daagt kinderen uit tot het maken en beargumenteren van hun keuzes.

Geld verdienen

De basis van het startkapitaal van de klas wordt gevormd door het startgeld van bijvoorbeeld de ouderraad of de school. Geld kan de klas natuurlijk ook zelf verdienen. De leerlingen worden zich bewust van het feit dat er inkomsten nodig zijn om geld te kunnen uitgeven. Ze zullen ondernemend moeten zijn en verschillende activiteiten moeten organiseren.

Materiaal

De Klasse!kas bestaat uit een geldkistje (de Klasse!kas) met een docentenhandleiding en een werkboekje voor de leerlingen. Daarnaast kunnen zowel docenten, ouders als leerlingen gebruik maken van de website www.klasse-kas.nl.

2012: Klasse!kas in Ommen

In 2012 is de Klasse!kas geïntroduceerd in de gemeente Ommen. Vele gemeenten gingen Ommen reeds voor.

Voorlichtingsles voortgezet onderwijs en middelbaar beroepsonderwijs

Jongeren komen op grote schaal in financiële problemen. Ook gebeurt dit op steeds jongere leeftijd. Uit onderzoek van het Nibud blijkt dat veel scholieren in het voortgezet onderwijs al schulden hebben, hoe klein ook.

Wat is de voorlichtingsles?

De voorlichtingsles is erop gericht scholieren in het voortgezet onderwijs bekend te maken met financiële begrippen als budgetteren, begroten en inkomsten en uitgaven. Ook is de les erop gericht scholieren bewust te maken van hun eigen geldgedrag en dat van hun leeftijdsgenoten, met de boodschap: geld uitgeven heeft gevolgen. De scholieren krijgen tijdens een les op een interactieve wijze diverse thema's aangeboden, zoals kopen op afbetaling, lenen en sparen. Door middel van diverse filmpjes en (klassikale) opdrachten worden de scholieren zich bewust van de risico's van geld uitgeven.

	School	Aantal bereikte scholieren
Assen	Drenthe College	75*
Assen	Drenthe College	25**
Meppel	Drenthe College	25*
Noordoostpolder	Zuiderzee College, Groenhorst College, Emelwerda College	450

* de voorlichtingsles is gegeven aan MBO-studenten en de inhoud is daarom aangepast aan voor hen relevante onderwerpen als budgetteren, begroten, lenen en schulden, verdienen en de kosten van levensonderhoud.

** de voorlichtingsles is gegeven aan jongeren die zijn uitgevallen in het onderwijs en op zoek zijn naar een nieuwe opleiding of werk. De les vormde een onderdeel van de samenwerking tussen het Drenthe College en Werkplein Baanzicht.

Voorlichtingscampagne ouders

In 2012 is in de gemeente Tynaarlo de voorlichtingscampagne 'Doe uw voordeel' voor ouders van start gegaan. Het doel van de campagne is het informeren van ouders over bestaande regelingen en voorzieningen om (stille) armoede en schulden onder hen te voorkomen. Hierbij is een voordeelcouponnenboekje ingezet waarin informatie over verschillende organisaties was opgenomen waar

men terecht kan voor ondersteuning. Hiervan zijn 750 exemplaren gedrukt en via verschillende kanalen verspreid onder de doelgroep.

Ook werd hierin geadverteerd voor de voorlichtingsbijeenkomst 'Veilig en slim met geld'. Tijdens deze interactieve bijeenkomst kregen ouders informatie over het omgaan met de financiën in het huidige digitale

tijdperk. Wat zijn de voordelen en wat zijn de valkuilen. En hoe bekend is men met begrippen als internetbankieren en DigiD? Er hebben vervolgens twee bijeenkomsten plaatsgevonden, met in totaal 25 deelnemers.



Screeningsgesprek

In verschillende gemeenten zijn termijnen afgesproken voor de duur van het budgetbeheer, variërend van een maximale duur van 2 tot 5 jaar. Na deze vastgestelde termijn zouden klanten moeten uitstromen uit budgetbeheer. Op initiatief van een aantal gemeenten zijn er daarom gesprekken gevoerd met deze klanten om te onderzoeken of er dringende redenen zijn waarom ze niet zouden kunnen uitstromen, zoals bijvoorbeeld een psychische of verstandelijke beperking.

Doel

Middels een persoonlijk screeningsgesprek onderzoeken of er dringende redenen zijn waarom mensen niet zouden kunnen uitstromen uit budgetbeheer. Dit om te voorkomen dat er opnieuw problematische schulden ontstaan.

Inhoud

Aan de hand van een competentiescan en een persoonlijk gesprek wordt onderzocht of mensen over voldoende competenties beschikken

om hun eigen financiën te kunnen beheren. Daarnaast wordt bekeken of er sprake is van een psychische of verstandelijke beperking.

2012: In 2012 zijn er in totaal 200 screeningsgesprekken gevoerd, waarvan 154 in de gemeente Noordoostpolder, 45 in de gemeente Harderberg, drie in de gemeente Meppel en één in de gemeente Ommen.



Budgetcoaching

Doelgroep

Budgetcoaching is bedoeld voor klanten van de GKB die hun financiële huishouding niet op orde hebben en hier weinig tot geen overzicht over hebben.

Inhoud

De budgetcoaching bestaat uit maximaal acht gesprekken, inclusief een intakegesprek en een evaluatiegesprek. Na het intakegesprek wordt er een coachingsplan opgesteld. Dit plan is afgestemd op de persoonlijke situatie van de klant en is gericht op een gezonde en blijvende balans tussen inkomsten en uitgaven.

De budgetcoach/preventiemedewerker besteedt tijdens het coachingstraject onder andere aandacht aan gedragsverandering en zal informatie en advies geven over bepaalde financiële keuzes van de klant. Er

worden verschillende hulpmiddelen ingezet zoals een budgetweekplanner, een maandbegroting en een jaaroverzicht zodat de klant meer inzicht krijgt in de inkomsten en uitgaven.

Doel

Budgetcoaching is het ondersteunen en stimuleren van personen, met het doel een gedragsverandering tot stand te brengen die leidt tot financiële zelfredzaamheid. Iemand is financieel zelfredzaam wanneer hij of zij over competenties beschikt die ervoor zorgen dat er geen nieuwe problematische schulden ontstaan.

Inhoud

Een coachingstraject bestaat uit acht gesprekken verdeeld over 36 maanden. Tijdens het coachingstraject wordt aansluiting gezocht bij het lopende traject schuldregeling en/of

budgetbeheer. Door deze aansluiting kunnen budgetcoaching en de bestaande hulptrajecten complementair zijn aan elkaar en wordt gestreefd naar een 'duurzame' uitstroom.

2012: In 2012 is er in de gemeente Stads kanaal sprake van zeven coachingstrajecten, waarvan één inmiddels is afgerond. Een klant heeft na een jaar inmiddels geen budgetbeheer meer nodig en deze dus beëindigd. Voor vier klanten is bereikt dat het schuldregelingstraject (of WSNP-traject) zonder vertraging of onderbreking doorgang heeft kunnen vinden. Het betrof hier complexe dossiers. Daarnaast heeft meer dan de helft van de klanten zich tijdens het coachingstraject aangemeld voor hulp van het maatschappelijk werk. Verder heeft 70% van de deelnemers een budgetcursus gevolgd.

Artikelenreeks over schuldpreventie voor huis-aan-huisbladen

In een artikelenreeks wordt in samenwerking met een gemeente de aandacht gevestigd op diverse financiële onderwerpen in het kader van schuldpreventie. Het kan hierbij gaan om onderwerpen als de budgetcursus, vakantiegeld, uw rechten en uw plichten of de dure decembermaand. Alle artikelen bieden tips hoe om te gaan met diverse financiële vraagstukken. Zo kan er

bijvoorbeeld ook gewezen worden op voorzieningen binnen de gemeente.

2012: In de gemeente Meppel is een reeks van vijf artikelen gepubliceerd over de hierboven beschreven onderwerpen.



Intermediairs

Succesvolle integrale schuldhulpverlening valt of staat met een goede samenwerking met professionele en vrijwilligersorganisaties in de keten. Een goede samenwerking is een voorwaarde voor een efficiënte en duurzame oplossing voor de klant. Ook in 2012 zet de GKB zich volledig in om vooral de lokale samenwerking nog verder te verbeteren.

Samenwerking noodzakelijk voor effectieve aanpak schulden

Bij problematische schulden zijn in veel gevallen financiële, psychosociale en maatschappelijke oorzaken en gevolgen verweven. Samenwerking met ketenpartners zorgt ervoor dat er niet alleen een financiële oplossing wordt geboden voor de gemaakte schulden, maar dat er ook aandacht is voor de psychosociale factoren en mogelijkheden voor gedragsverandering.

Daarnaast ervaren de ketenpartners de effecten van problematische schulden vaak als een belemmering bij het oplossen van psychosociale en andere problemen, en hebben zij er groot belang bij dat er aan de schulden wordt gewerkt. Zo wordt gezamenlijk, maar ieder vanuit de eigen deskundigheid en invalshoek, gewerkt aan een efficiënte en duurzame oplossing voor de klant.

De GKB werkt samen met een grote groep uiteenlopende organisaties. De GKB werkt samen met ruim honderd organisaties. Meestal is dit met welzijnsinstanties als het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) of Verslavingszorg, maar ook wordt er veel samengewerkt met vrijwilligersorganisaties als Humanitas of andere lokale vrijwilligersorganisaties als Stichting Budgetsupport Assen. De samenwerking varieert van een simpele verwijzing tot een volledig geïntegreerd plan van aanpak. Soms zijn samenwerkingsafspraken formeel vastgelegd in convenanten.



Kengetallen intermediairs

Voorlichtingsbijeenkomst Eerste Hulp Bij Schulden (EHBS)

Vrijwilligers en professionals die te maken hebben met huishoudens met financiële problemen (bijvoorbeeld klantmanagers, jongerenwerkers, vrijwilligers bij cliëntenraden, diaconieën) hebben een belangrijke functie op het gebied van (vroeg) signaleren, hulpverlening en doorverwijzen bij schuldenproblematiek.

Vroeg signaleren en vroegtijdig aanpakken van financiële problemen vermindert de kans op het ontstaan en verergeren van (problematische) schulden.

Inhoud voorlichting

De doelstelling van de training is de deelnemers op interactieve wijze informatie en handreikingen bieden

om financiële problemen en schulden zo vroeg mogelijk te kunnen signaleren. Daarnaast wordt er informatie gegeven over hoe deelnemers mensen zo adequaat mogelijk kunnen begeleiden bij het oplossen van deze problemen.

Na de bijeenkomst kan de deelnemer:

- 1 de oorzaken van schulden benoemen;
- 2 de signalen van schulden herkennen;
- 3 bij eenvoudige schuldenproblematiek: gericht actie ondernemen door middel van een stappenplan;
- 4 bij complexe schuldenproblematiek: gericht doorverwijzen naar instanties op het gebied van schuldhulpverlening (bijvoorbeeld de GKB).

Naast informatie over de bovengenoemde doelen wordt er informatie gegeven over verschillende regelingen en voorzieningen, schuldhulpverlening en gespreksvoering. Ook krijgen de deelnemers onder andere een sociale kaart en voorbeeldbrieven voor de communicatie met instanties.

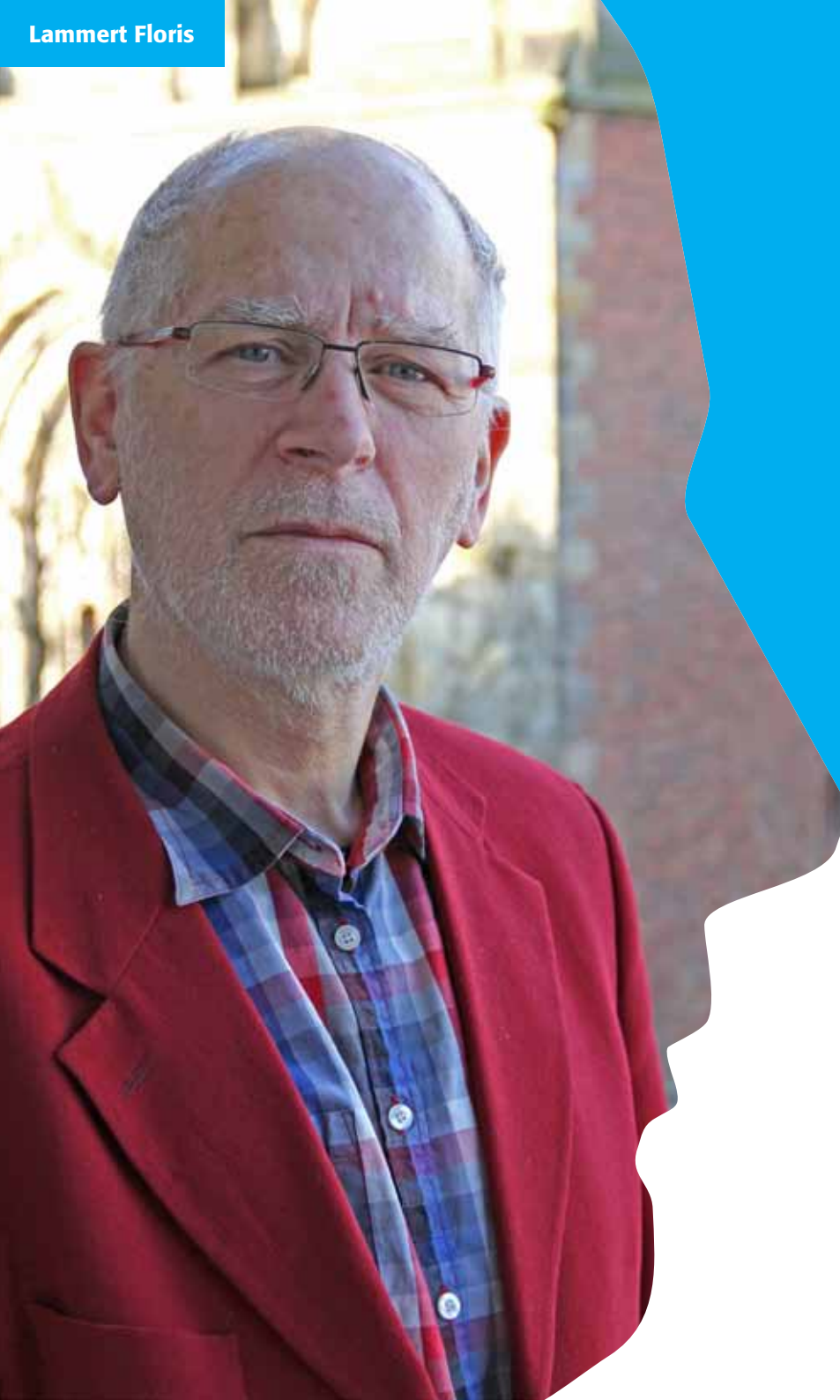
2012: EHBS voor vrijwilligers Meppel

In de gemeente Meppel is een bijeenkomst verzorgd voor de vrijwilligers van de Formulierenbrigade Meppel. In totaal hebben 20 (in principe wordt 20 als twintig geschreven, maar misschien is dit overzichtelijker?) deelnemers de bijeenkomst bijgewoond.

Voorlichting

De GKB verzorgt regelmatig een voorlichting voor uiteenlopende doelgroepen. In 2012 is er een algemene voorlichting gegeven aan de Cliëntenraad Hoogeveen en aan seniorenvoorlichters van de stichting Trias Vries uit de gemeente Tynaarlo.

Verder is er een voorlichting gegeven met als thema budgetteren voor vrijwilligers en inwoners uit de gemeente Ommen.



GKB en Belastingtoko zetten zich in voor maatschappelijke integratie

De Belastingtoko is onderdeel van de Stichting Nieuw Nabuurschap. Deze stichting werd in 2007 opgericht door een aantal ouders met overwegend hoogopgeleide kinderen die aan schizofrenie lijden. Initiatiefnemer Lammert Floris zocht passend werk voor deze doelgroep. "Bij dagbesteding wordt vaak alleen aan eenvoudig vrijwilligerswerk gedacht, maar hoogopgeleide jongeren moet je niet laten houtkloven of mandvlechten. Je moet hun intellectuele vermogens aanspreken."

De Belastingtoko biedt jongeren met psychiatrische problematiek passende werkzaamheden. Bijvoorbeeld door de jaarlijkse belastingaangifte te verzorgen. Mensen die in zorg zijn bij een GGZ-instelling en een uitkering hebben, kunnen gratis gebruik maken van deze dienst. Floris: "Ons motto hierbij is 'Voor cliënten, door cliënten.'"

Van samenwerken naar win-winsituatie

Een goed en mooi initiatief, zo vond ook de GKB. Tijdens een gezamenlijk overleg werd de mogelijkheid tot samenwerken besproken. Kansen

hiervoor lagen vooral bij het team Beschermingsbewind van de GKB. In dit team wordt voor veel klanten jaarlijks de belastingaangifte gedaan. En zo werd de samenwerking uit wederzijdse betrokkenheid bij de maatschappij geboren. Op dit moment verzorgt de Belastingtoko voor ongeveer 450 klanten van de GKB de belastingaangifte.

Werken bij de Belastingtoko is meer dan alleen een dagbesteding. Floris: "Doordat de jongeren die bij ons werken meer financiële armslag krijgen, worden hun mogelijkheden



om deel te nemen aan de maatschappij vergroot. Daarnaast kunnen ze door contact met collega's hun sociale netwerk versterken."

Organisatie van de werkzaamheden

De werkvoorbereiding en dagelijkse coördinatie van alle werkzaamheden bij de Belastingtoko is in handen van een professionele coördinator. Floris: "Daarnaast werkt bij ons een groep deskundige vaste vrijwilligers. Deze vrijwilligers brengen deskundigheid op diverse terreinen mee. Hun kennis en ervaring wordt ingezet bij de begeleiding van de jongeren tijdens het werk. Ook worden alle ingevulde aangiftes door hen op inhoud gecontroleerd."

Vergroten van toekomstperspectief

De GKB draagt graag bij aan het vergroten van het toekomstperspectief van jongeren met langdurige psychiatrische problematiek. De Belastingtoko vormt daarin een uitstekende partner. Floris: "De ervaring leert dat ondanks alle inspanningen van de professionele zorg, mensen met langdurige psychiatrische problemen vaak in een sociaal isolement raken. Ook kunnen ze zich in veel gevallen niet staande houden in een reguliere baan. Bij de Belastingtoko kan deze groep mensen aan de slag onder de juiste omstandigheden. In sommige gevallen kan het werk zelfs een opstapje zijn naar een reguliere baan."

Bijlage Bestuur en organisatie

Bestuur

Het beheer van de bank wordt gevoerd door het bestuur van de gemeenschappelijke regeling met de statutaire naam "Gemeentelijke Kredietbank Drenthe". De dagelijkse leiding berust bij de directeur.

Leden algemeen- en dagelijks bestuur van de GKB in 2012:

- Klaas Smid, wethouder gemeente Hoogeveen (voorzitter)
- Jaap Kuin, wethouder gemeente Assen
- Myriam Jansen, wethouder gemeente Meppel

Ambtshalve toegevoegd:

- Jan Tingen, directeur (secretaris)

Het werkgebied van de GKB is in 2012 niet gewijzigd. Het werkgebied van de GKB bestaat uit de volgende 23 gemeenten:

- Aa en Hunze
- Assen
- Borger-Odoorn
- Dalfsen
- De Wolden
- Hardenberg
- Haren
- Hoogeveen
- Leek
- Marum
- Menterwolde
- Meppel
- Midden-Drenthe
- Noordenveld
- Noordoostpolder
- Ommen
- Raalte
- Stadskanaal
- Staphorst
- Steenwijkerland
- Tynaarlo
- Vlagtwedde
- Westerveld

A man with glasses and a blue polo shirt is standing in front of a building. The image is partially cut off on the right side.

Bijlage HRM

Flexibele schil

Door de sterk veranderende economische omgeving en een moeilijk te voorspellen vraag is er vanaf 1 december 2010 de norm gesteld dat minimaal 30% van het totale aantal medewerkers een tijdelijk dienstverband moeten hebben. Die norm is ook in 2012 gerealiseerd. In december 2012 werkte 34% van de medewerkers op tijdelijke basis (tijdelijke aanstelling of via uitzendbureau) en had 66% een vaste aanstelling.

Ziekteverzuim

Ziekteverzuim is een belangrijk aandachtspunt binnen de GKB. Een goed verzuimbeleid is belangrijk. Zo is er binnen de GKB een duidelijke procedure voor ziekmelding. Managers hebben op de eerste ziekdag persoonlijk contact met de medewerker. Zo blijven medewerkers betrokken bij het arbeidsproces. Het gemiddelde bruto ziekteverzuim is in 2012 met 4,82% redelijk gelijk gebleven aan 2011.

Aantal medewerkers

Het aantal medewerkers op peildatum 31-12-2011 is 144 in totaal, waarvan 116 in dienst van de GKB en 28 uitzendkrachten of gedetacheerden. Op peildatum 31-12-2012 waren er 152 medewerkers in totaal, waarvan 121 in dienst van de GKB en 31 uitgezonden of gedetacheerd.

Bijlage Tabellen en klantkenmerken

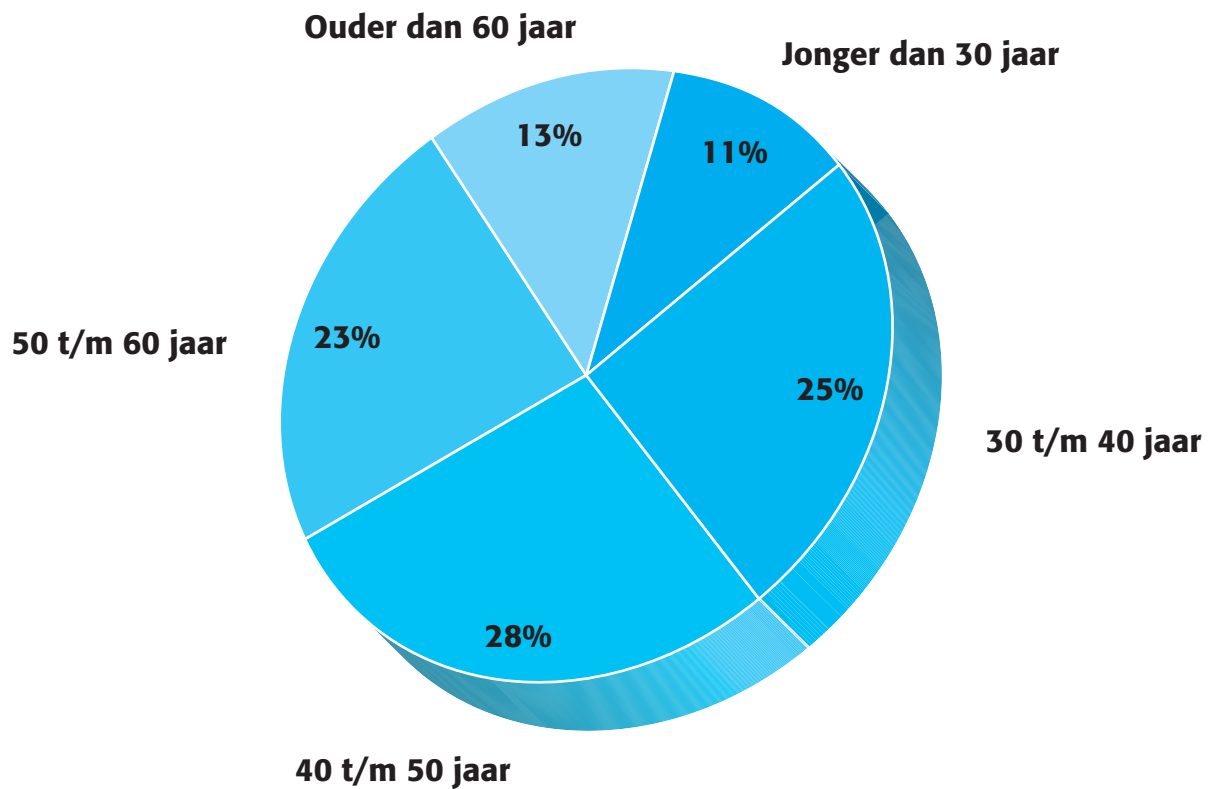


Gemeentecategoriën

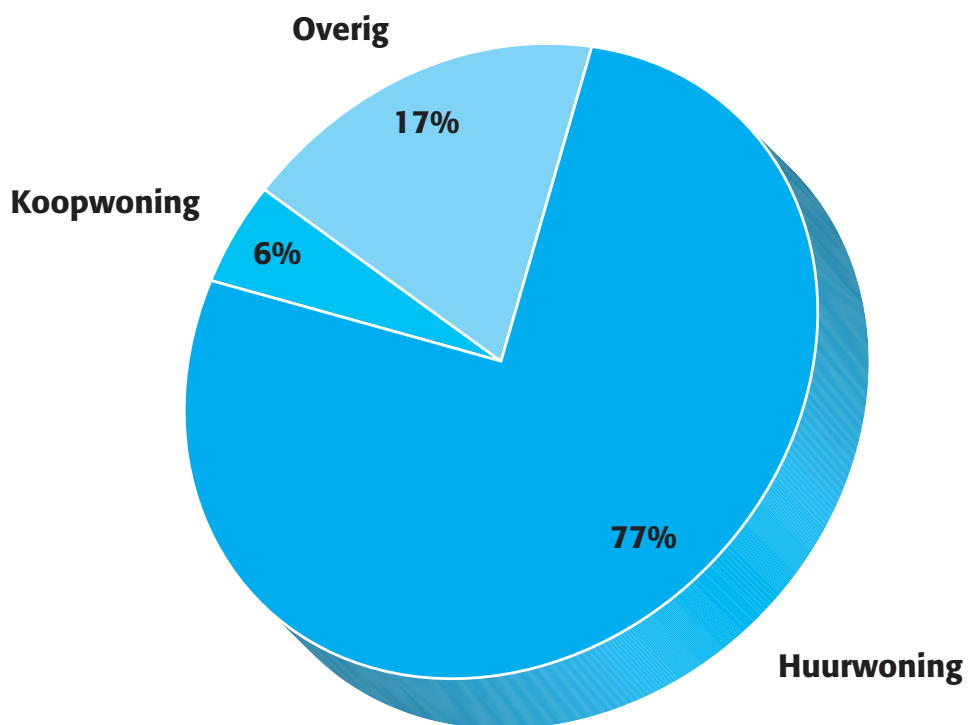
Inwonersaantal	Categorie	Gemeenten
50.000 en meer	A	Assen Hardenberg Hoogeveen
25.000 tot 50.000	B	Aa en Hunze Borger-Odoorn Dalfsen Meppel Midden Drenthe Noordenveld Noordoostpolder Raalte Stadskanaal Steenwijkerland Tynaarlo
1 tot 25.000	C	De Wolden Haren Leek Marum Menterwolde Ommen Staphorst Vlagtwedde Westerveld

Leeftijdsklassen

ABC

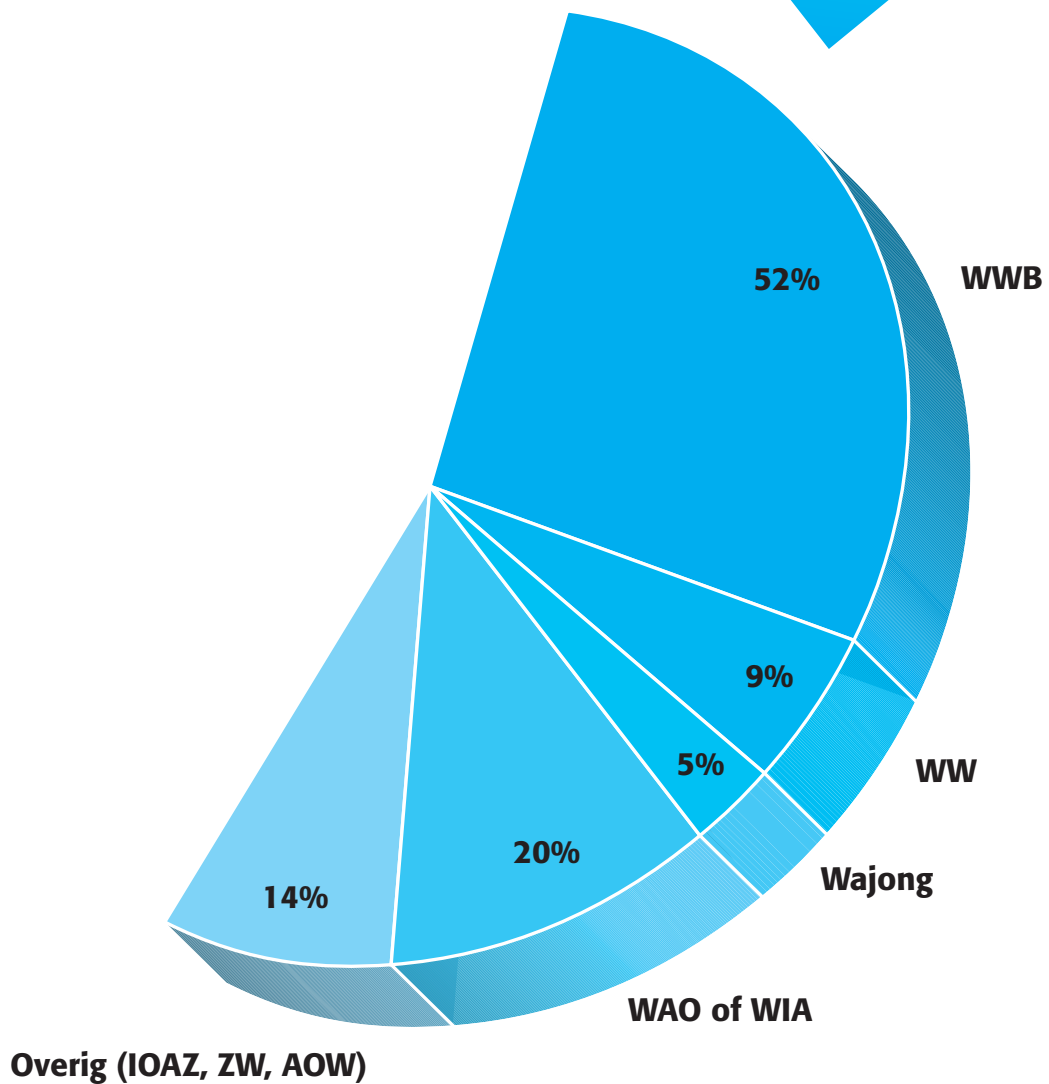
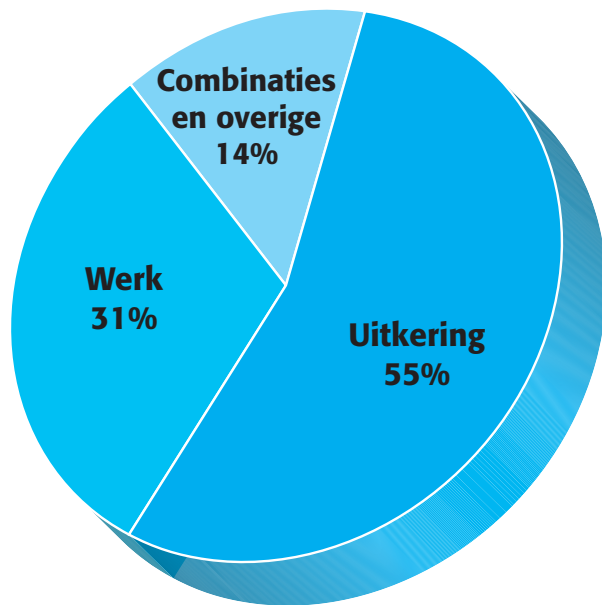


Woonsituatie



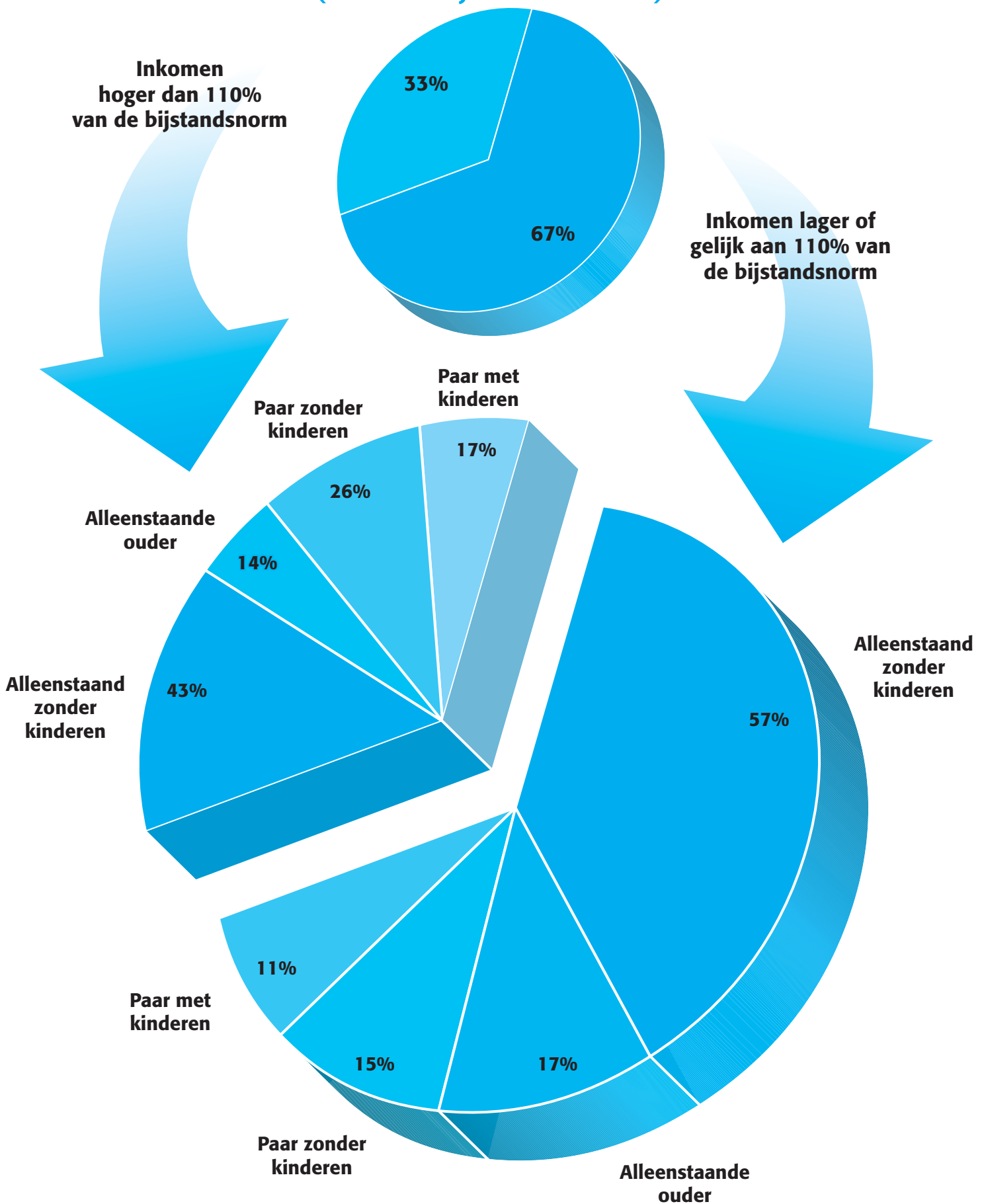
Inkomstenbron en uitkering

ABC

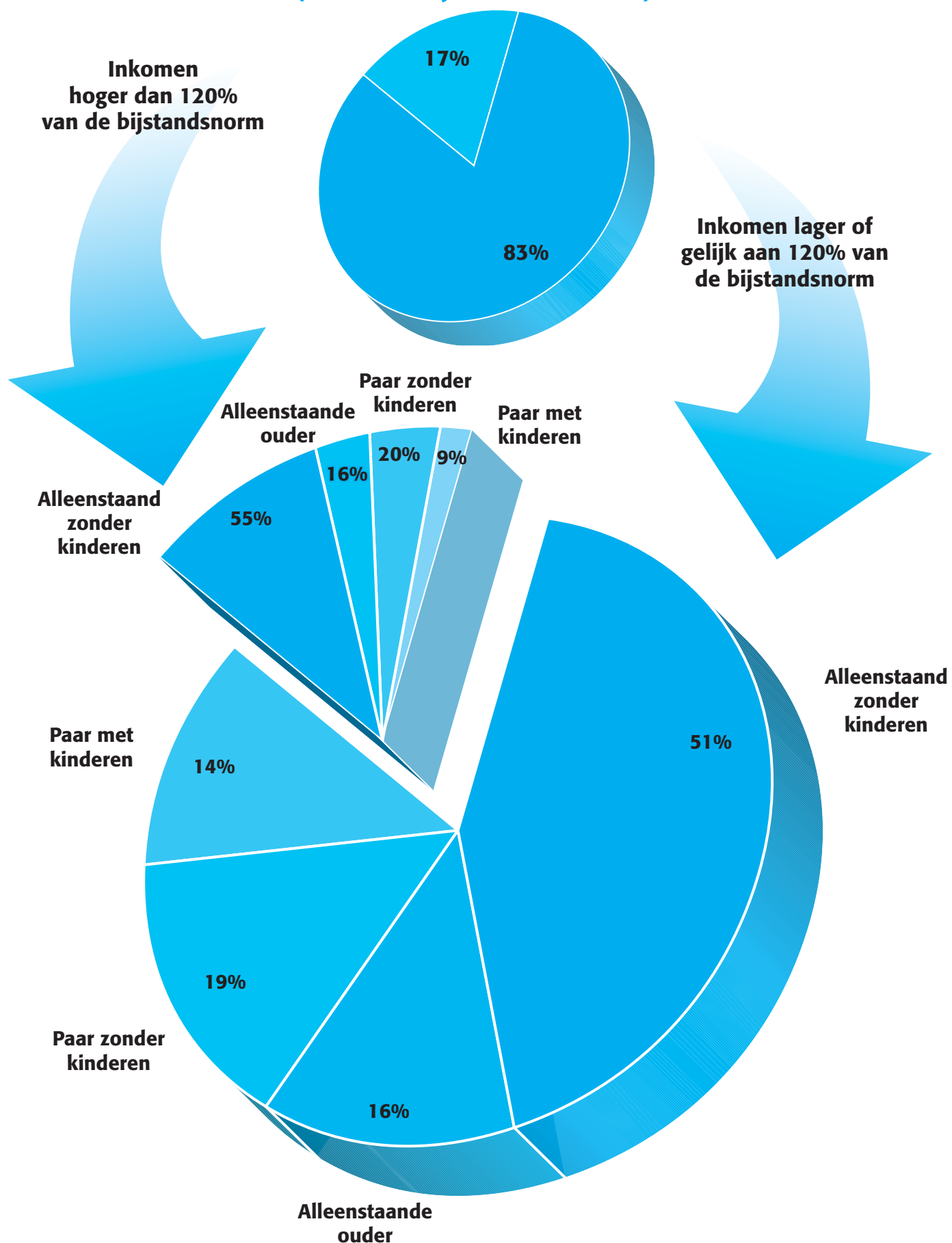


Inkomstenverdeling	Percentage
Tot 1.000	49%
1.000 - 1.500	40%
1.500 - 2.000	10%
2.000 - 2.500	1%
2.500 - 3.000	0%
3.000 - 3.500	0%
meer dan 3.500	0%

Inkomstenverdeling en gezinssamenstelling (110% bijstandsnorm)



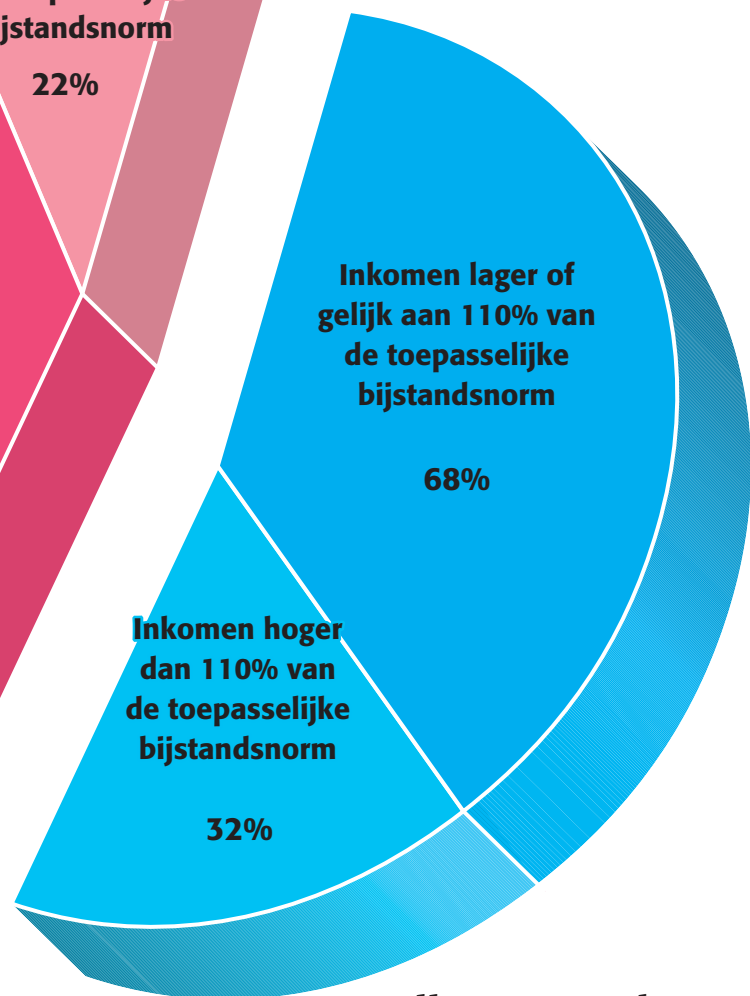
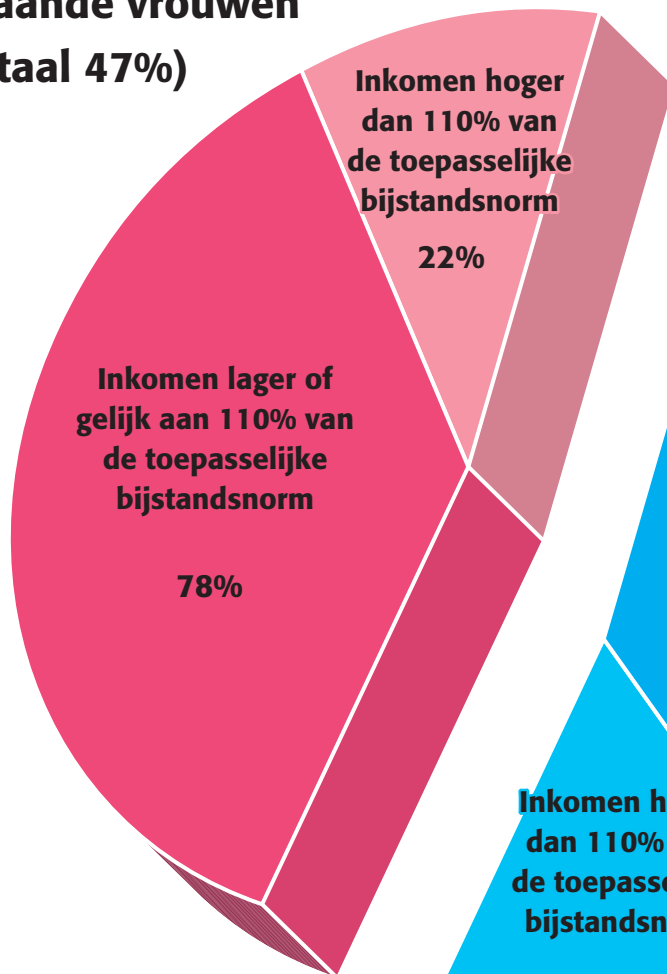
Inkomstenverdeling en gezinssamenstelling (120% bijstandsnorm)



Inkomen alleenstaanden (110% bijstandsnorm)

ABC

Alleenstaande vrouwen (totaal 47%)



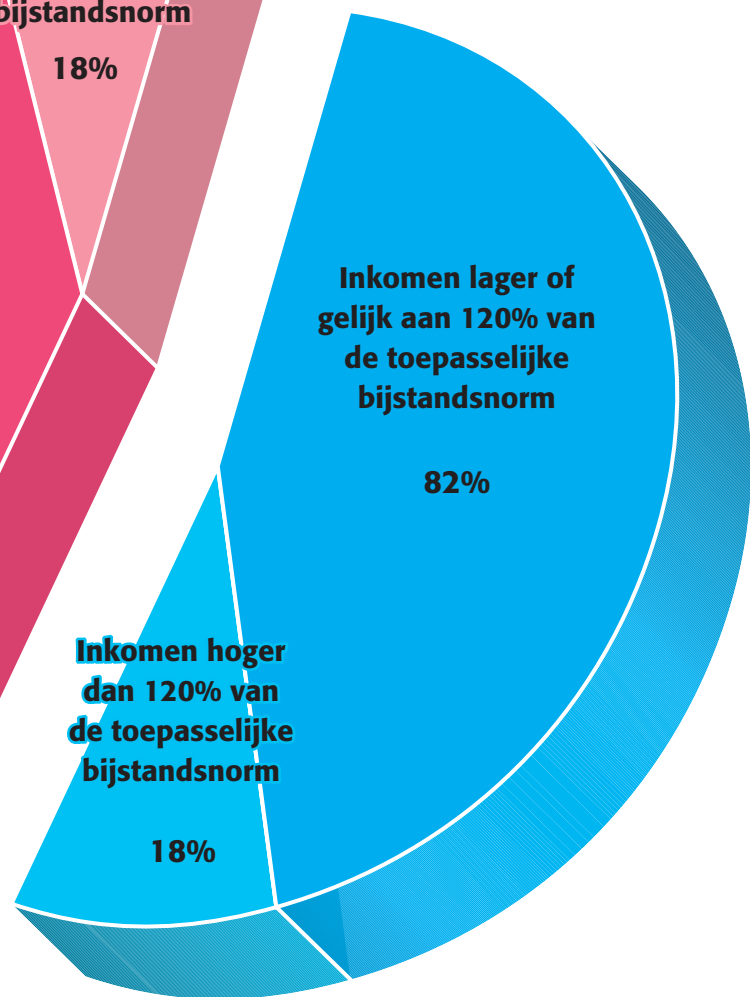
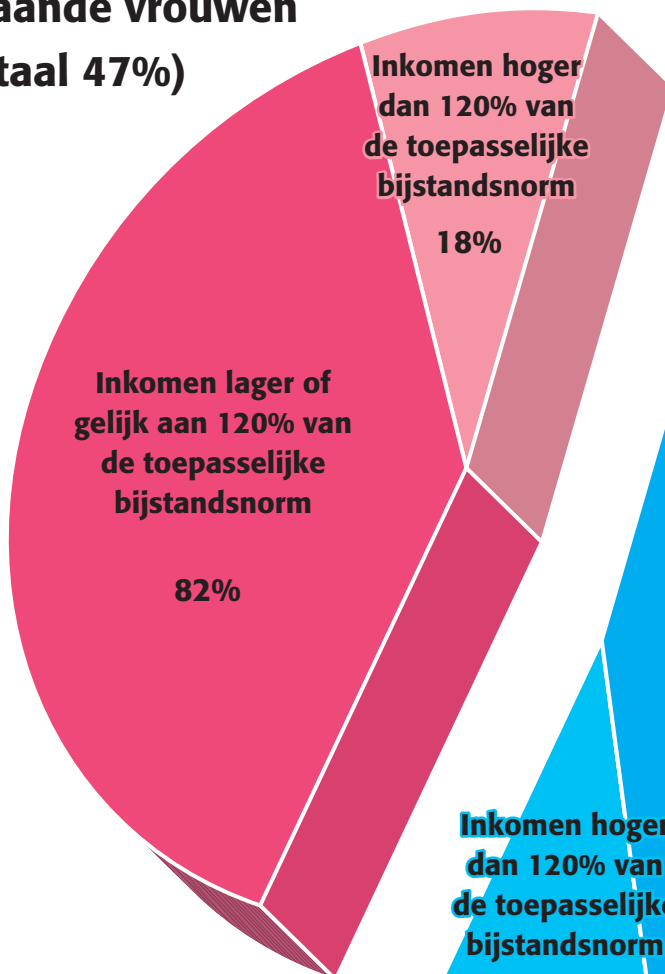
Alleenstaande mannen (totaal 53%)

Inkomen alleenstaanden

(120% bijstandsnorm)

ABC

Alleenstaande vrouwen (totaal 47%)



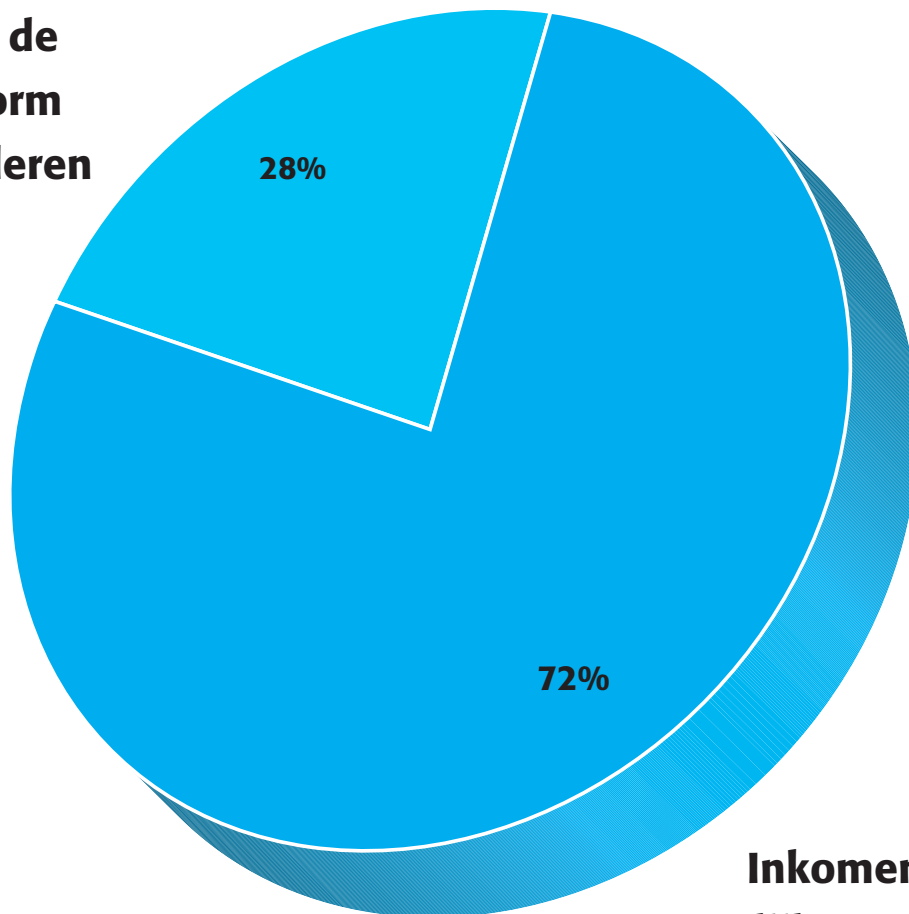
Alleenstaande mannen (totaal 53%)

Inkomen en kinderen

(110% bijstandsnorm)

ABC

**Inkomen hoger dan
110% van de
bijstandsnorm
zonder kinderen**



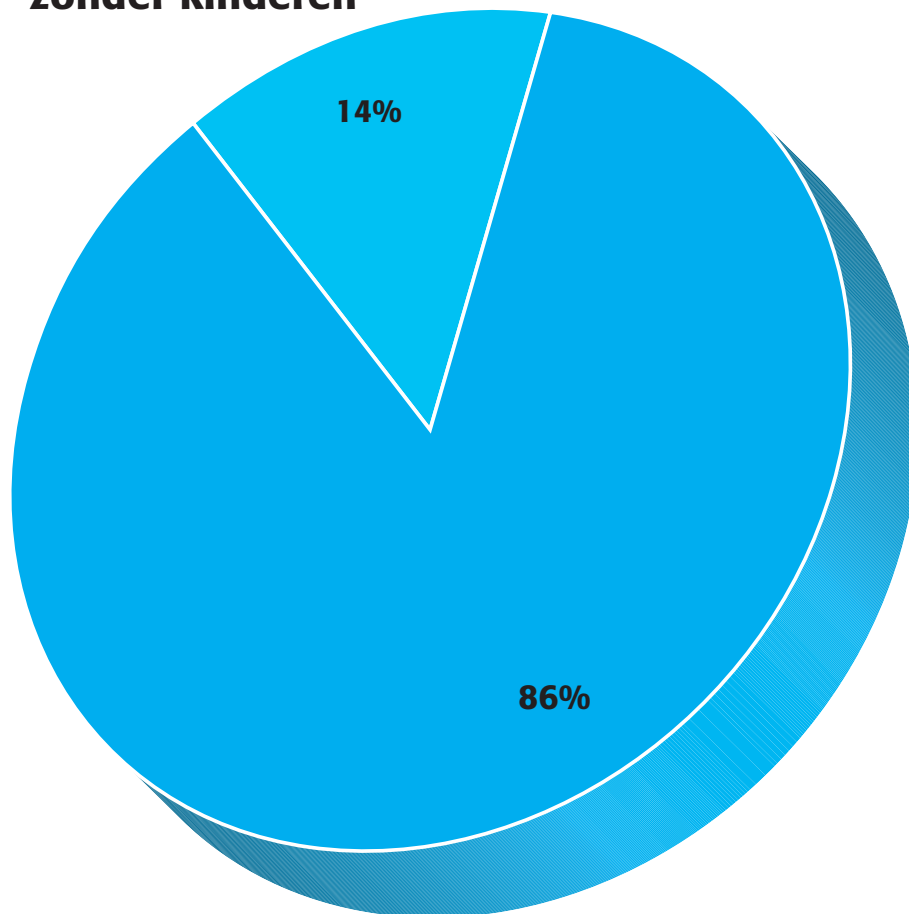
**Inkomen minder of
gelijk aan 110% van de
bijstandsnorm
én inkomen meer dan
110% van de bijstandsnorm
met kinderen**

Inkomen en kinderen

(120% bijstandsnorm)

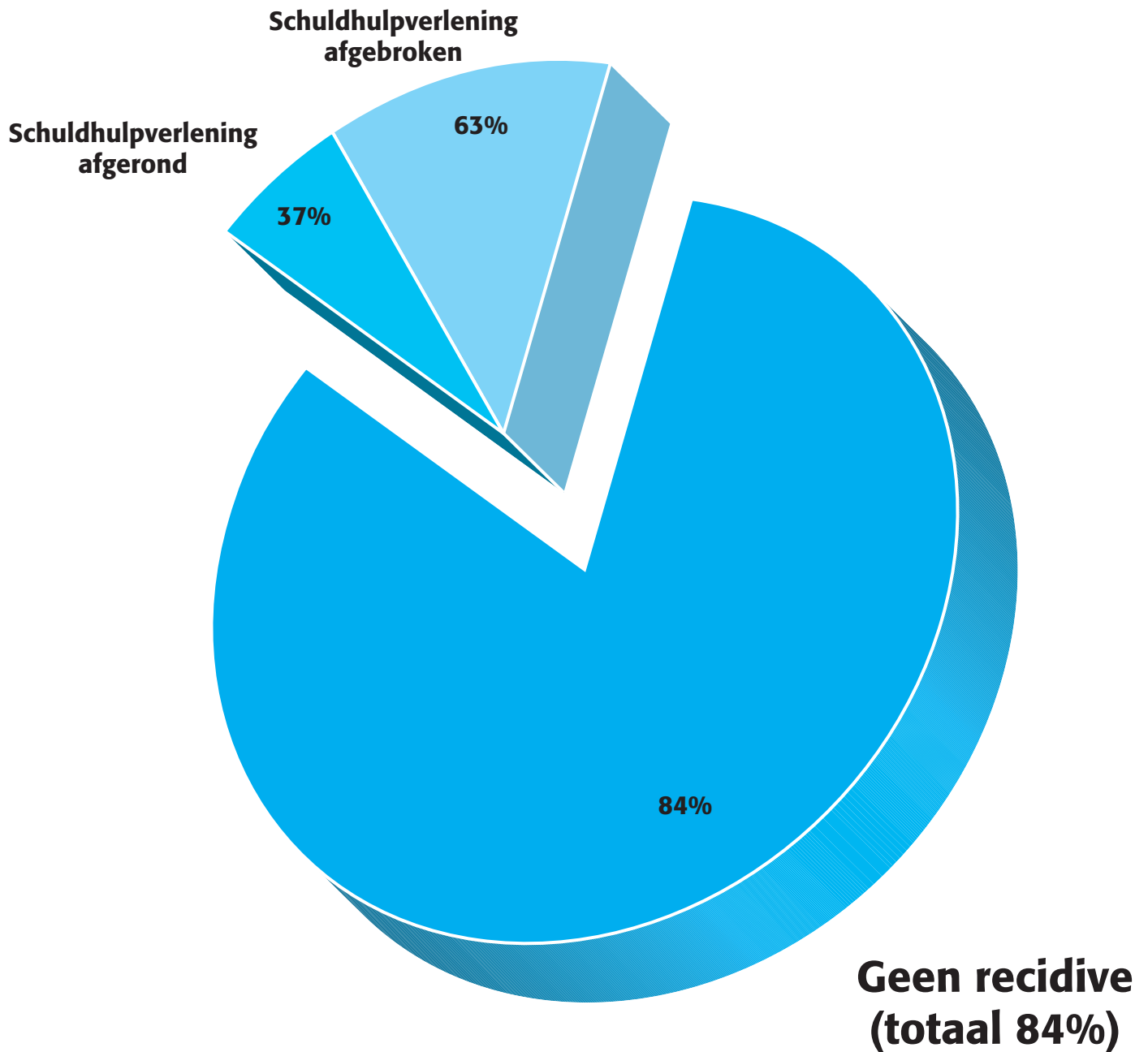
ABC

**Inkomen hoger dan
120% van de
bijstandsnorm
zonder kinderen**



**Inkomen minder of
gelijk aan 120% van de
bijstandsnorm
én inkomen meer dan
120% van de bijstandsnorm
met kinderen**

Recidive (totaal 16%)



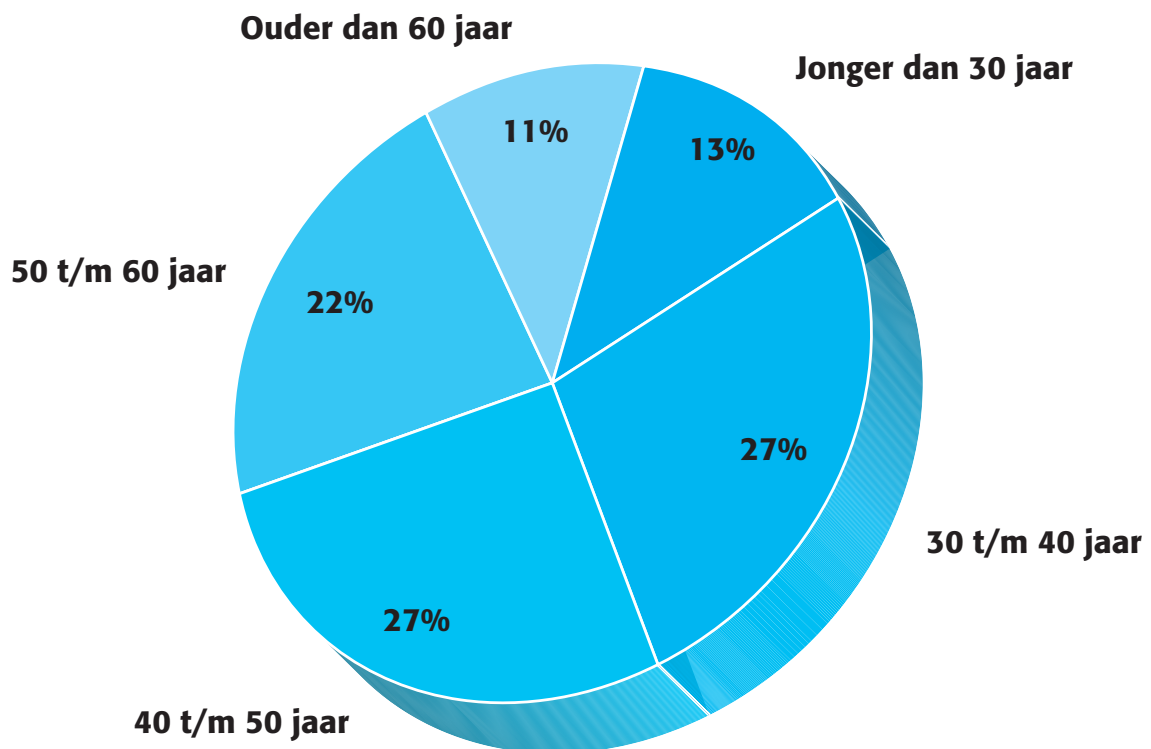
Inkomstenverdeling	Gemiddelde afloscapaciteit
Tot 1.000	€ 75,-
1.000 - 1.500	€ 179,-
1.500 - 2.000	€ 381,-
2.000 - 2.500	€ 550,-
2.500 - 3.000	€ 746,-
3.000 - 3.500	€ 1.106,-
meer dan 3.500	€ 1.460,-

Gemeentecategoriën

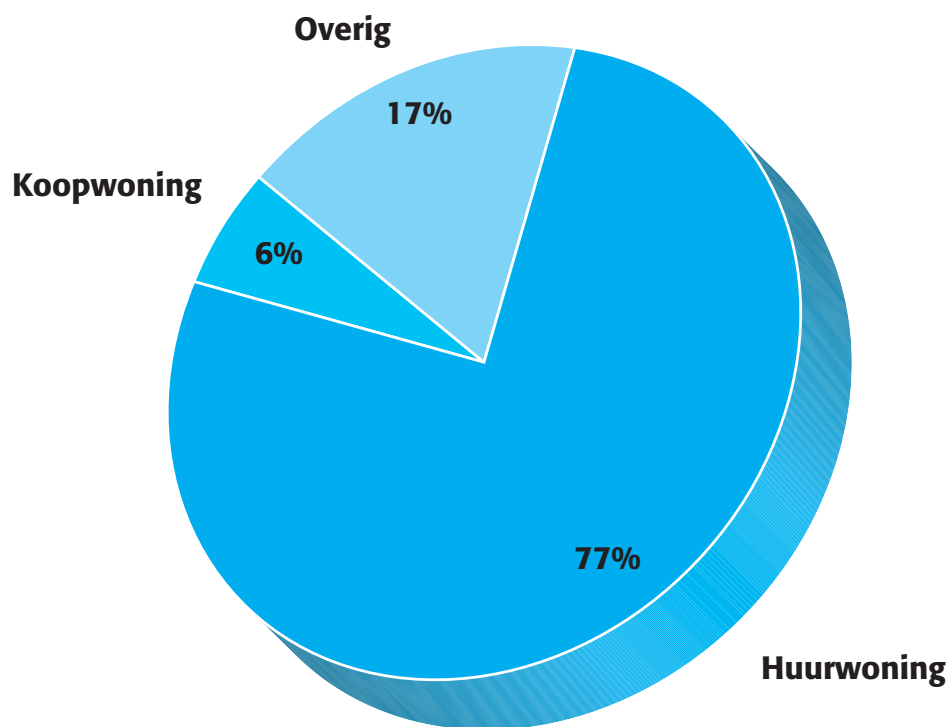
Inwonersaantal	Categorie	Gemeenten
50.000 en meer	A	Assen Hardenberg Hoogeveen
25.000 tot 50.000	B	Aa en Hunze Borger-Odoorn Dalfsen Meppel Midden Drenthe Noordenveld Noordoostpolder Raalte Stadskanaal Steenwijkerland Tynaarlo
1 tot 25.000	C	De Wolden Haren Leek Marum Menterwolde Ommen Staphorst Vlagtwedde Westerveld

Leeftijdsklassen

A

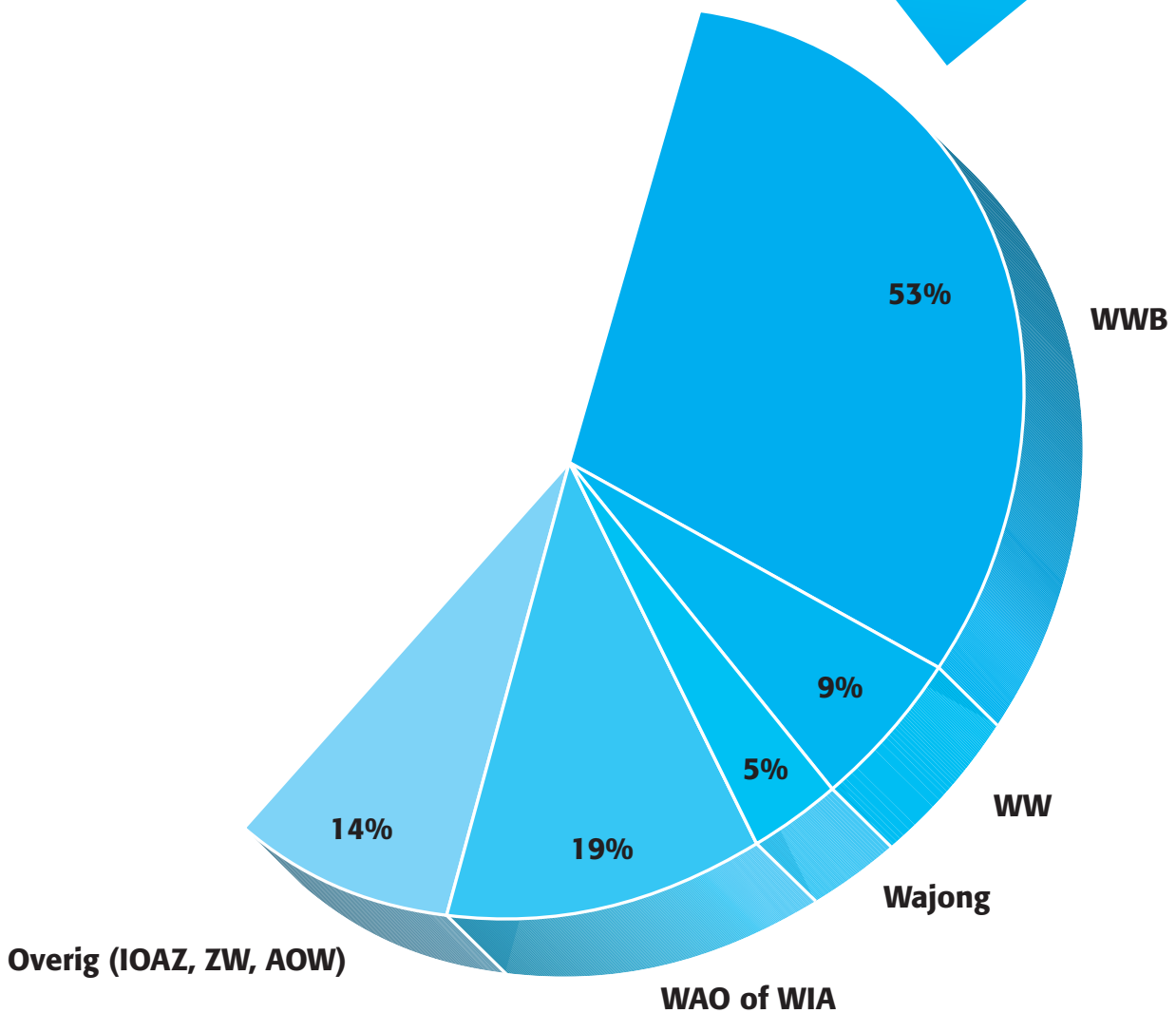
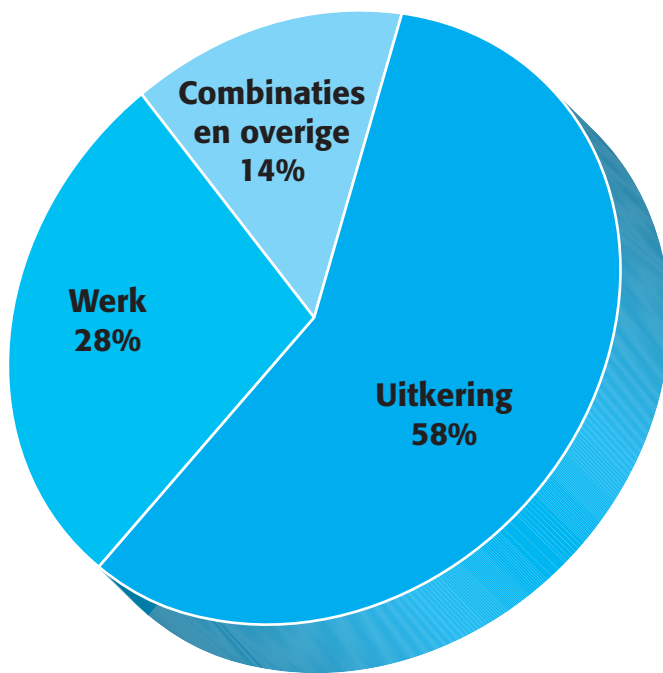


Woonsituatie



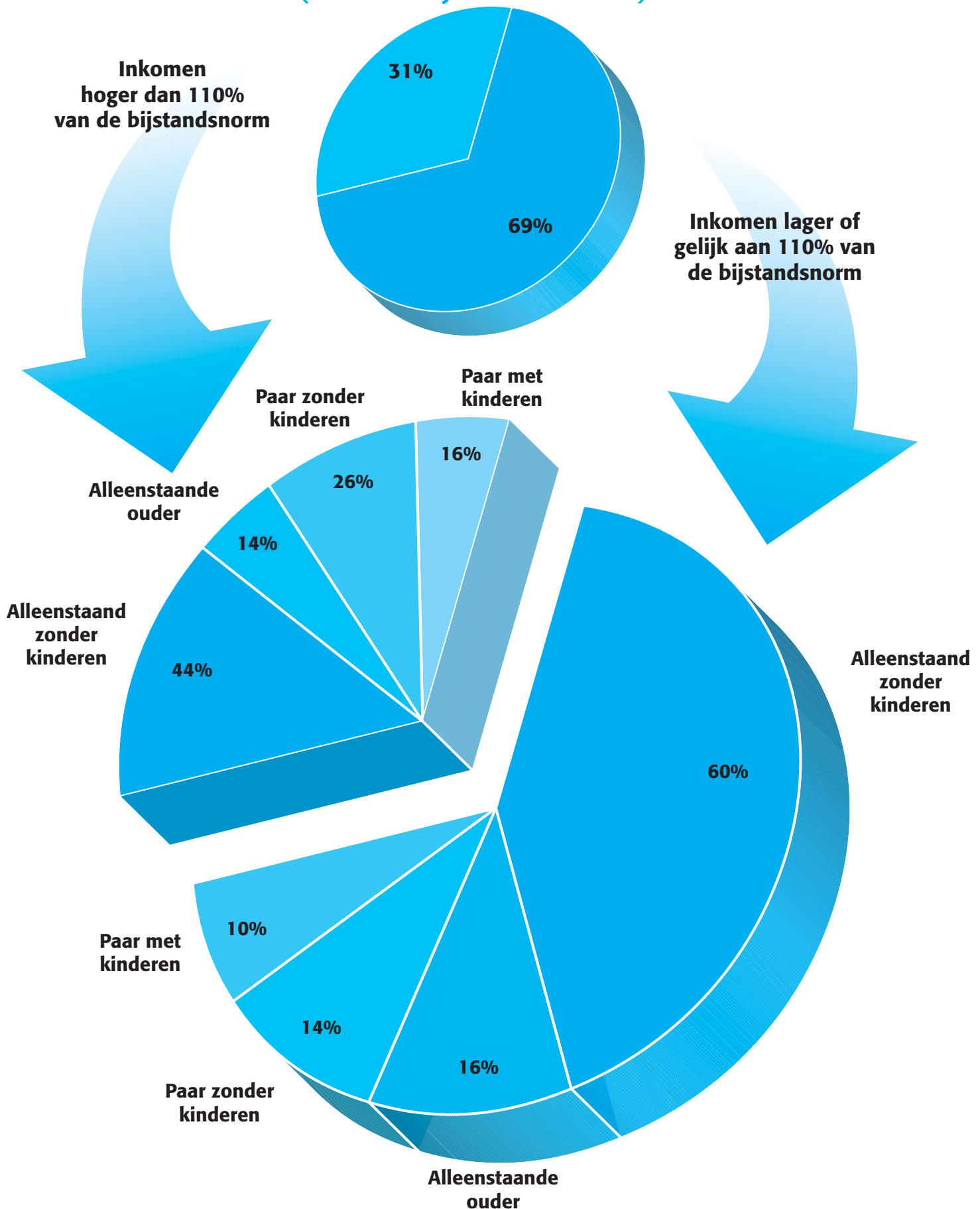
Inkomstenbron en uitkering

A

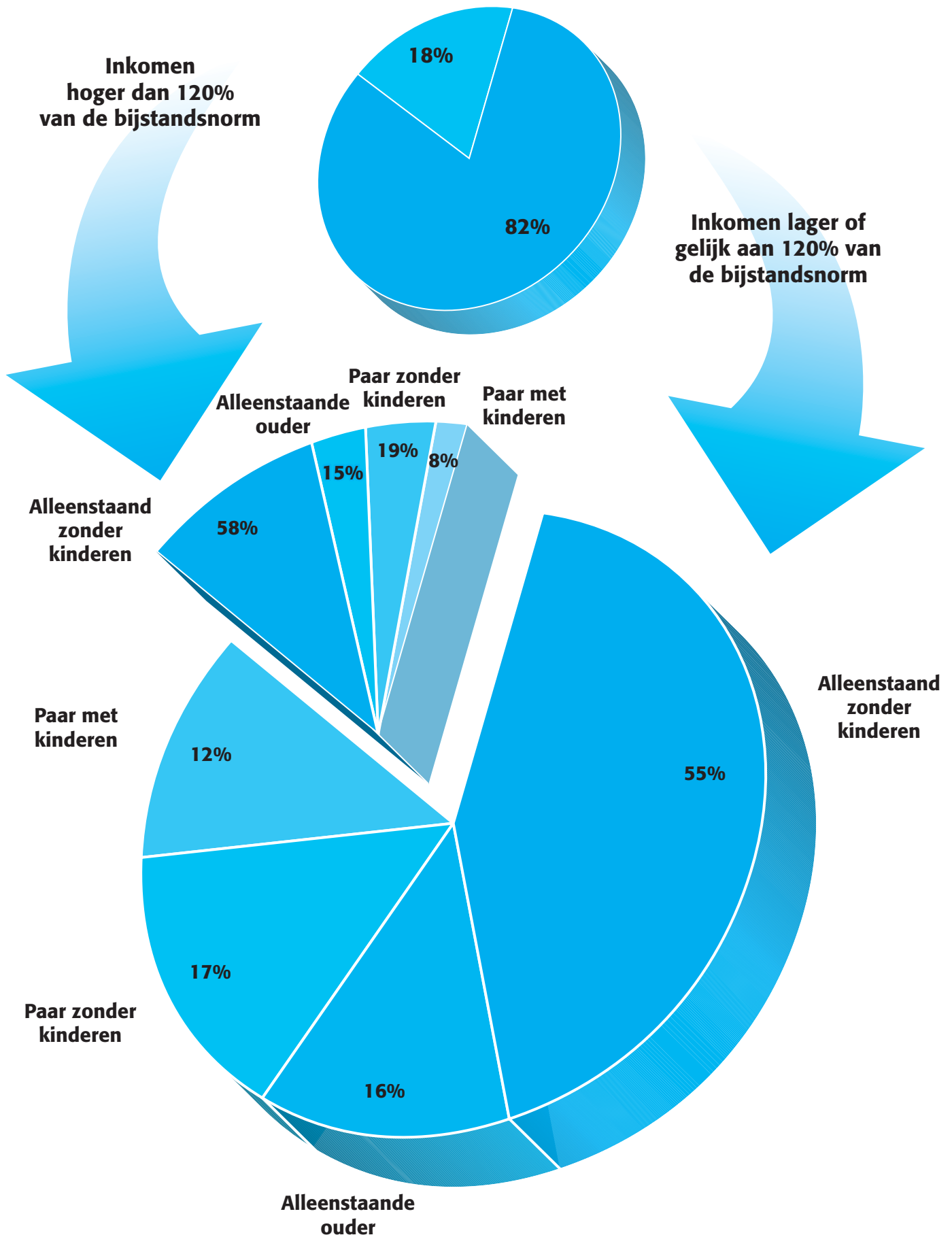


Inkomstenverdeling	Percentage
Tot 1.000	59%
1.000 - 1.500	32%
1.500 - 2.000	9%
2.000 - 2.500	1%
2.500 - 3.000	0%
3.000 - 3.500	0%
meer dan 3.500	0%

Inkomstenverdeling en gezinssamenstelling (110% bijstandsnorm)



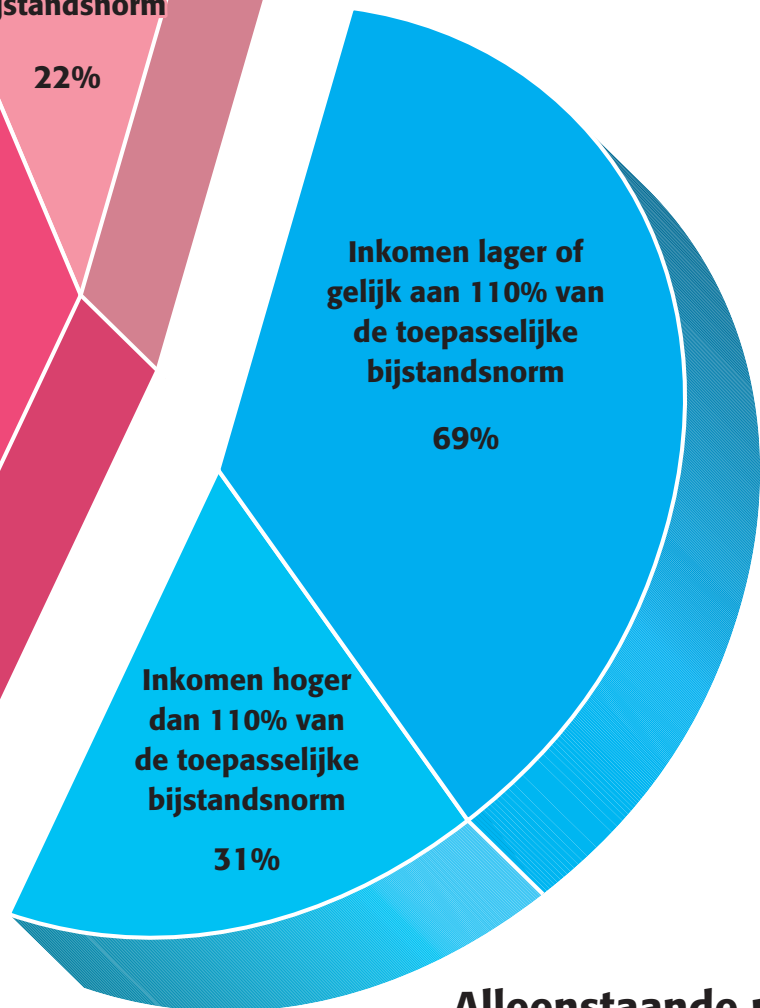
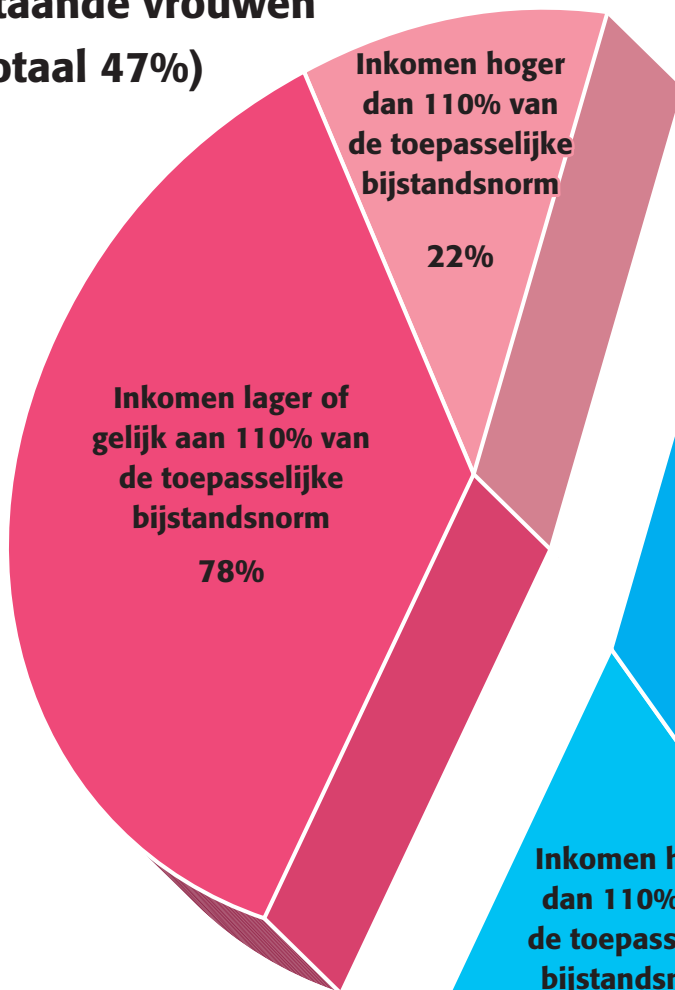
Inkomstenverdeling en gezinssamenstelling (120% bijstandsnorm)



Inkomen alleenstaanden (110% bijstandsnorm)

A

Alleenstaande vrouwen (totaal 47%)

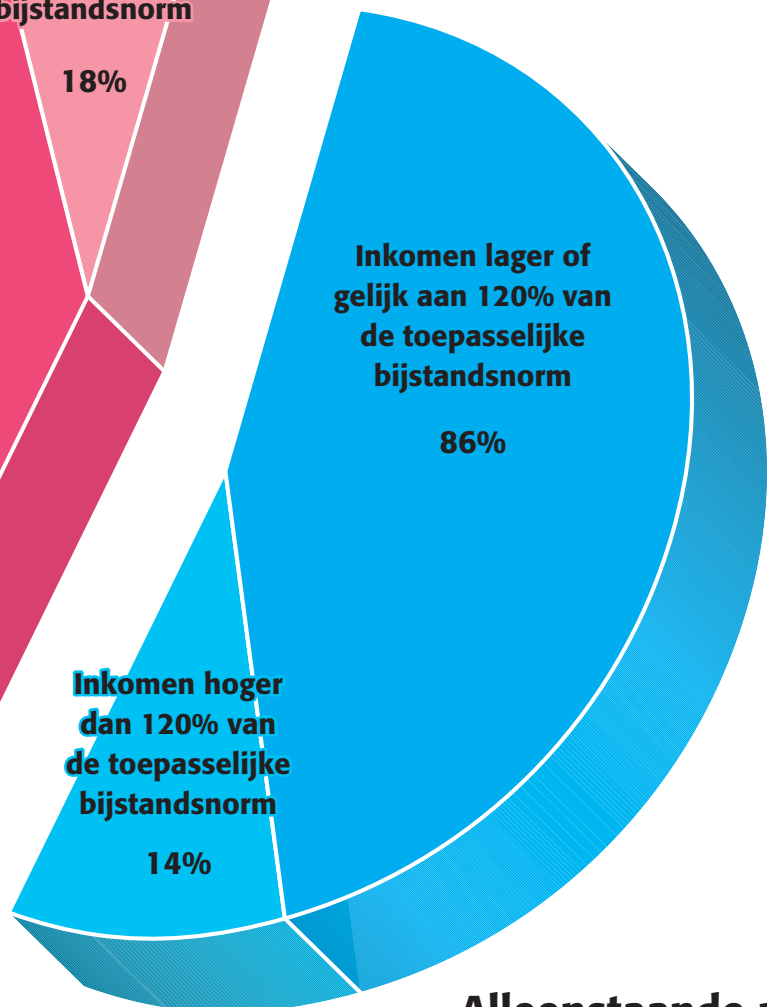
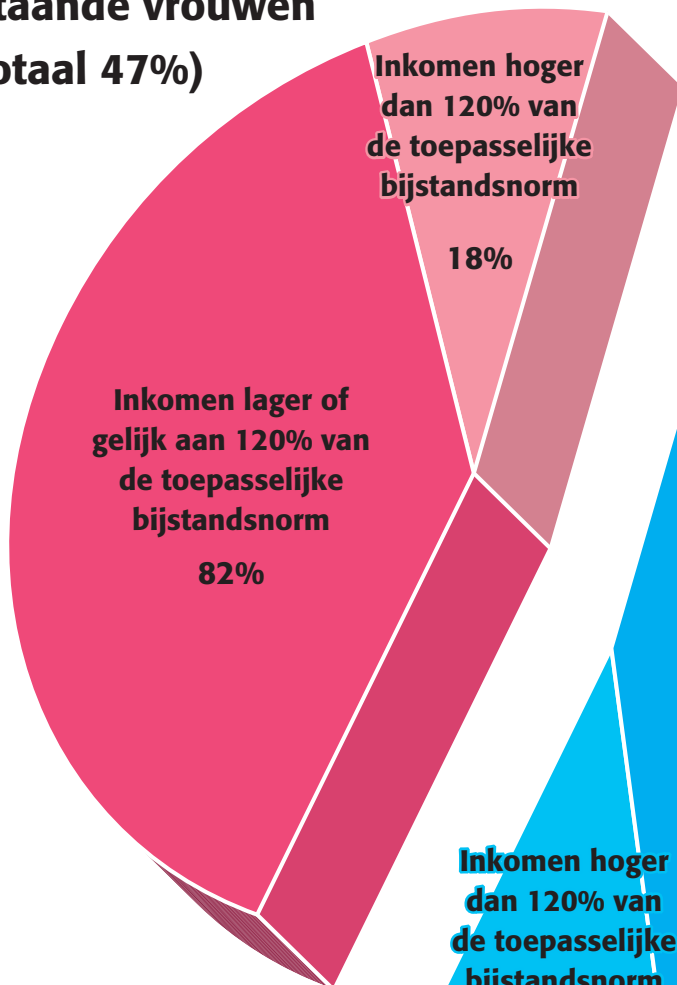


Alleenstaande mannen (totaal 53%)

Inkomen alleenstaanden (120% bijstandsnorm)

A

Alleenstaande vrouwen (totaal 47%)



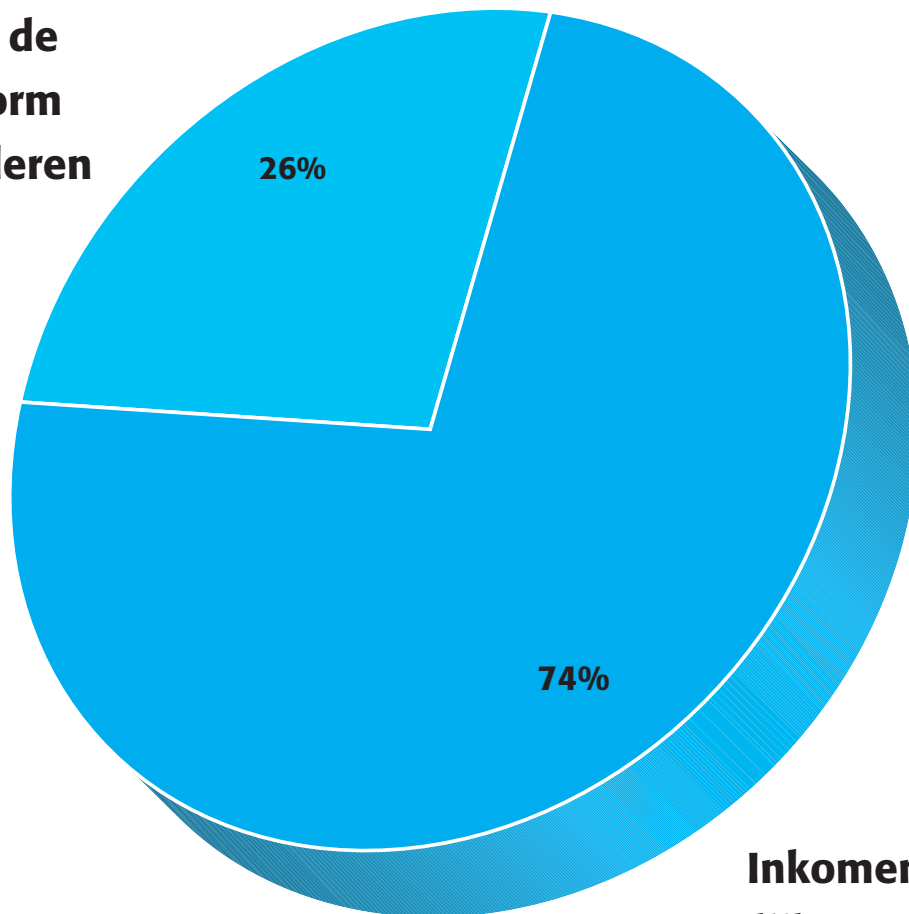
Alleenstaande mannen (totaal 53%)

Inkomen en kinderen

(110% bijstandsnorm)

A

**Inkomen hoger dan
110% van de
bijstandsnorm
zonder kinderen**



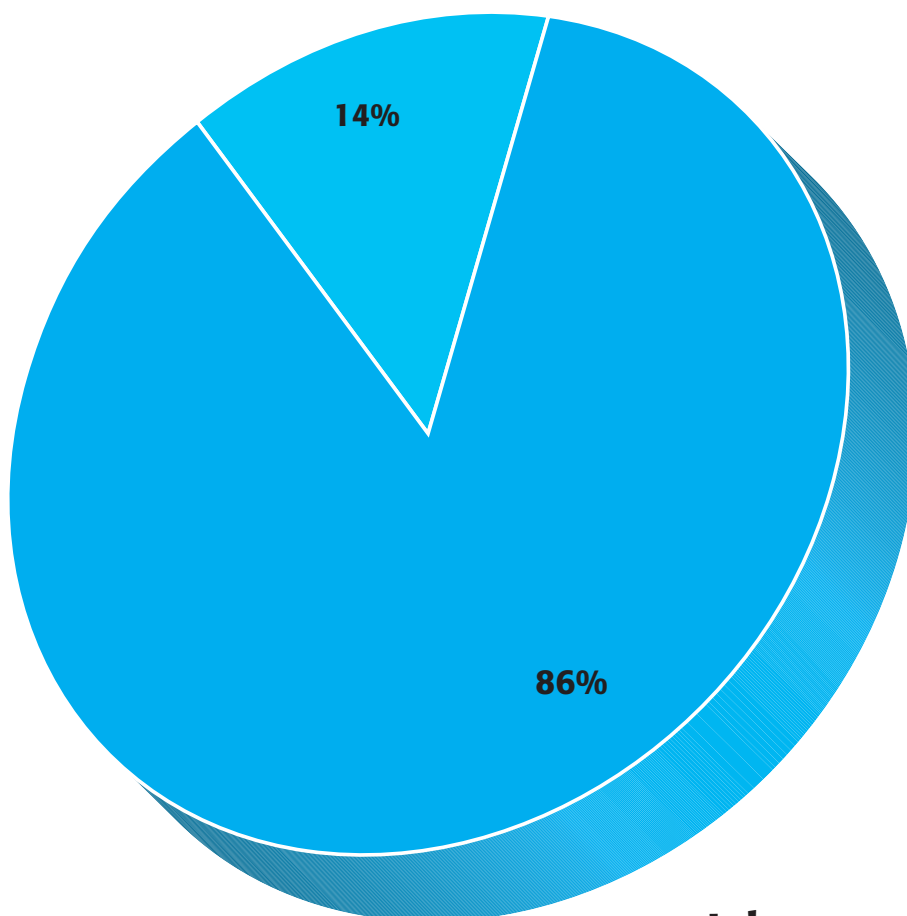
**Inkomen minder of
gelijk aan 110% van de
bijstandsnorm
én inkomen meer dan
110% van de bijstandsnorm
met kinderen**

Inkomen en kinderen

(120% bijstandsnorm)

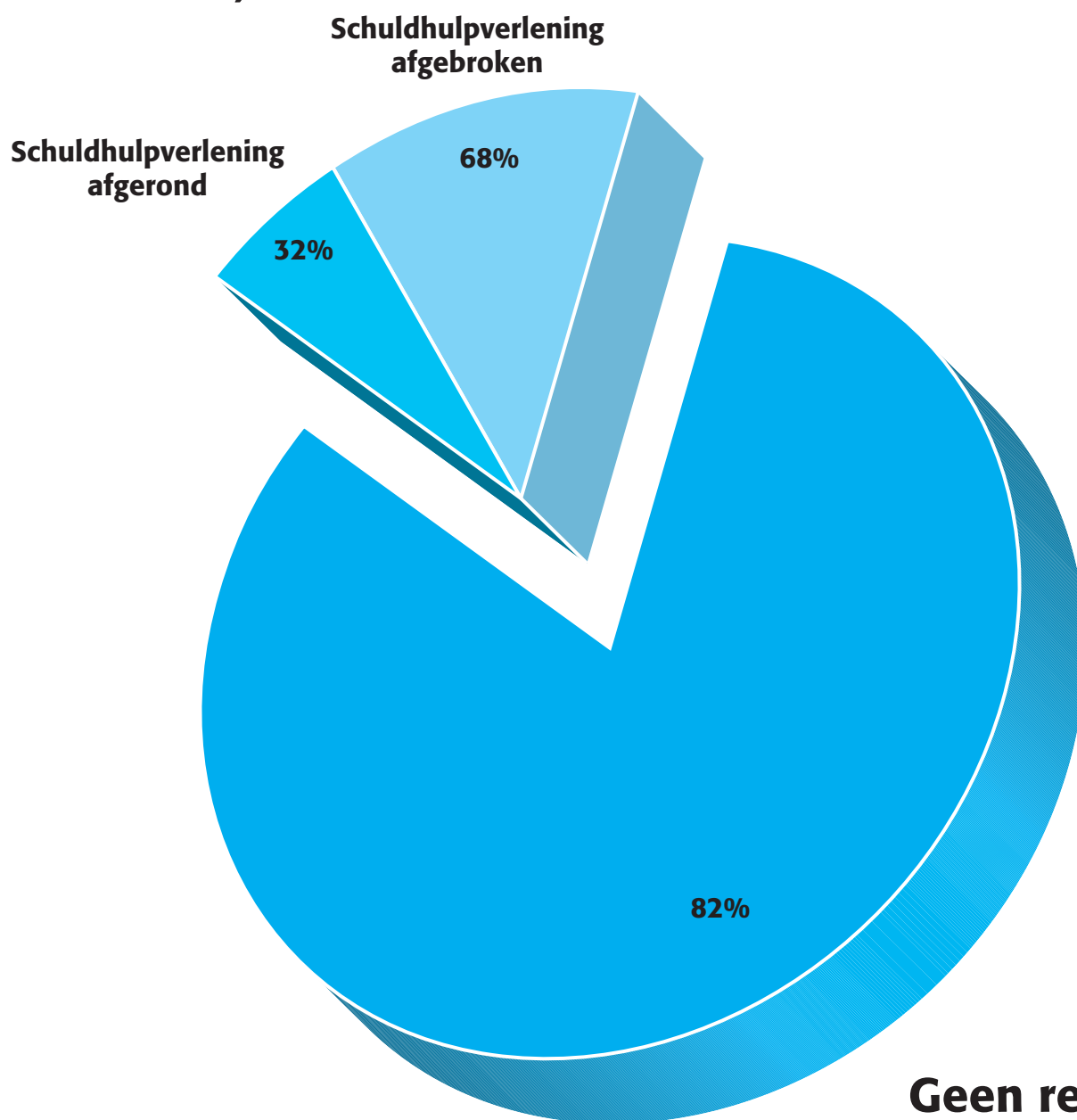
A

**Inkomen hoger dan
120% van de
bijstandsnorm
zonder kinderen**



**Inkomen minder of
gelijk aan 120% van de
bijstandsnorm
én inkomen meer dan
120% van de bijstandsnorm
met kinderen**

**Recidive
(totaal 18%)**



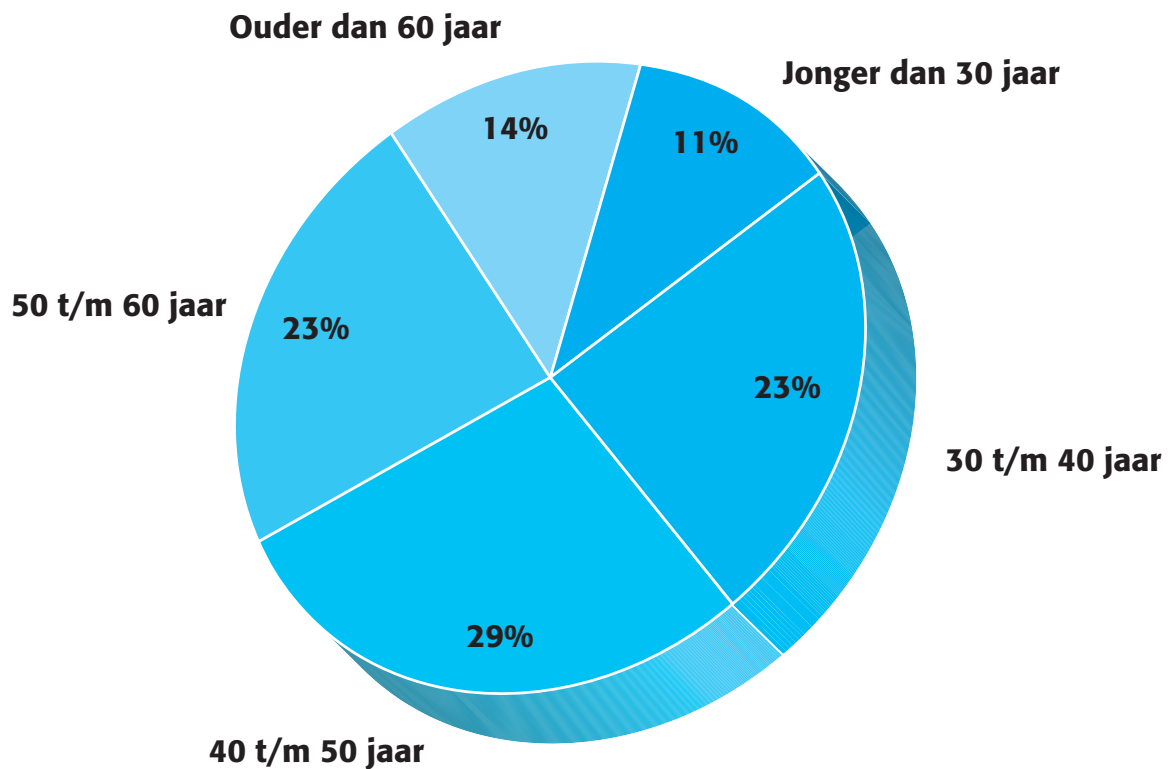
**Geen recidive
(totaal 82%)**

Gemeentecategoriën

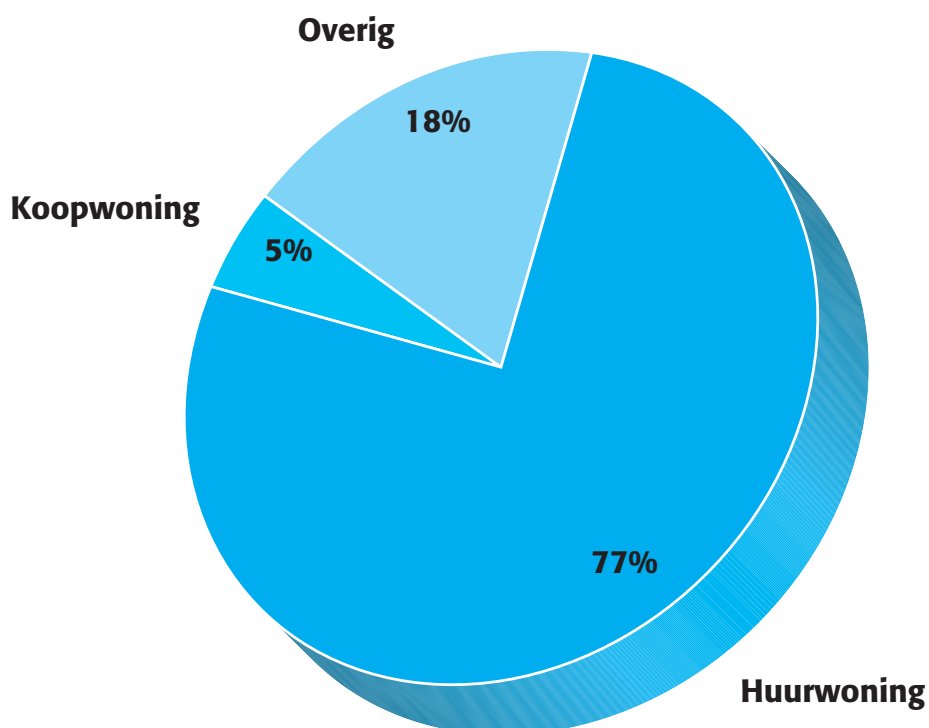
Inwonersaantal	Categorie	Gemeenten
50.000 en meer	A	Assen Hardenberg Hoogeveen
25.000 tot 50.000	B	Aa en Hunze Borger-Odoorn Dalfsen Meppel Midden Drenthe Noordenveld Noordoostpolder Raalte Stadskanaal Steenwijkerland Tynaarlo
1 tot 25.000	C	De Wolden Haren Leek Marum Menterwolde Ommen Staphorst Vlagtwedde Westerveld

Leeftijdsklassen

B

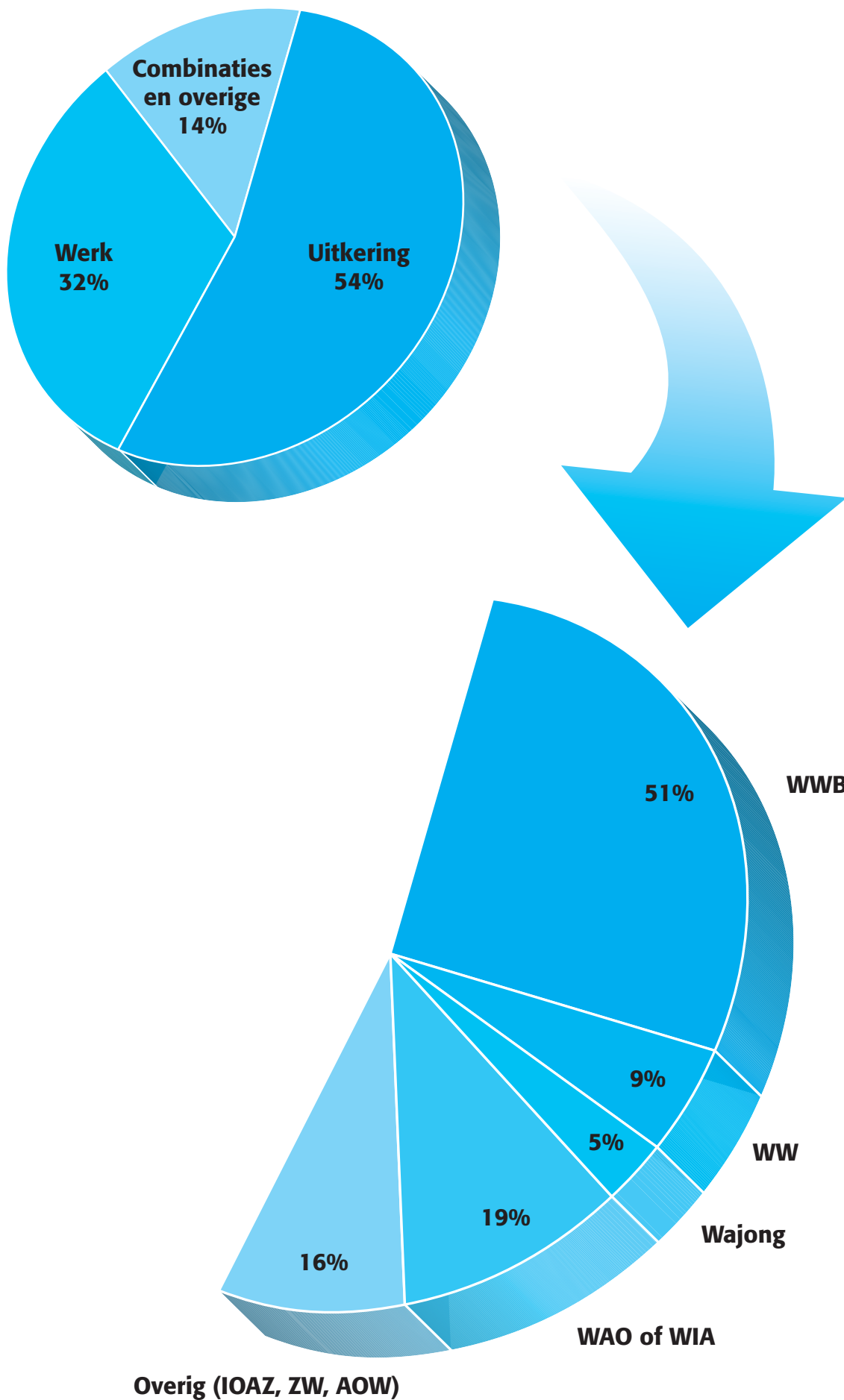


Woonsituatie



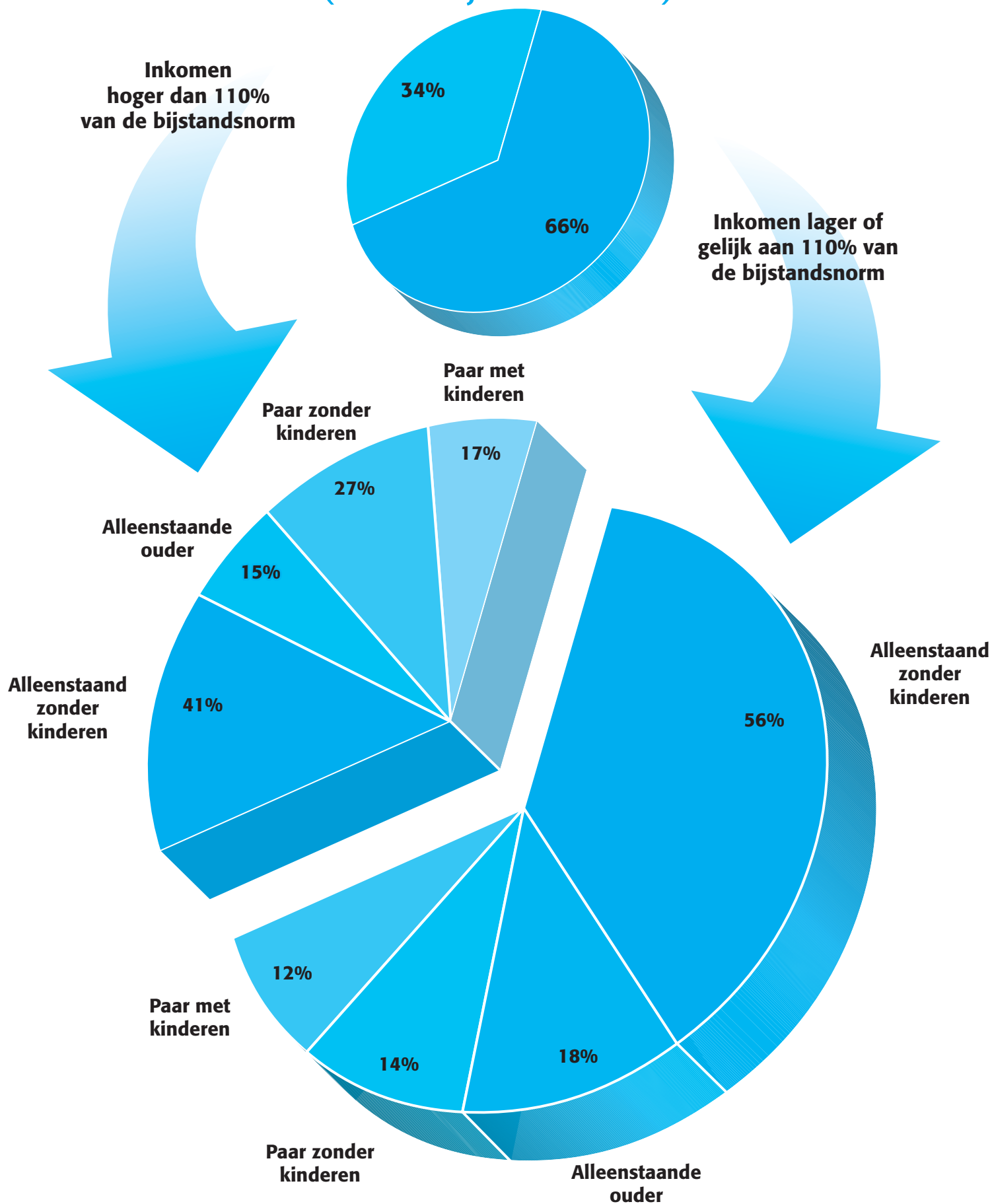
Inkomstenbron en uitkering

B

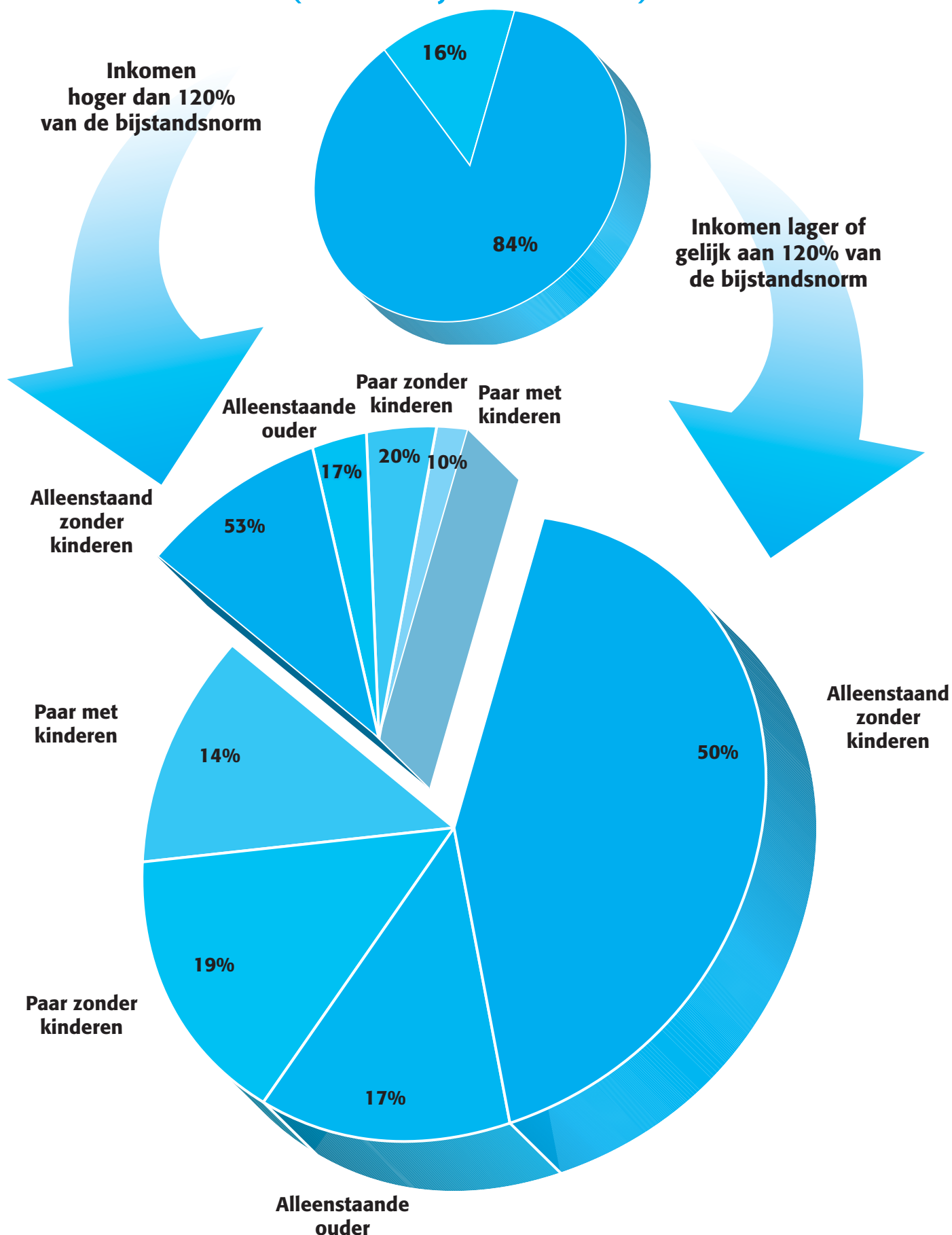


Inkomstenverdeling	Percentage
Tot 1.000	56%
1.000 - 1.500	34%
1.500 - 2.000	9%
2.000 - 2.500	1%
2.500 - 3.000	0%
3.000 - 3.500	0%
meer dan 3.500	0%

Inkomstenverdeling en gezinssamenstelling (110% bijstandsnorm)



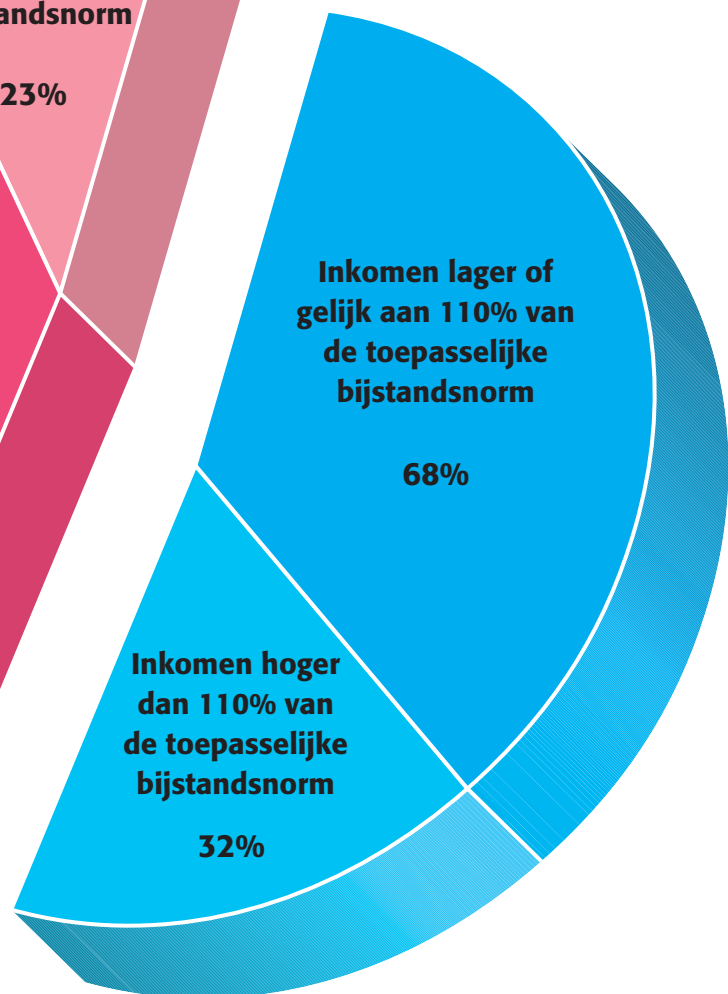
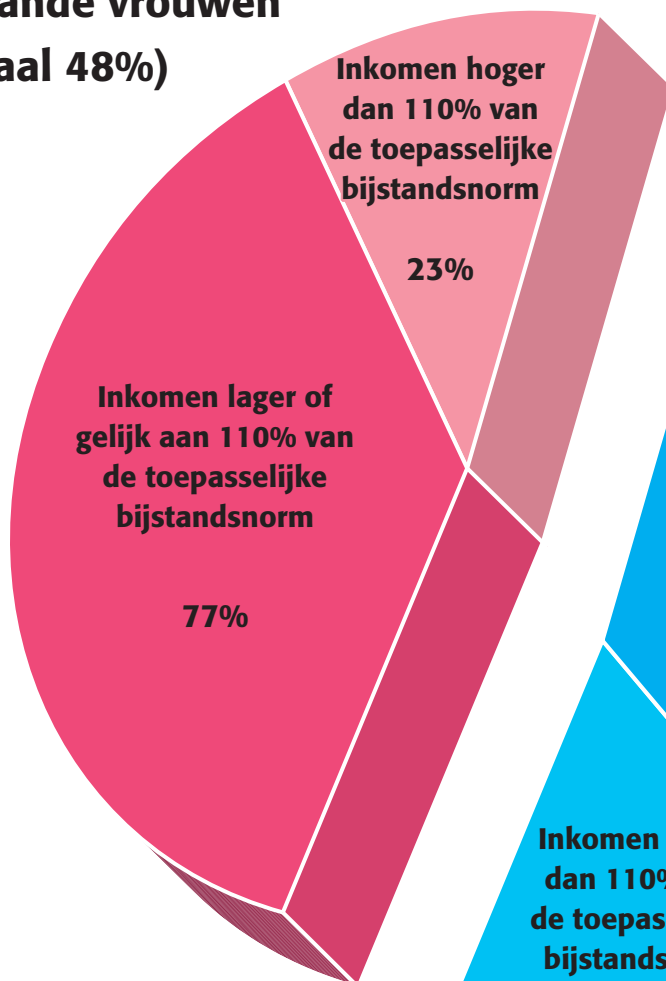
Inkomstenverdeling en gezinssamenstelling (120% bijstandsnorm)



Inkomen alleenstaanden (110% bijstandsnorm)

B

Alleenstaande vrouwen (totaal 48%)

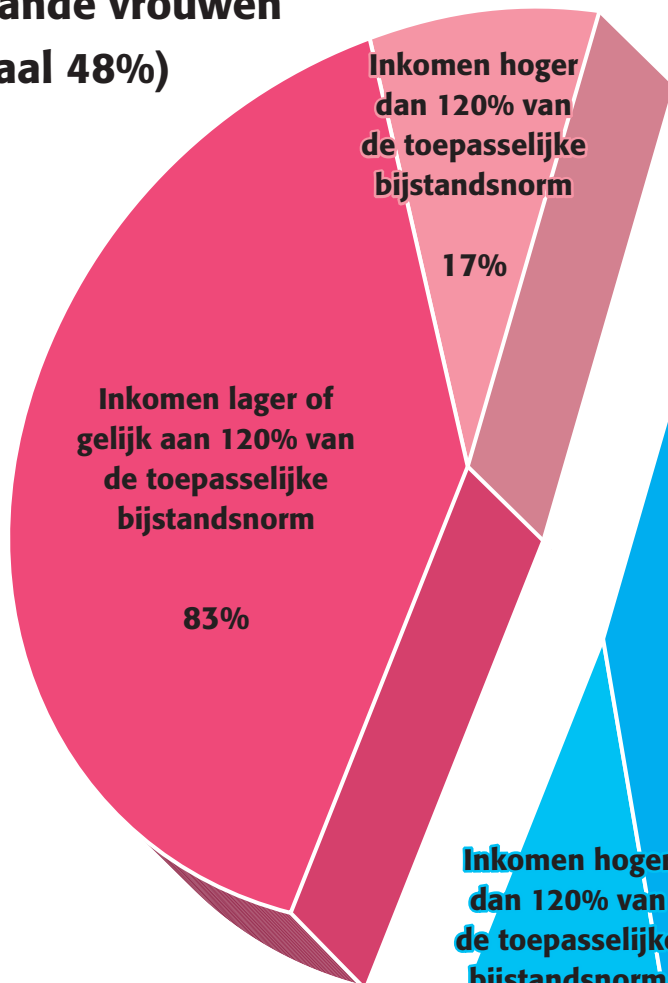


Alleenstaande mannen (totaal 52%)

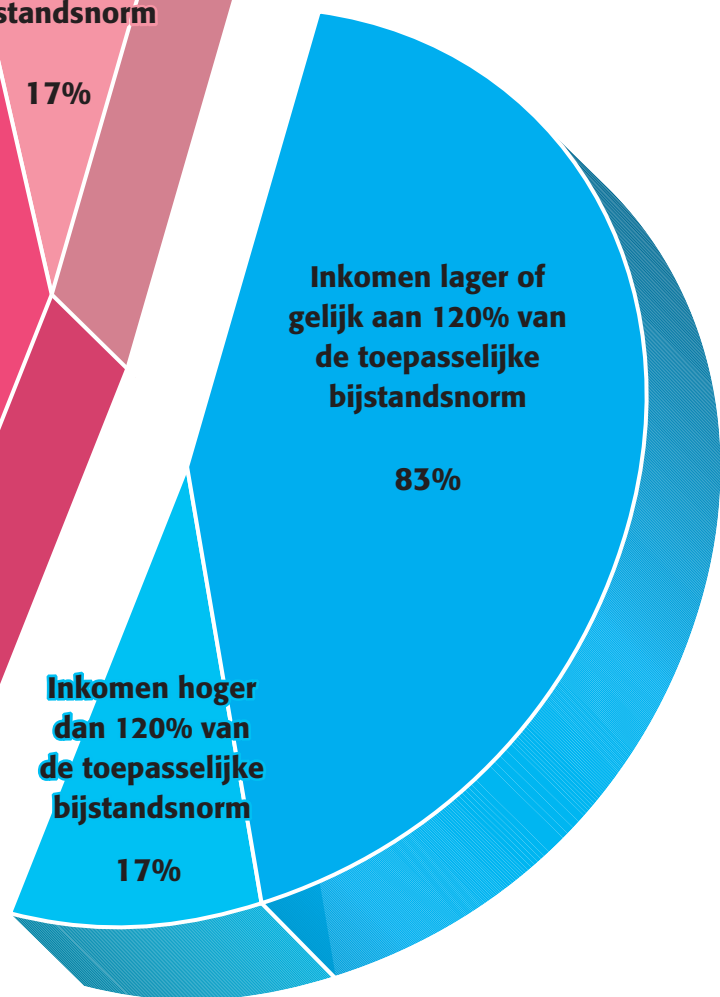
Inkomen alleenstaanden (120% bijstandsnorm)

B

Alleenstaande vrouwen (totaal 48%)



Alleenstaande mannen (totaal 52%)

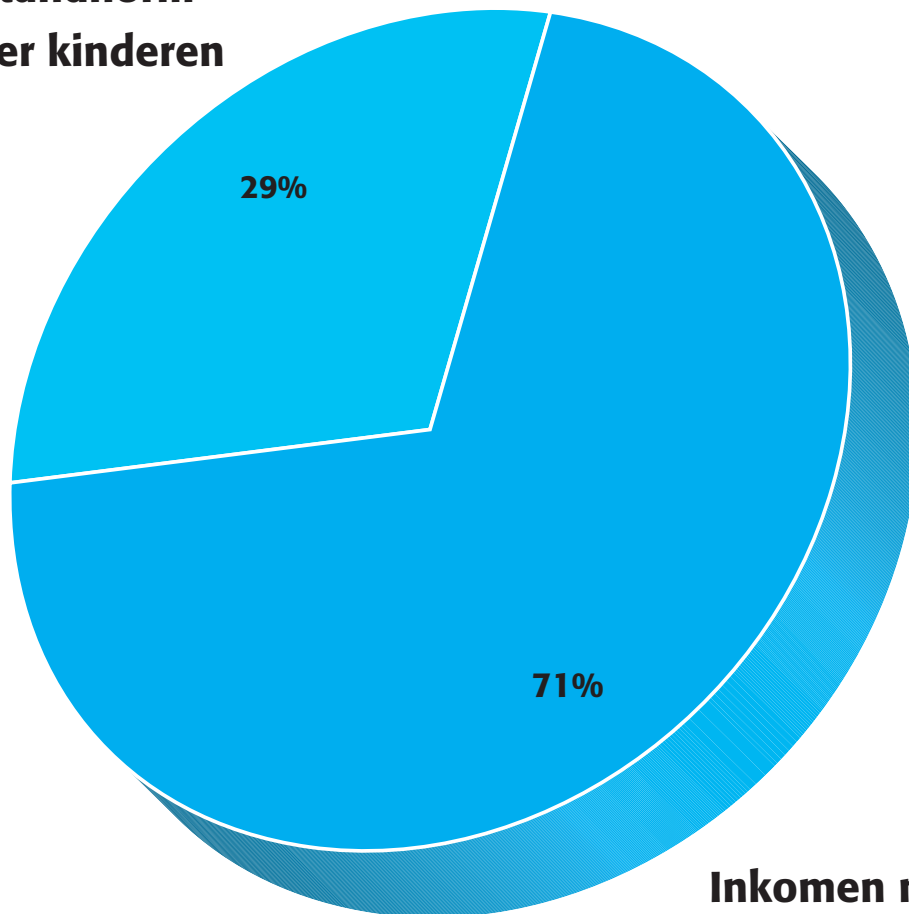


Inkomen en kinderen

(110% bijstandsnorm)

B

**Inkomen hoger dan
110% van de
bijstandsnorm
zonder kinderen**



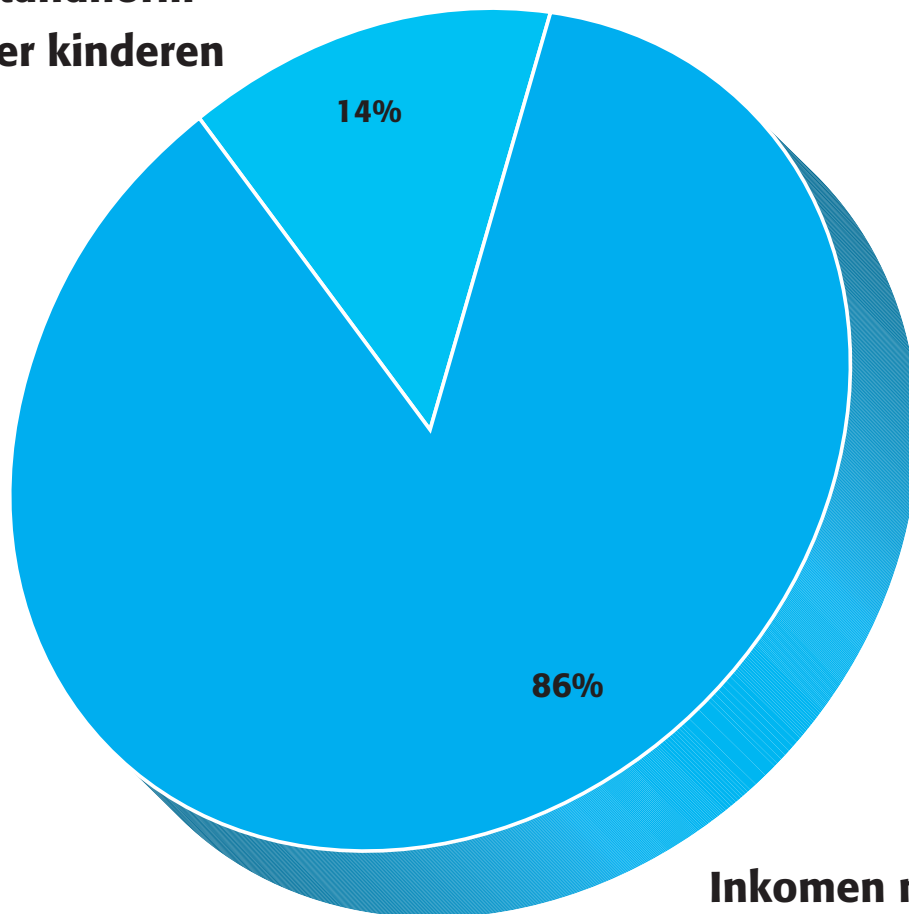
**Inkomen minder of
gelijk aan 110% van de
bijstandsnorm
én inkomen meer dan
110% van de bijstandsnorm
met kinderen**

Inkomen en kinderen

(120% bijstandsnorm)

B

**Inkomen hoger dan
120% van de
bijstandsnorm
zonder kinderen**

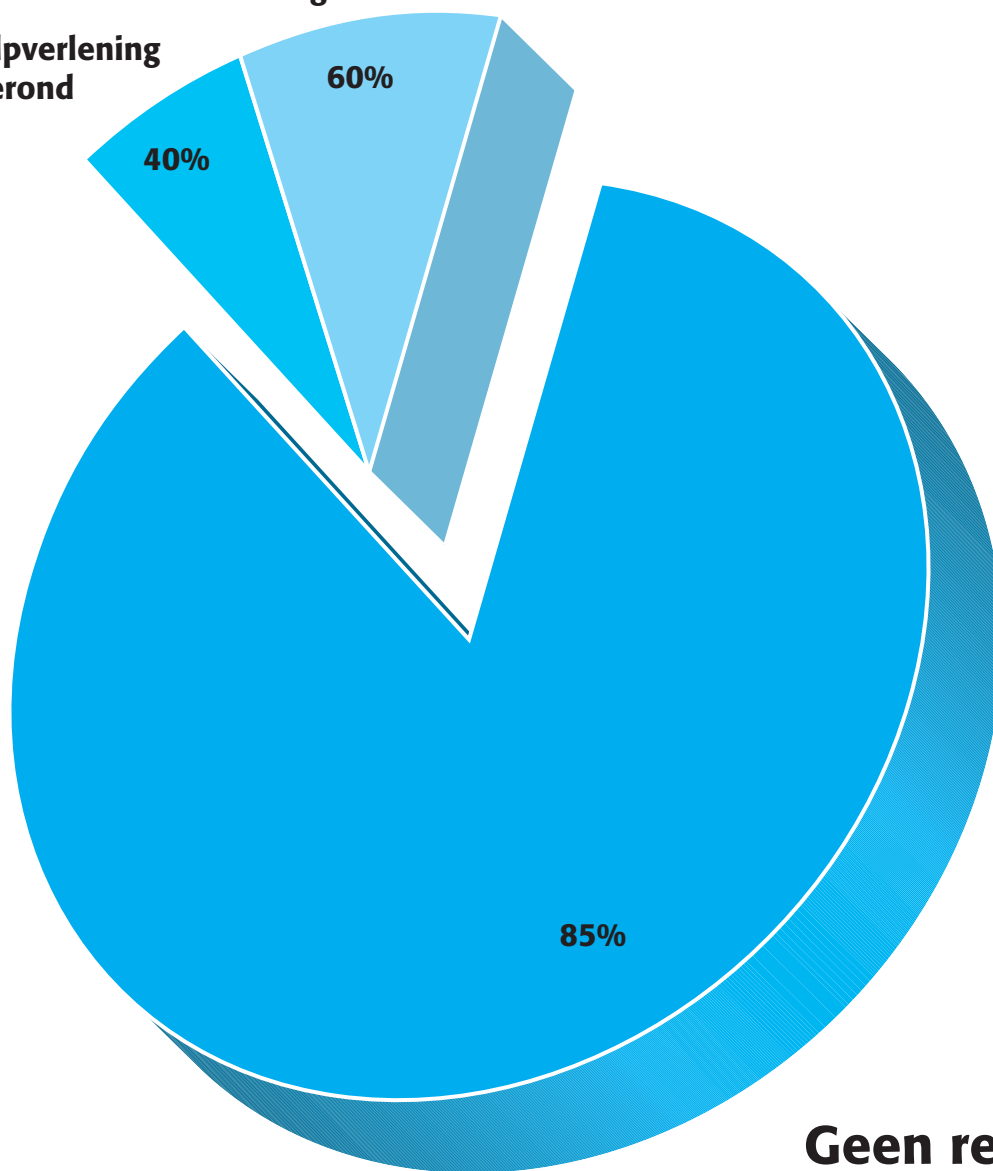


**Inkomen minder of
gelijk aan 120% van de
bijstandsnorm
én inkomen meer dan
120% van de bijstandsnorm
met kinderen**

**Recidive
(totaal 15%)**

Schuldhulpverlening
afgebroken

Schuldhulpverlening
afgerond



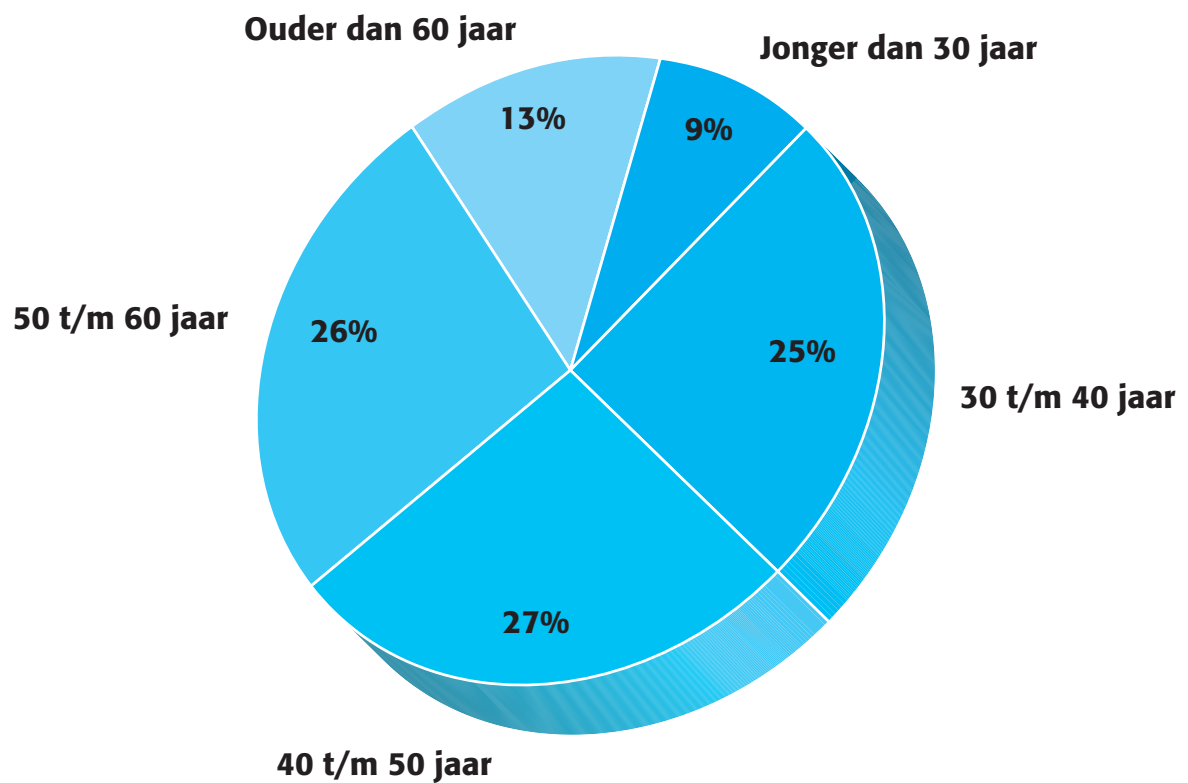
**Geen recidive
(totaal 85%)**

Gemeentecategoriën

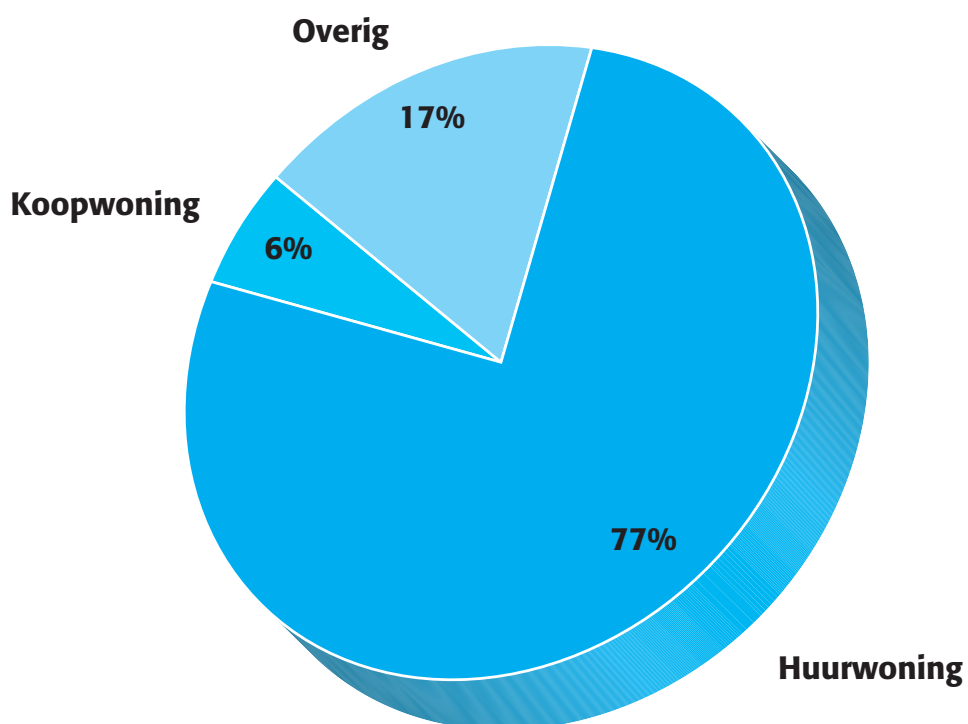
Inwonersaantal	Categorie	Gemeenten
50.000 en meer	A	Assen Hardenberg Hoogeveen
25.000 tot 50.000	B	Aa en Hunze Borger-Odoorn Dalfsen Meppel Midden Drenthe Noordenveld Noordoostpolder Raalte Stadskanaal Steenwijkerland Tynaarlo
1 tot 25.000	C	De Wolden Haren Leek Marum Menterwolde Ommen Staphorst Vlagtwedde Westerveld

Leeftijdsklassen

C

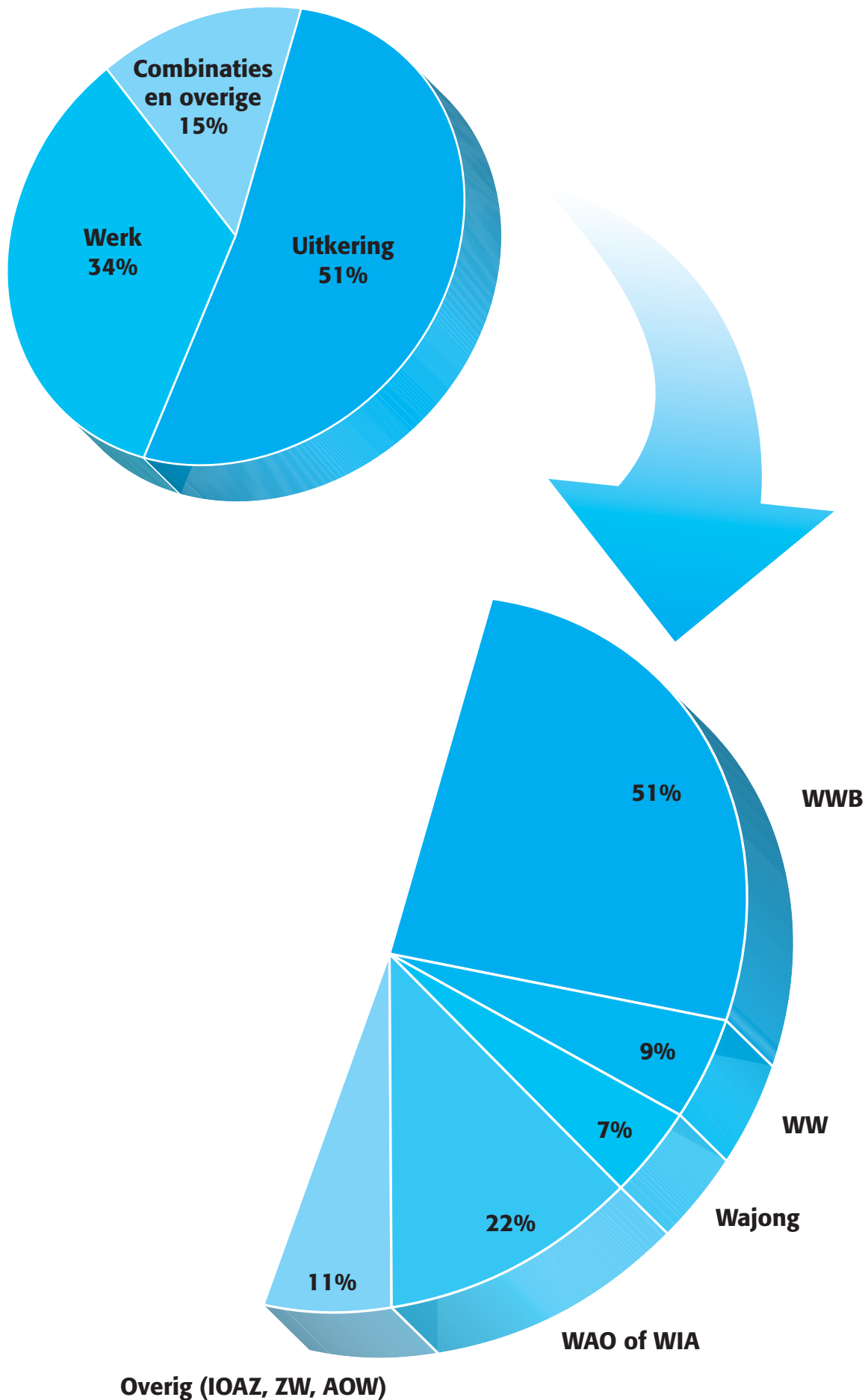


Woonsituatie



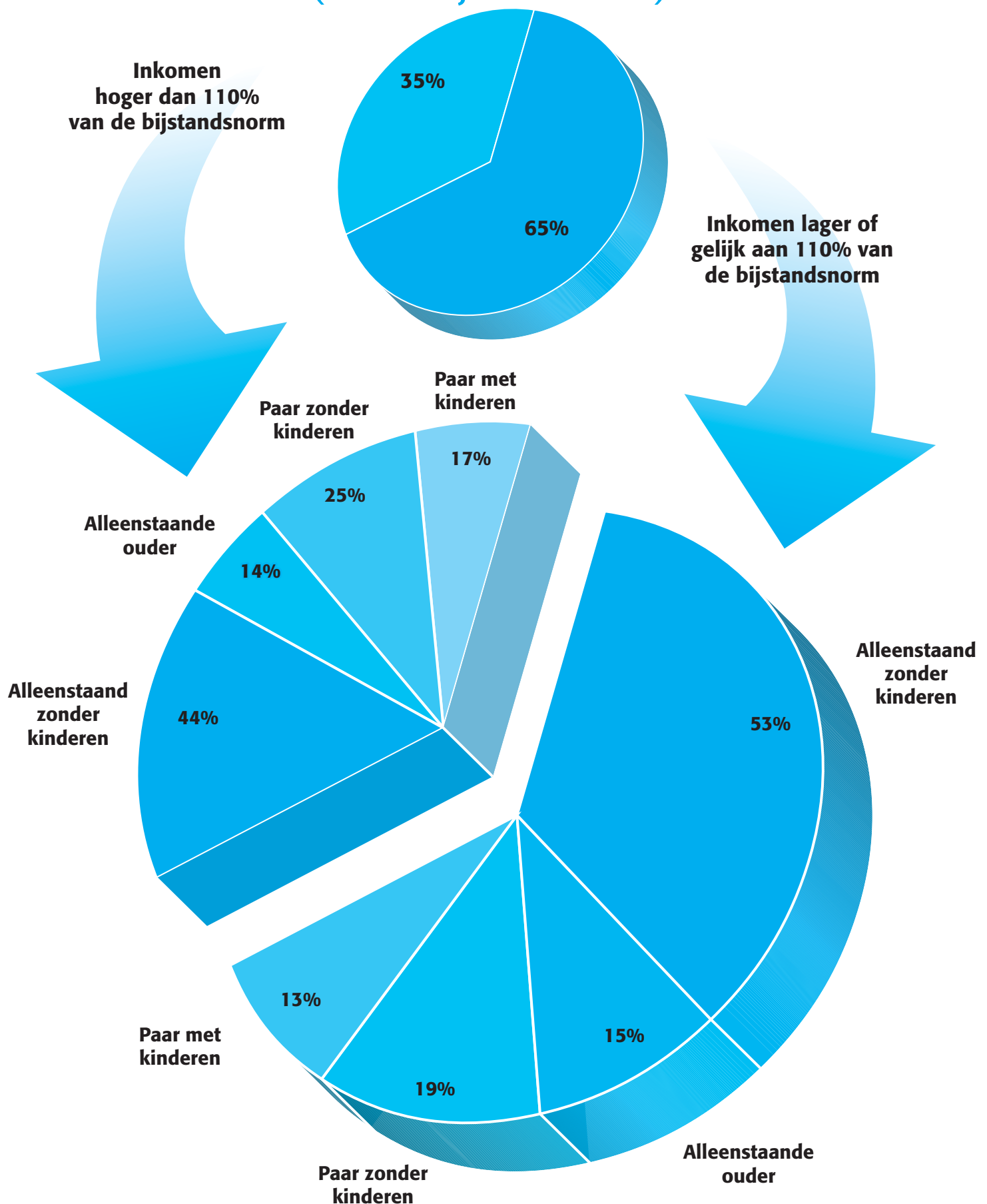
Inkomstenbron en uitkering

C

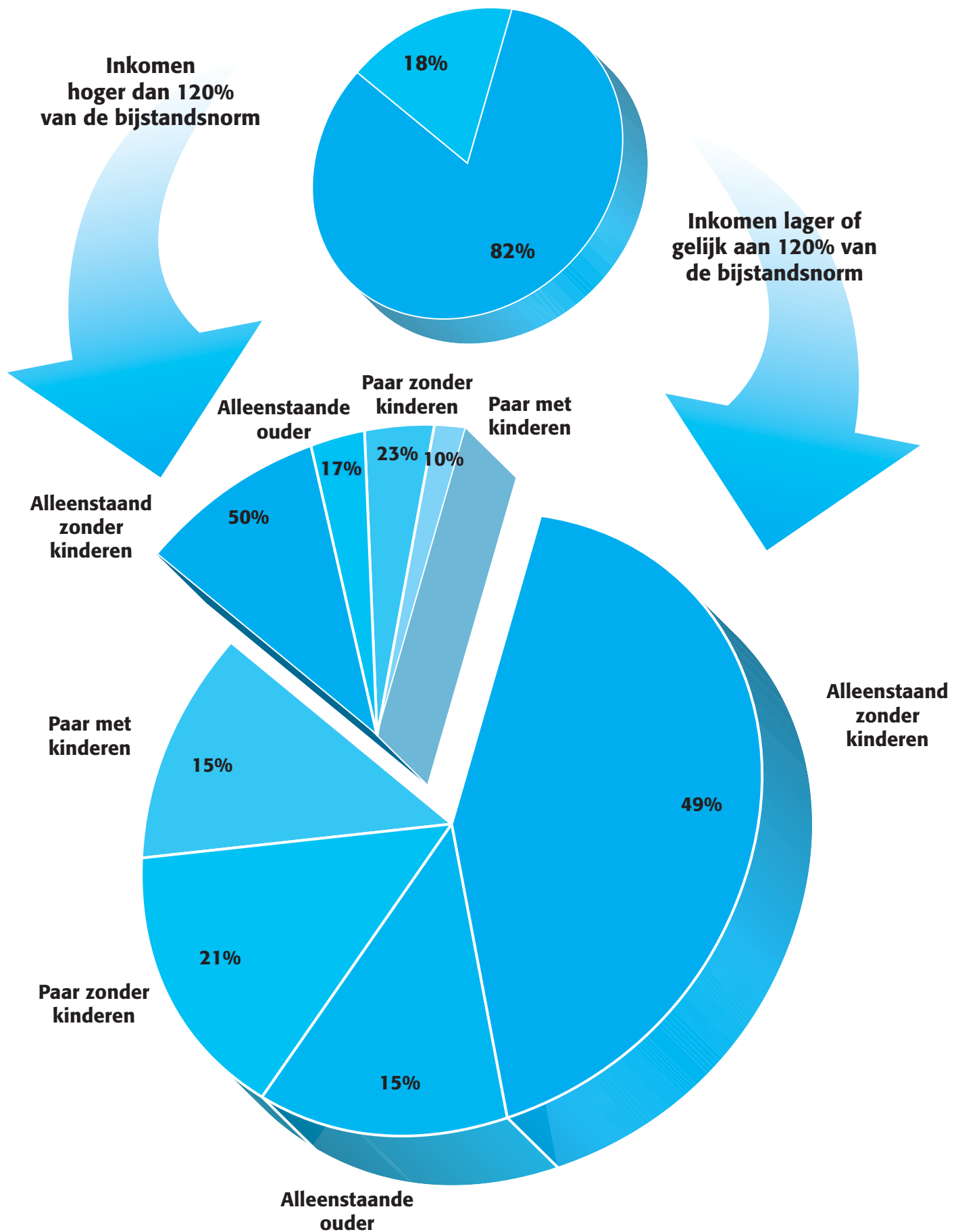


Inkomstenverdeling	Percentage
Tot 1.000	54%
1.000 - 1.500	35%
1.500 - 2.000	10%
2.000 - 2.500	1%
2.500 - 3.000	0%
3.000 - 3.500	0%
meer dan 3.500	0%

Inkomstenverdeling en gezinssamenstelling (110% bijstandsnorm)



Inkomstenverdeling en gezinssamenstelling (120% bijstandsnorm)

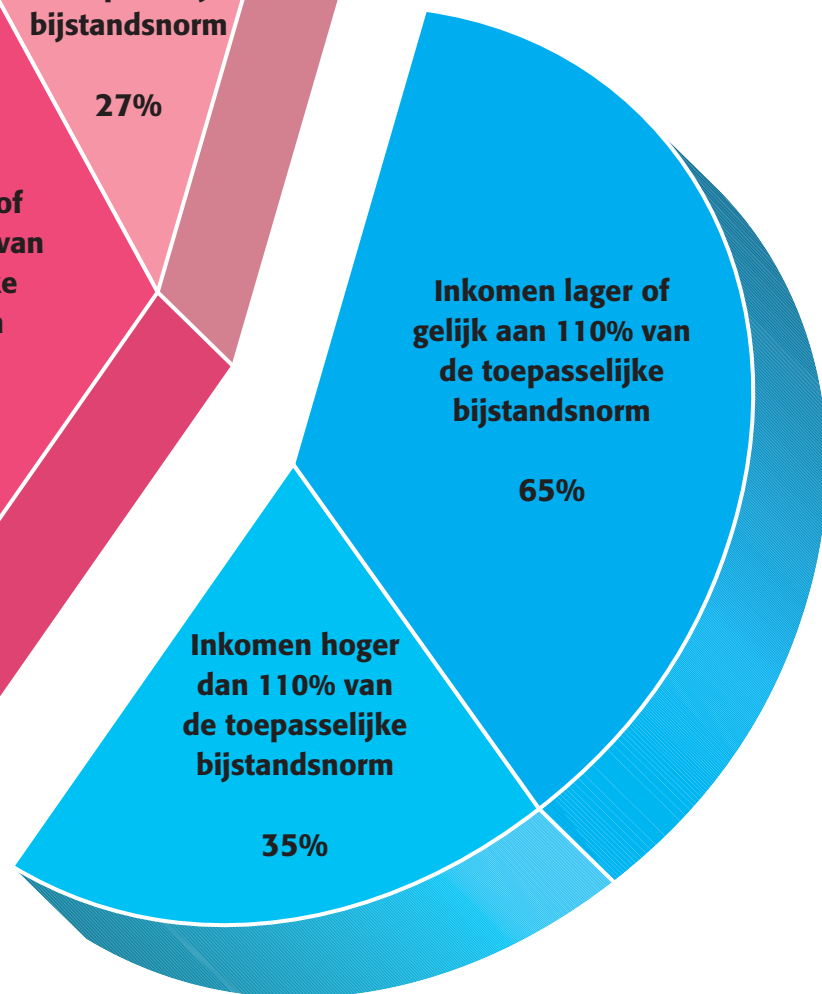
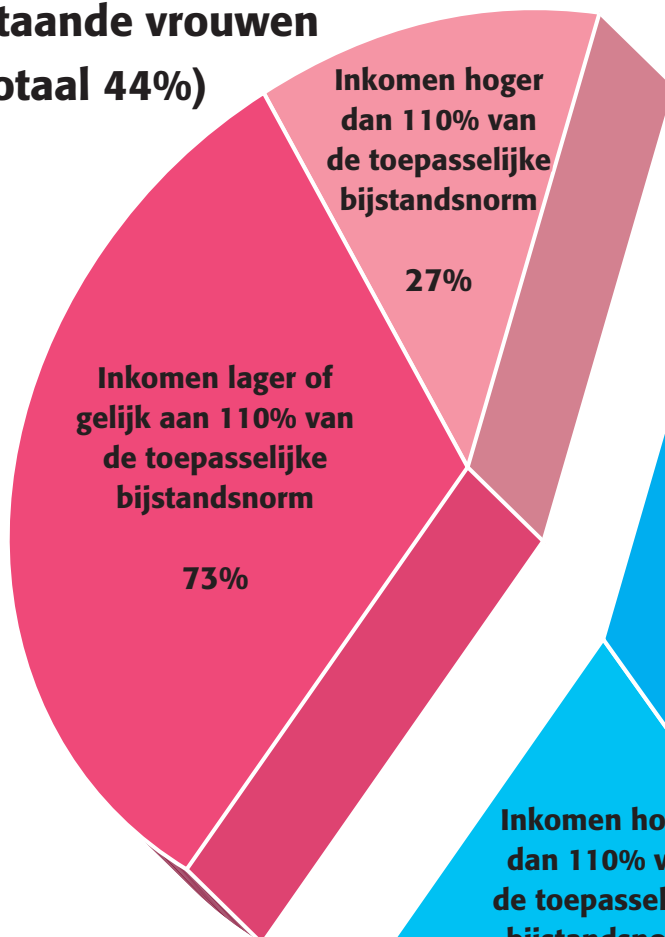


Inkomen alleenstaanden

(110% bijstandsnorm)

C

Alleenstaande vrouwen (totaal 44%)



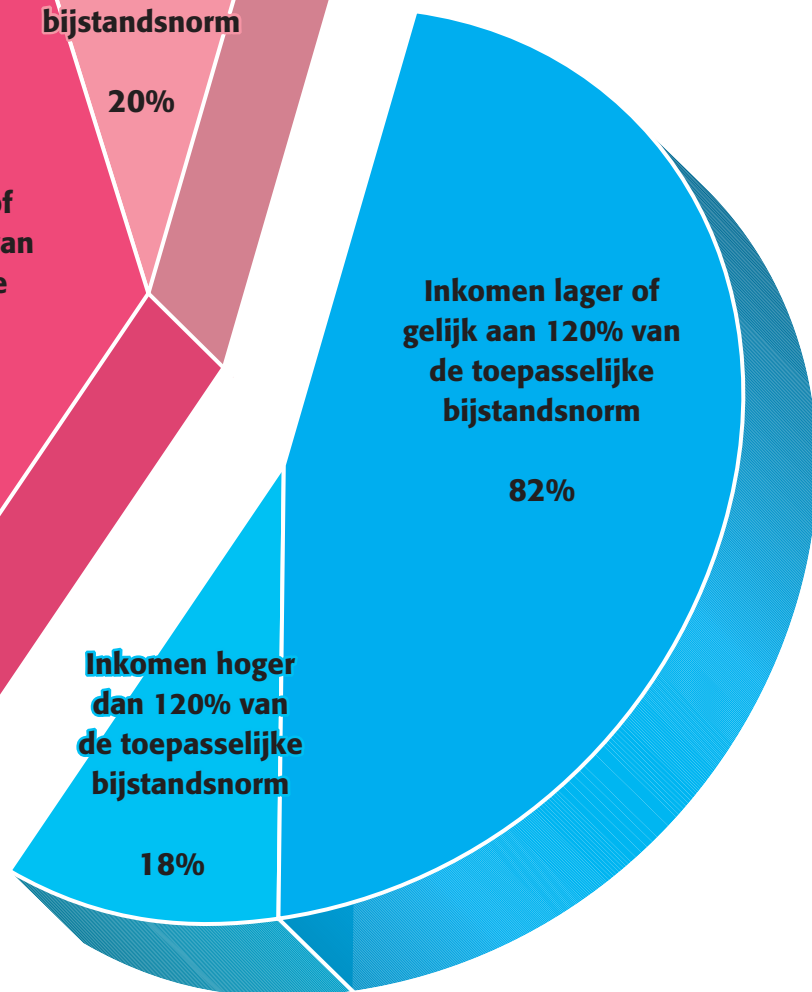
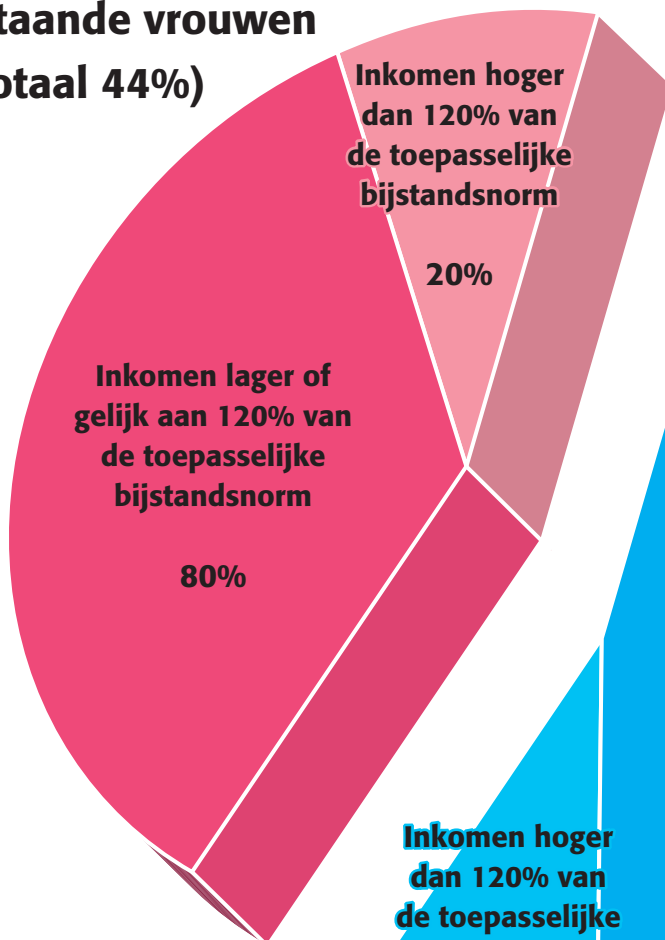
Alleenstaande mannen (totaal 56%)

Inkomen alleenstaanden

(120% bijstandsnorm)



Alleenstaande vrouwen (totaal 44%)



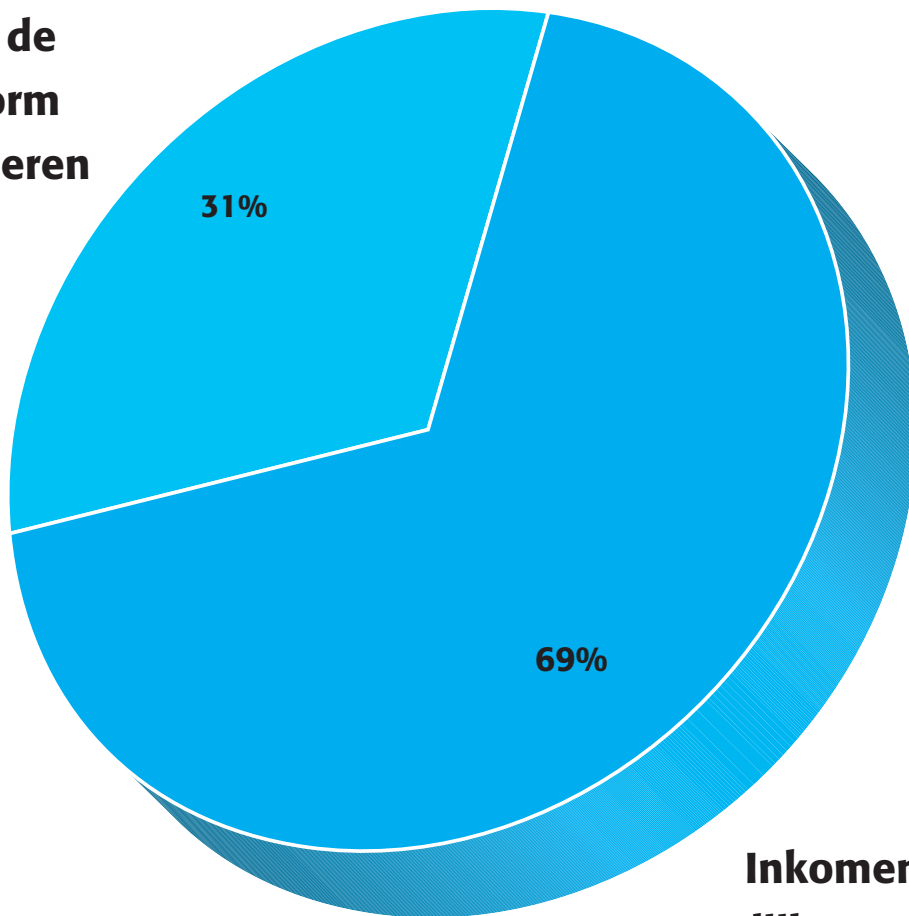
Alleenstaande mannen (totaal 56%)

Inkomen en kinderen

(110% bijstandsnorm)



**Inkomen hoger dan
110% van de
bijstandsnorm
zonder kinderen**



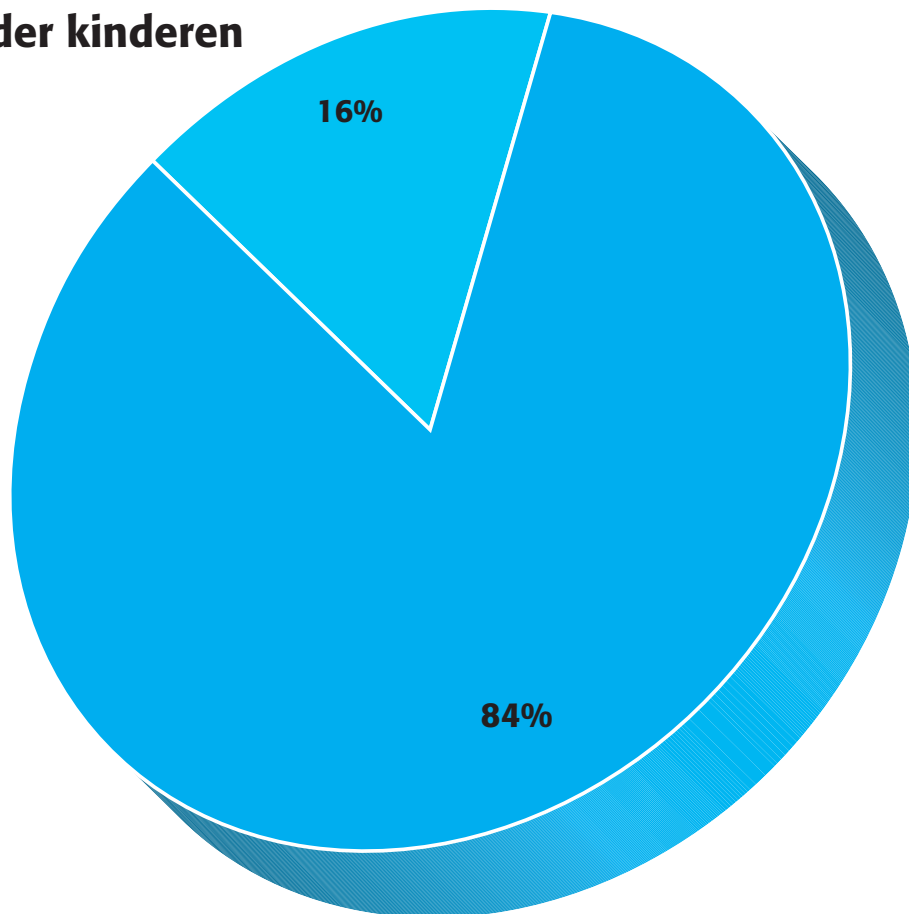
**Inkomen minder of
gelijk aan 110% van de
bijstandsnorm
én inkomen meer dan
110% van de bijstandsnorm
met kinderen**

Inkomen en kinderen

(120% bijstandsnorm)

C

**Inkomen hoger dan
120% van de
bijstandsnorm
zonder kinderen**

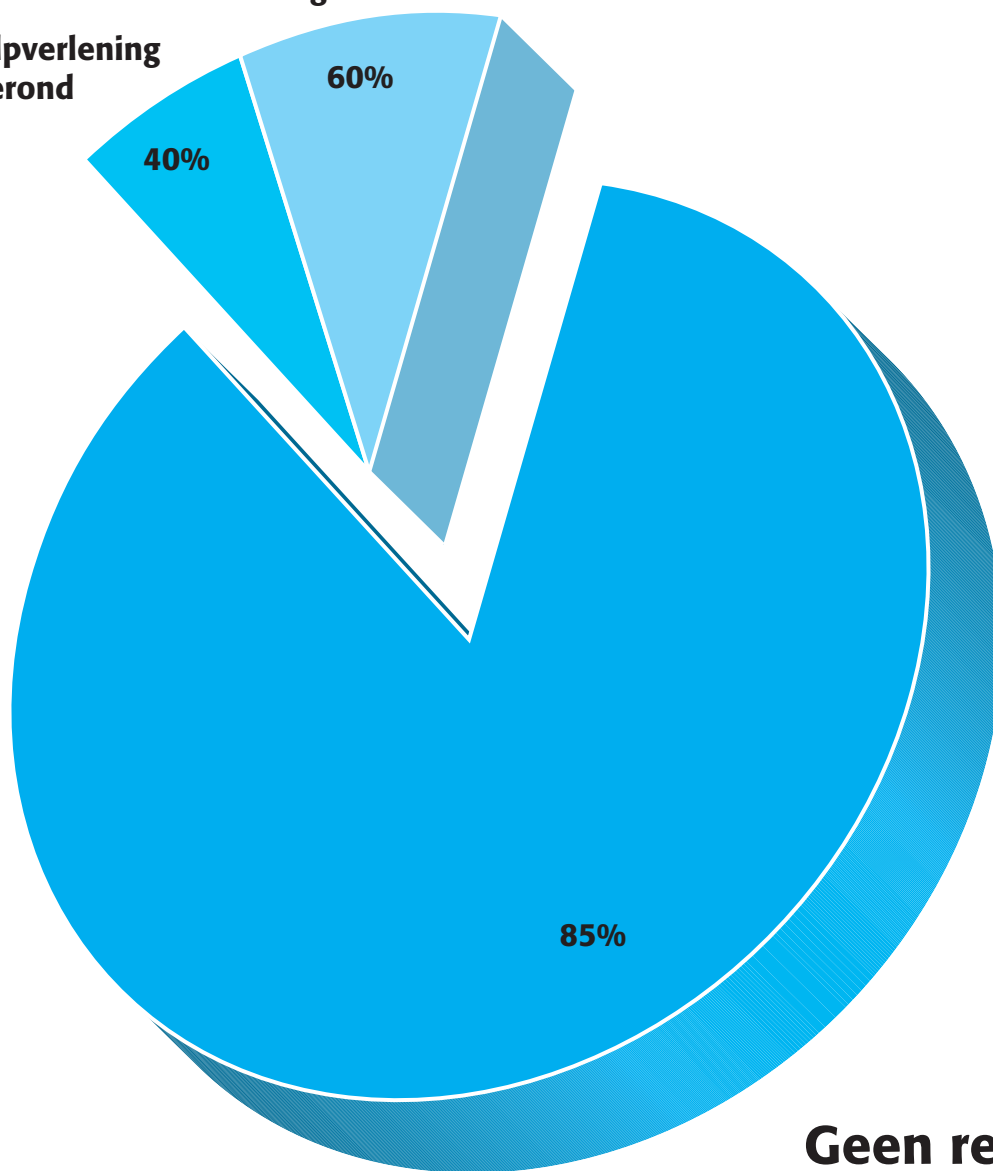


**Inkomen minder of
gelijk aan 120% van de
bijstandsnorm
én inkomen meer dan
120% van de bijstandsnorm
met kinderen**

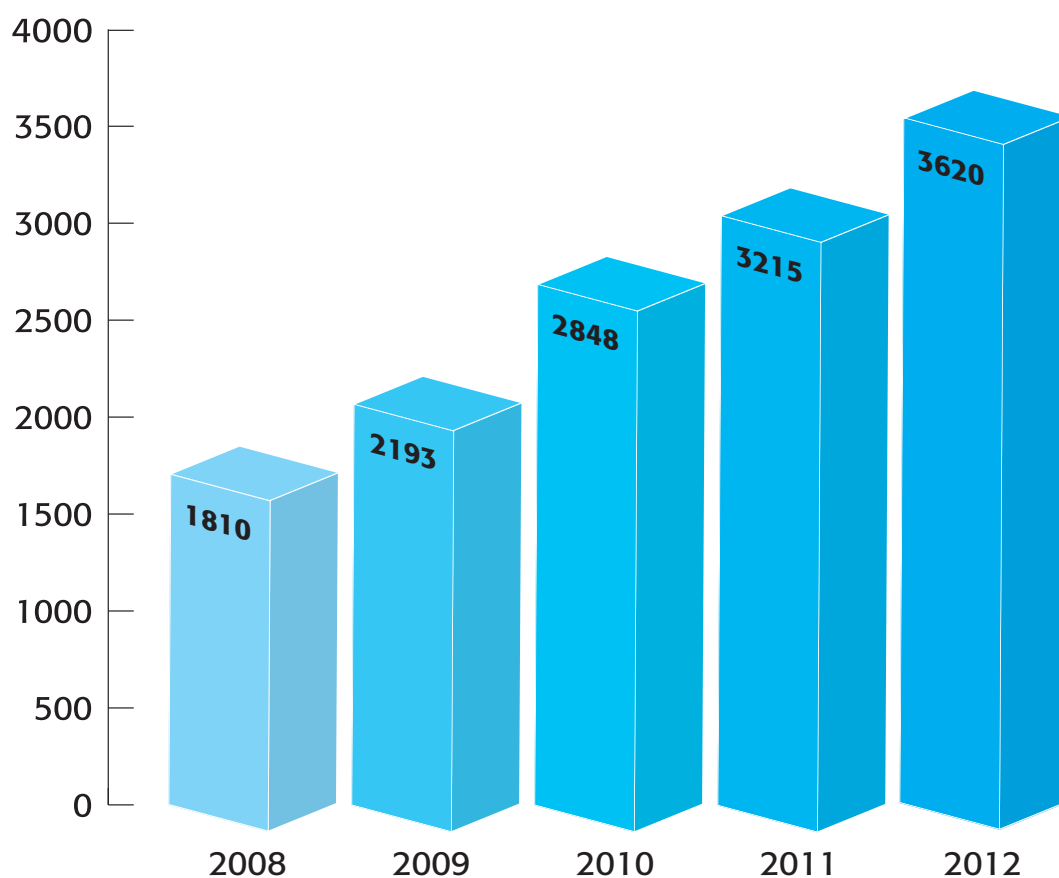
**Recidive
(totaal 13%)**

Schuldhulpverlening
afgebroken

Schuldhulpverlening
afgerond



**Geen recidive
(totaal 85%)**

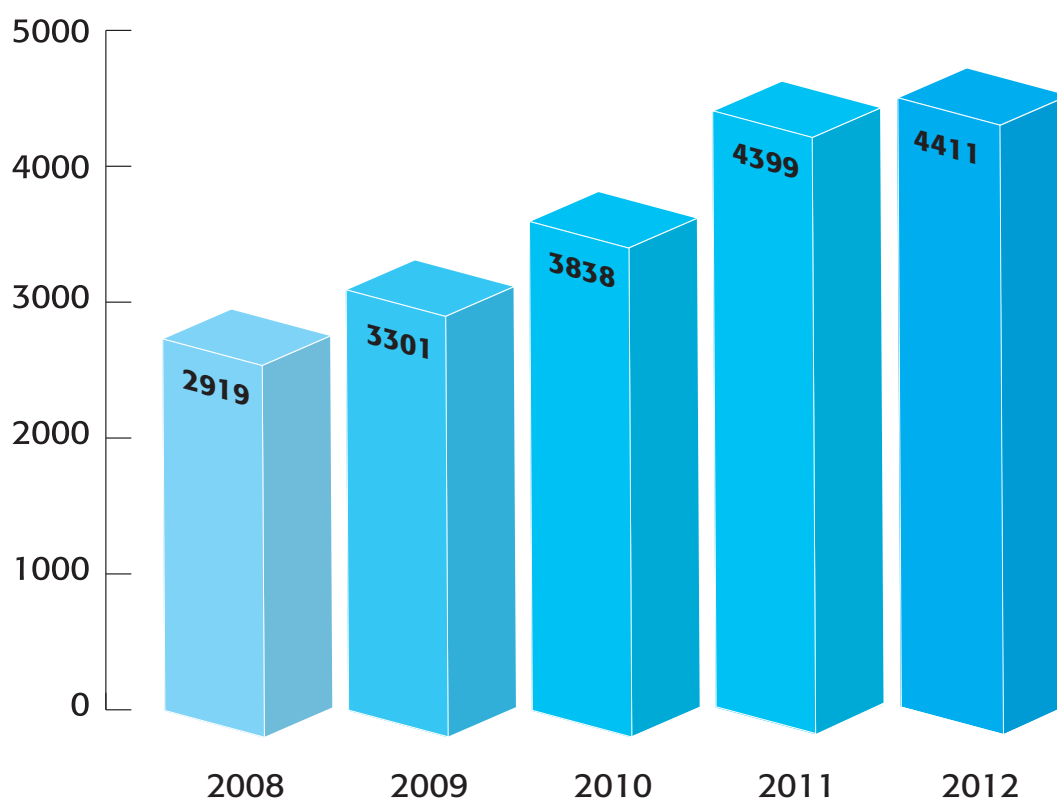


Aantal intakes per gemeentecategorie

Gemeentecategorie	2008	2009	2010	2011	2012
A gemeenten	692	820	982	1138	1250
B gemeenten*	836	1033	1309	1543	1796
C gemeenten**	282	340	557	543	574
Totaal	1810	2193	2848	3215	3620

* in juli 2011 heeft de gemeente Stadskanaal zich aangesloten bij de GKB.

** in juni 2010 heeft de gemeente Menterwolde zich aangesloten bij de GKB.



Aantal Budgetbeheerrekeningen per gemeentecategorie

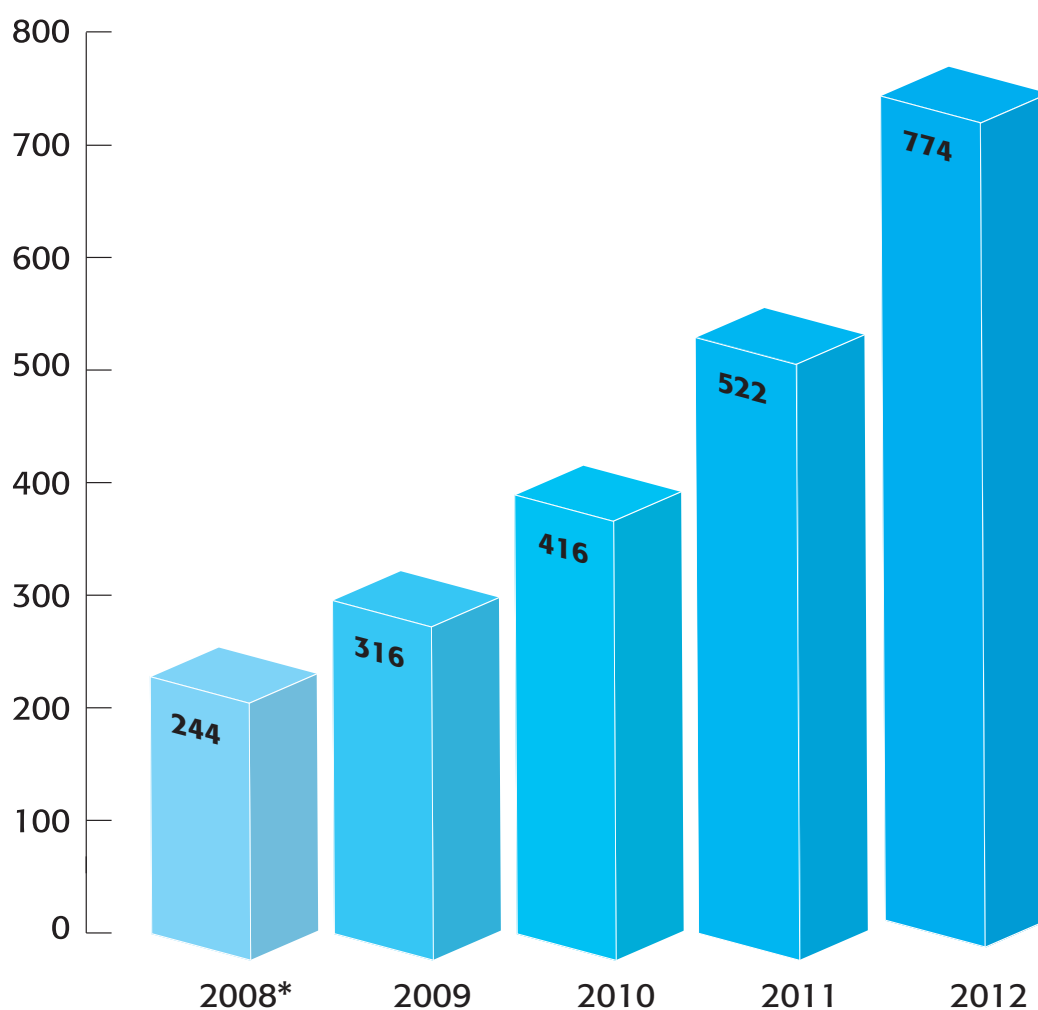
Gemeentecategorie	2008	2009	2010	2011	2012
A gemeenten	1170	1232	1356	1427	1326
B gemeenten*	1255	1489	1721	2142	2046
C gemeenten**	363	457	654	688	714
Zelfbetalers	131	123	107	142	286
Promens Care***	-	-	-	-	39
Totaal	2919	3301	3838	4399	4411

* in juli 2011 heeft de gemeente Stadskanaal zich aangesloten bij de GKB.

** in juni 2010 heeft de gemeente Menterwolde zich aangesloten bij de GKB.

*** in januari 2012 heeft de GKB het beheer van de financiële zaken van Promens Care cliënten overgenomen van Stichting Financiële Dienstverlening.

Wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)



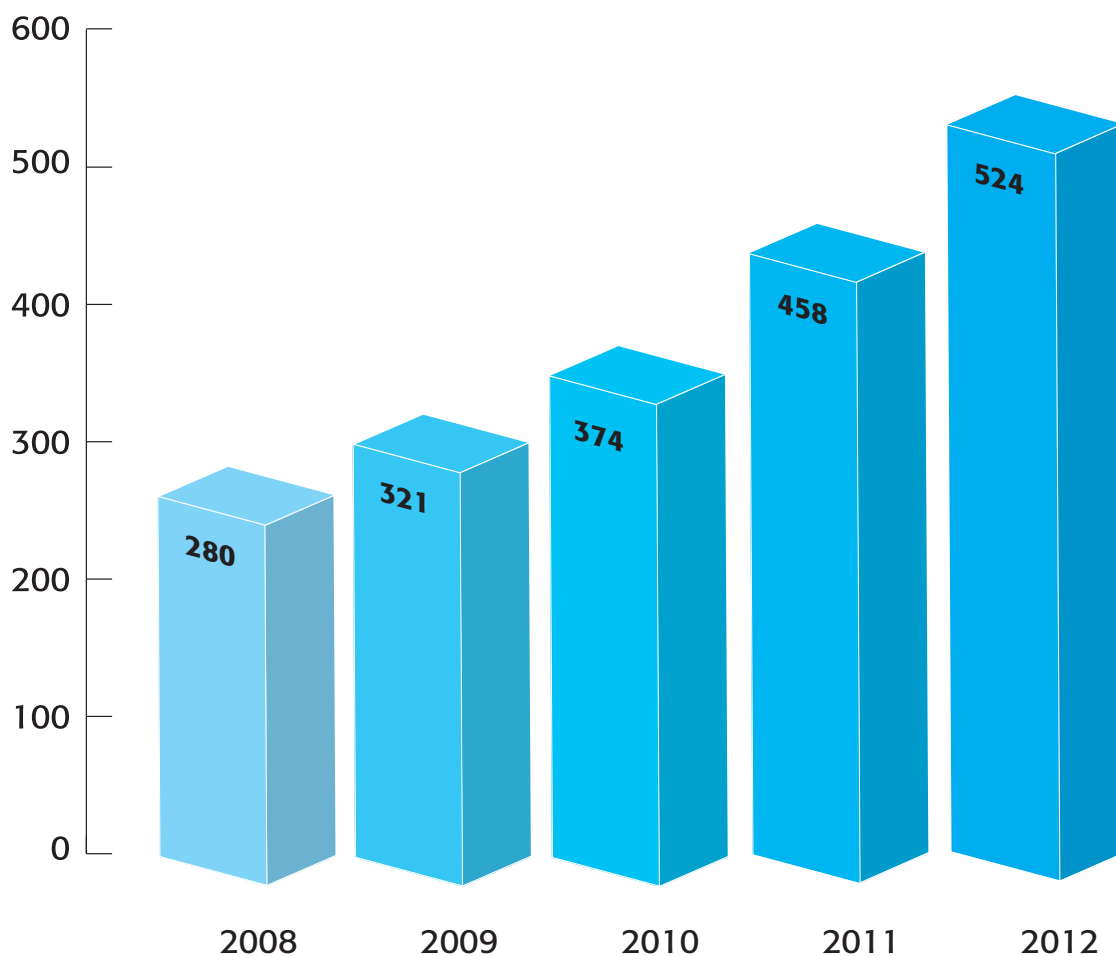
Aantal Wsnp verklaringen per gemeentecategorie

Gemeentecategorie	2008*	2009	2010	2011	2012
A gemeenten	90	94	122	182	226
B gemeenten**	113	155	215	256	430
C gemeenten***	41	67	79	114	118
Totaal	244	316	416	522	774

*1 januari 2008: wijzigingen in de Wet schuldsanering natuurlijke personen, gericht op versterking minnelijk traject en het beperken van de toegang tot de Wsnp.

** in juli 2011 heeft de gemeente Stadskanaal zich aangesloten bij de GKB.

*** in juni 2010 heeft de gemeente Menterwolde zich aangesloten bij de GKB.



Aantal onderbewindgestelden per gemeentecategorie

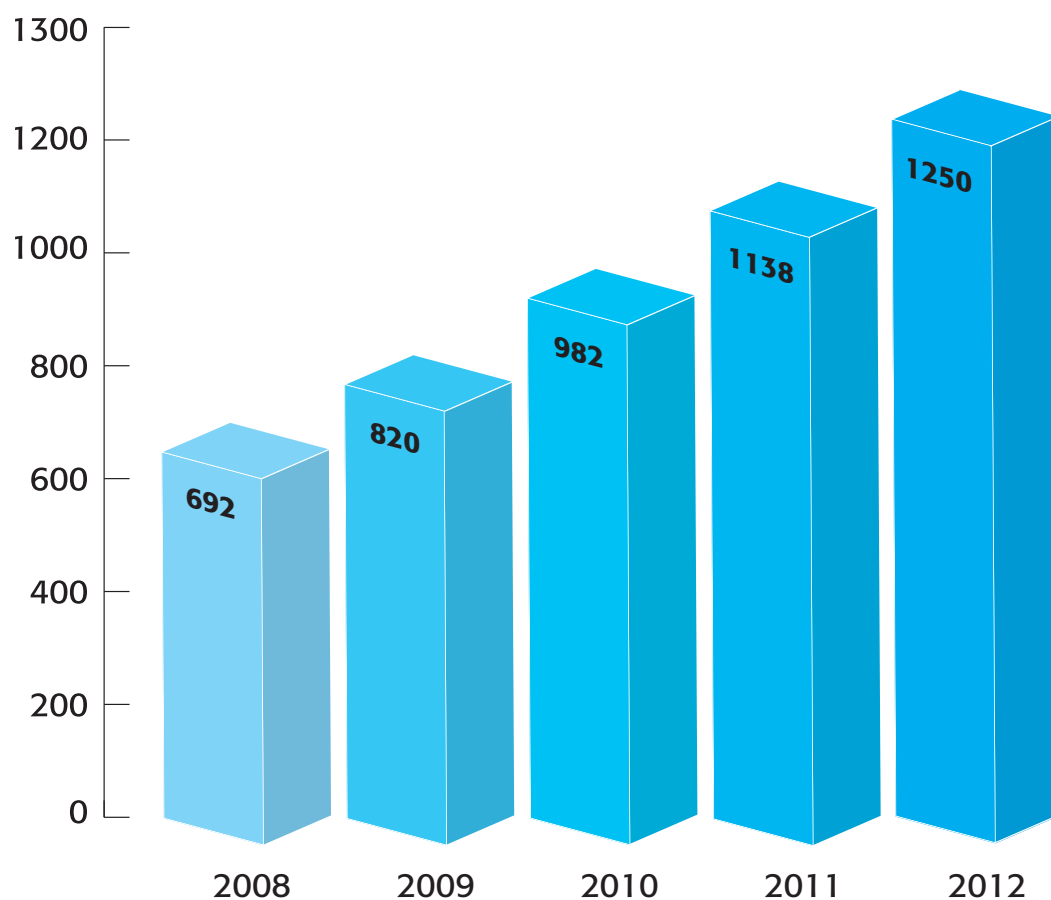
Gemeentecategorie	2008	2009	2010	2011	2012
A gemeenten	113	138	161	187	215
B gemeenten*	101	115	134	162	225
C gemeenten**	28	33	43	50	63
Overige	38	35	36	38	21
Totaal	280	321	374	437	524

* in juli 2011 heeft de gemeente Stadskanaal zich aangesloten bij de GKB.

** in juni 2010 heeft de gemeente Menterwolde zich aangesloten bij de GKB.

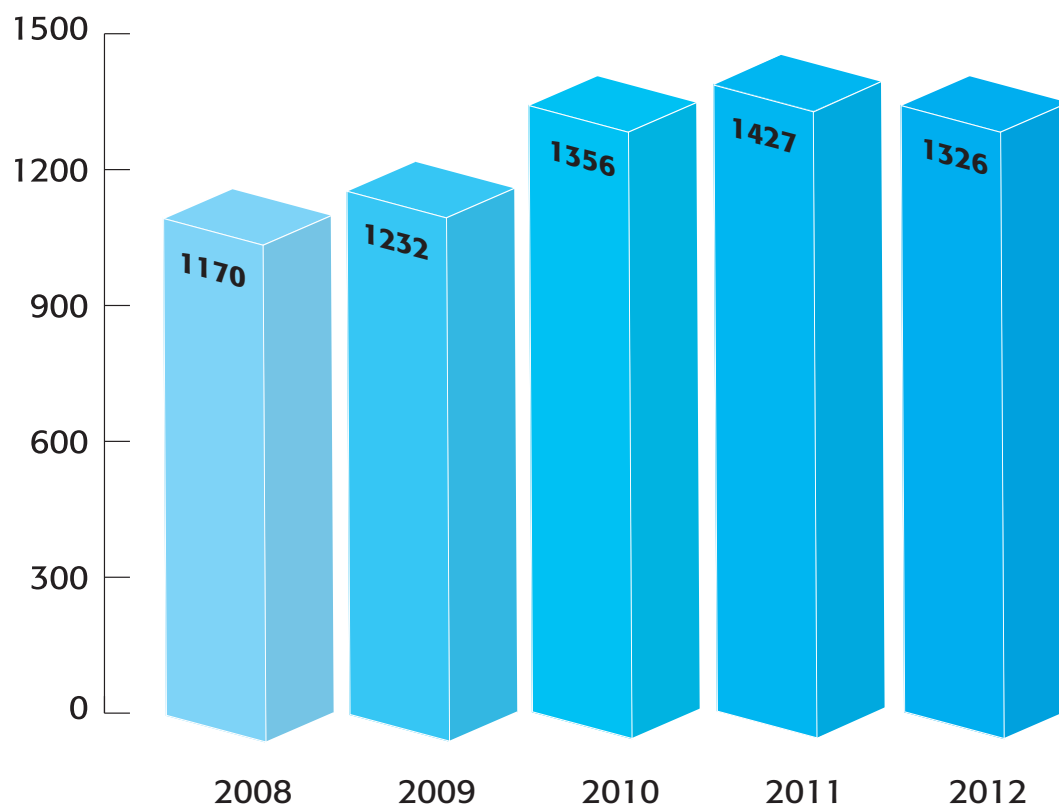
Intakes

A



Aantal intakes gemeenten categorie A

Gemeente	2008	2009	2010	2011	2012
Assen	363	438	476	583	652
Hardenberg	124	152	198	190	227
Hoogeveen	205	230	308	365	371
Totaal	692	820	982	1138	1250

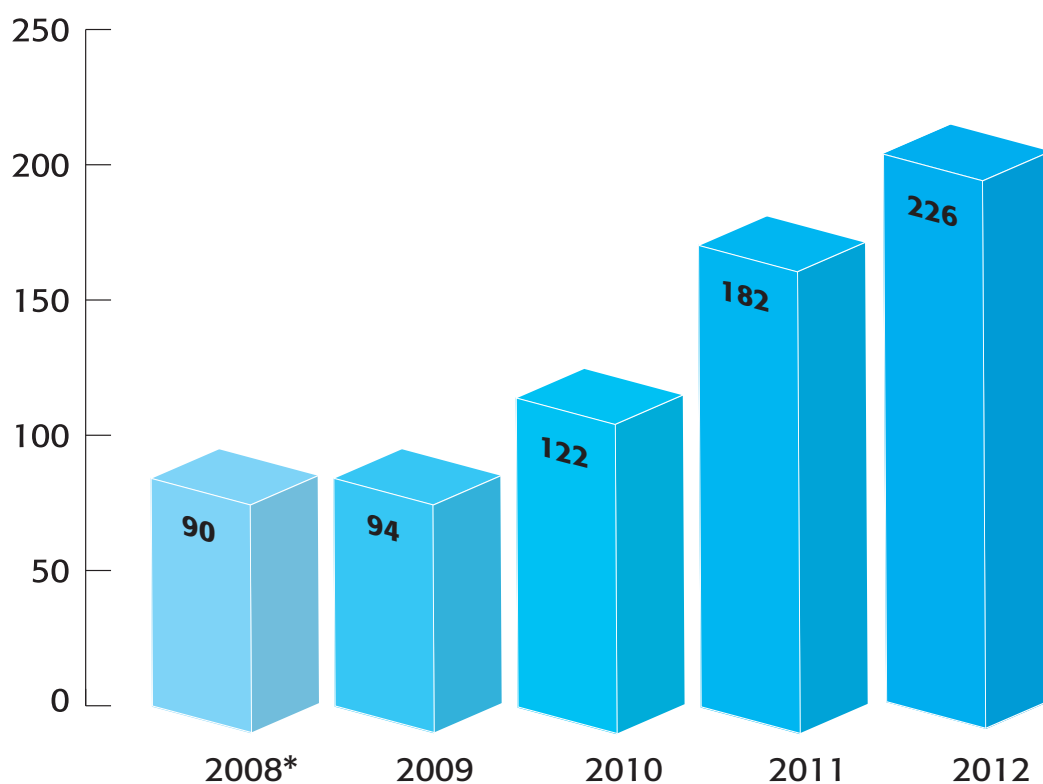


Aantal Budgetbeheerrekeningen gemeenten categorie A

Gemeente	2008	2009	2010	2011	2012
Assen	609	635	713	735	672
Hardenberg	193	203	212	238	247
Hoogeveen	368	394	431	454	407
Totaal	1170	1232	1356	1427	1326

Wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)

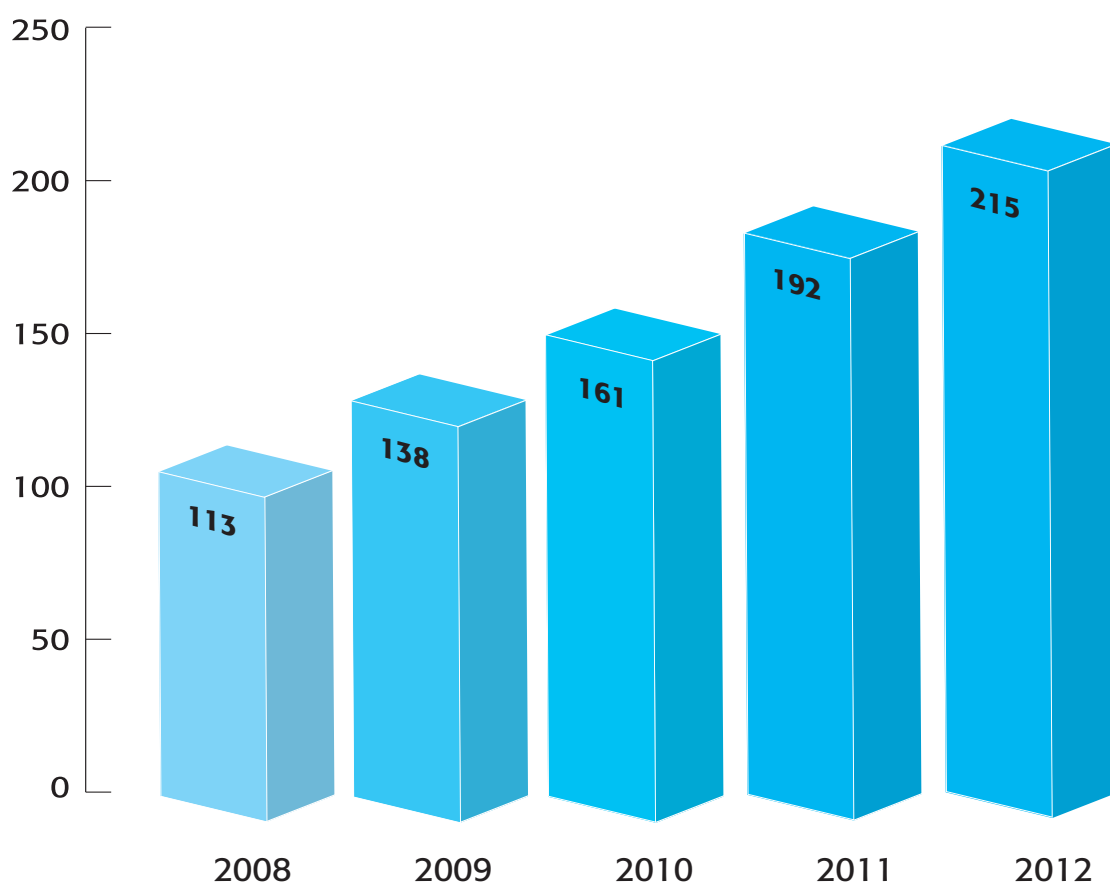
A



Aantal Wsnp verklaringen gemeenten categorie A

Gemeente	2008*	2009	2010	2011	2012
Assen	56	51	50	80	85
Hardenberg	8	23	37	50	65
Hoogeveen	26	20	35	52	76
Totaal	90	94	122	182	226

*1 januari 2008: wijzigingen in de Wet schuldsanering natuurlijke personen, gericht op versterking minnelijk traject en het beperken van de toegang tot de Wsnp.

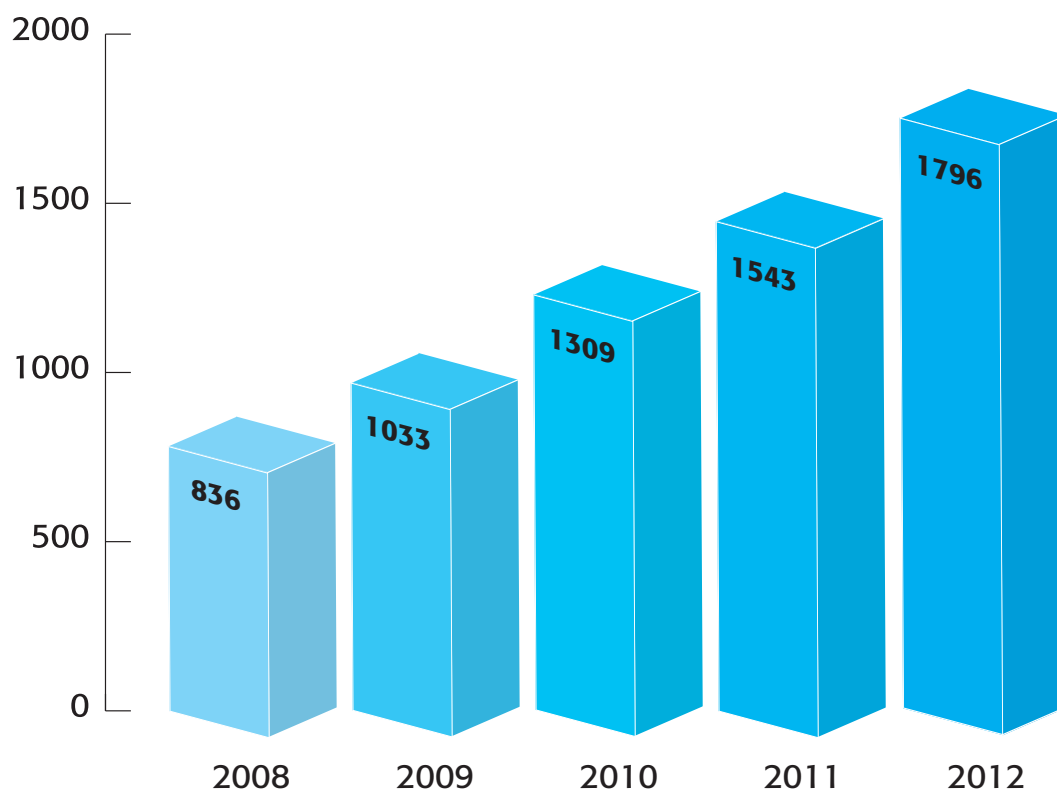


Aantal onderbewindgestelden gemeenten categorie A

Gemeente	2008	2009	2010	2011	2012
Assen	65	76	86	102	114
Hardenberg	16	23	30	36	42
Hoogeveen	32	39	45	49	59
Totaal	113	138	161	187	215

Intakes

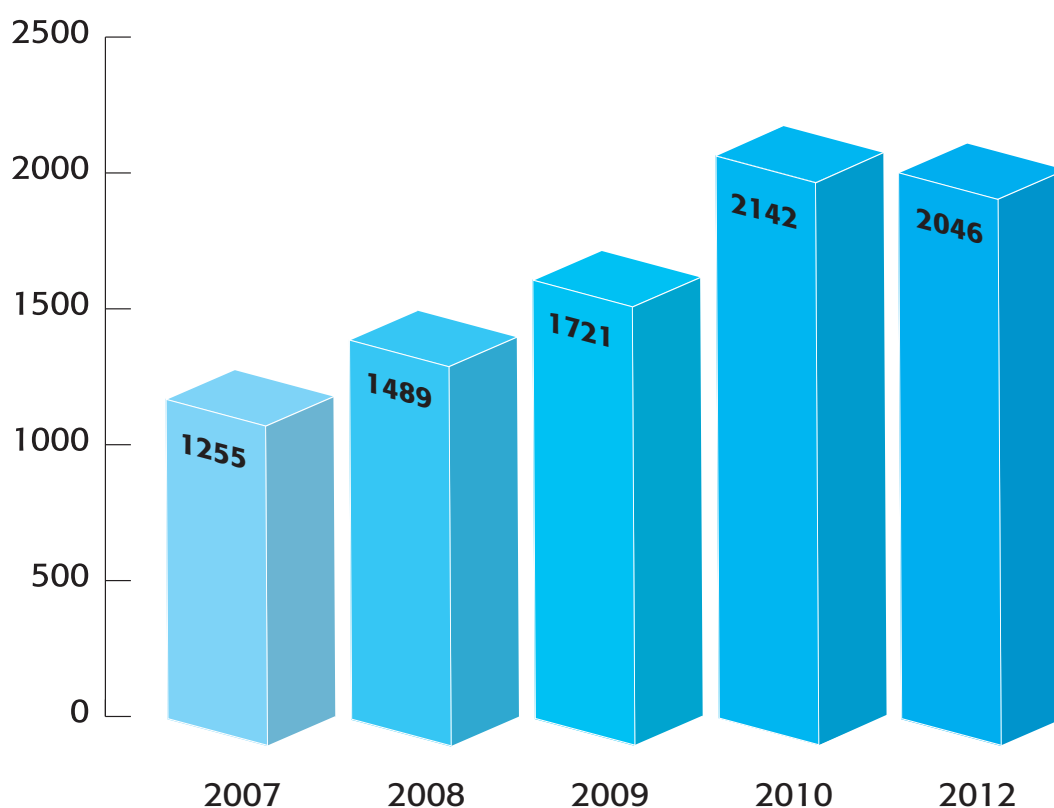
B



Aantal intakes gemeenten categorie B

Gemeente	2008	2009	2010	2011	2012
Aa en Hunze	60	95	83	92	138
Borger-Odoorn	95	109	117	133	150
Dalfsen	34	41	37	44	14
Meppel	107	111	150	198	208
Midden Drenthe	65	95	134	121	149
Noordenveld	49	69	102	95	108
Noordoostpolder	147	172	293	283	260
Raalte	71	83	97	121	117
Stadskanaal*	-	-	-	152	275
Steenwijkerland	125	188	206	210	263
Tynaarlo	83	70	90	94	114
Totaal	836	1033	1309	1543	1796

* in juli 2011 heeft de gemeente Stadskanaal zich aangesloten bij de GKB.



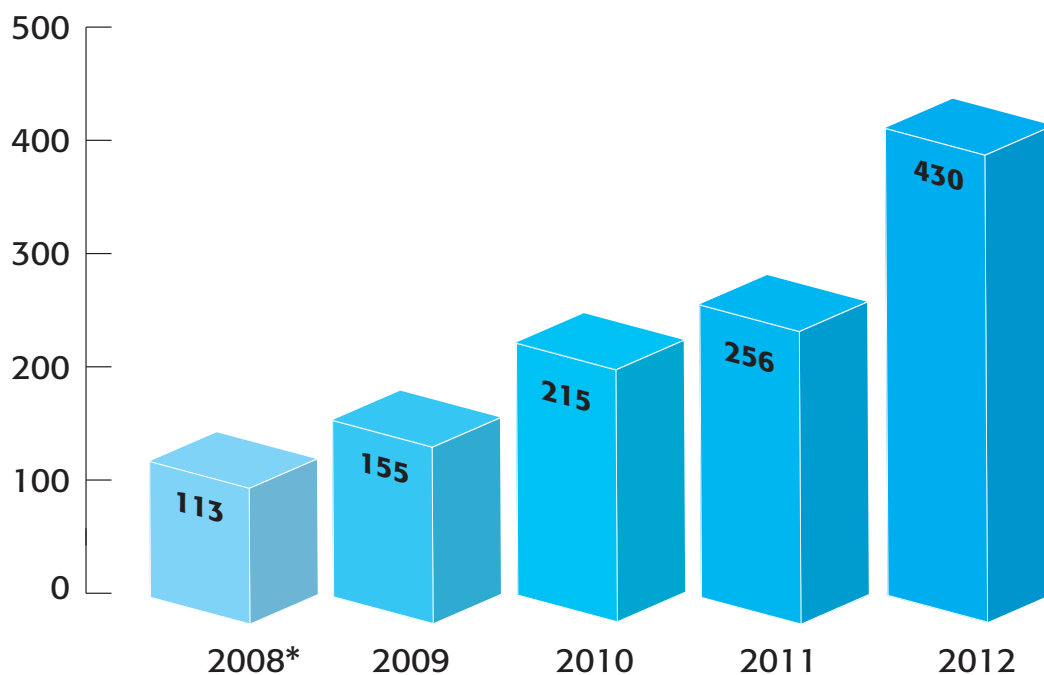
Aantal Budgetbeheerrekeningen gemeenten categorie B

Gemeente	2008	2009	2010	2011	2012
Aa en Hunze	83	116	135	138	122
Borger-Odoorn	132	145	152	161	167
Dalfsen	36	51	53	53	40
Meppel	140	190	218	243	251
Midden Drenthe	122	133	152	172	177
Noordenveld	110	115	117	128	129
Noordoostpolder	234	270	362	374	337
Raalte	94	106	123	140	133
Stadskanaal*	-	-	-	275	209
Steenwijkerland	207	264	298	332	367
Tynaarlo	97	99	111	126	114
Totaal	1255	1489	1721	2142	2046

* in juli 2011 heeft de gemeente Stadskanaal zich aangesloten bij de GKB.

Wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)

B



Aantal Wsnp verklaringen gemeenten categorie B

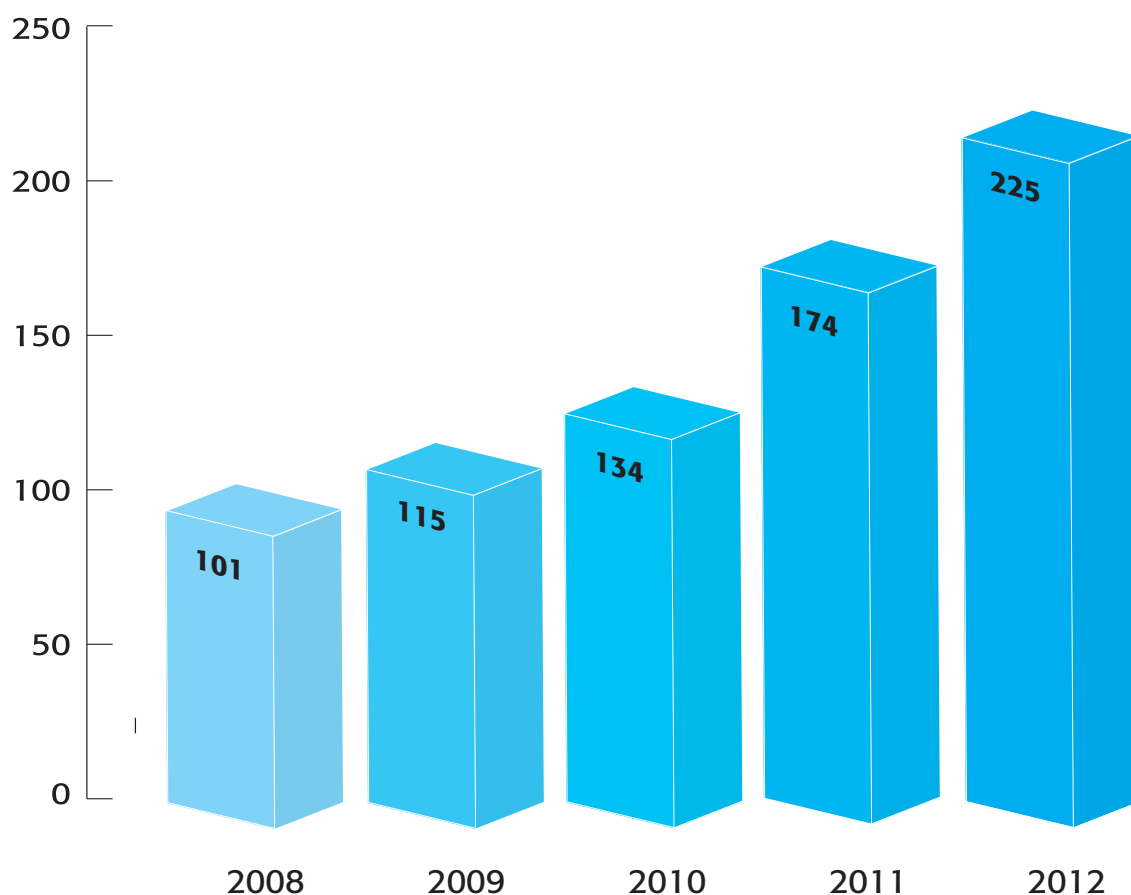
Gemeente	2008*	2009	2010	2011	2012
Aa en Hunze	7	12	20	17	33
Borger-Odoorn	14	27	27	29	34
Dalfsen	1	6	10	15	10
Meppel	16	13	37	42	71
Midden Drenthe	6	17	16	23	25
Noordenveld	11	15	5	18	16
Noordoostpolder	32	25	33	48	70
Raalte	8	4	19	8	21
Stadskanaal**	-	-	-	9	68
Steenwijkerland	9	29	36	37	63
Tynaarlo	9	7	12	10	19
Totaal	113	155	215	256	430

*1 januari 2008: wijzigingen in de Wet schuldsanering natuurlijke personen, gericht op versterking minnelijk traject en het beperken van de toegang tot de Wsnp.

** in juli 2011 heeft de gemeente Stadskanaal zich aangesloten bij de GKB.

Beschermingsbewind

B



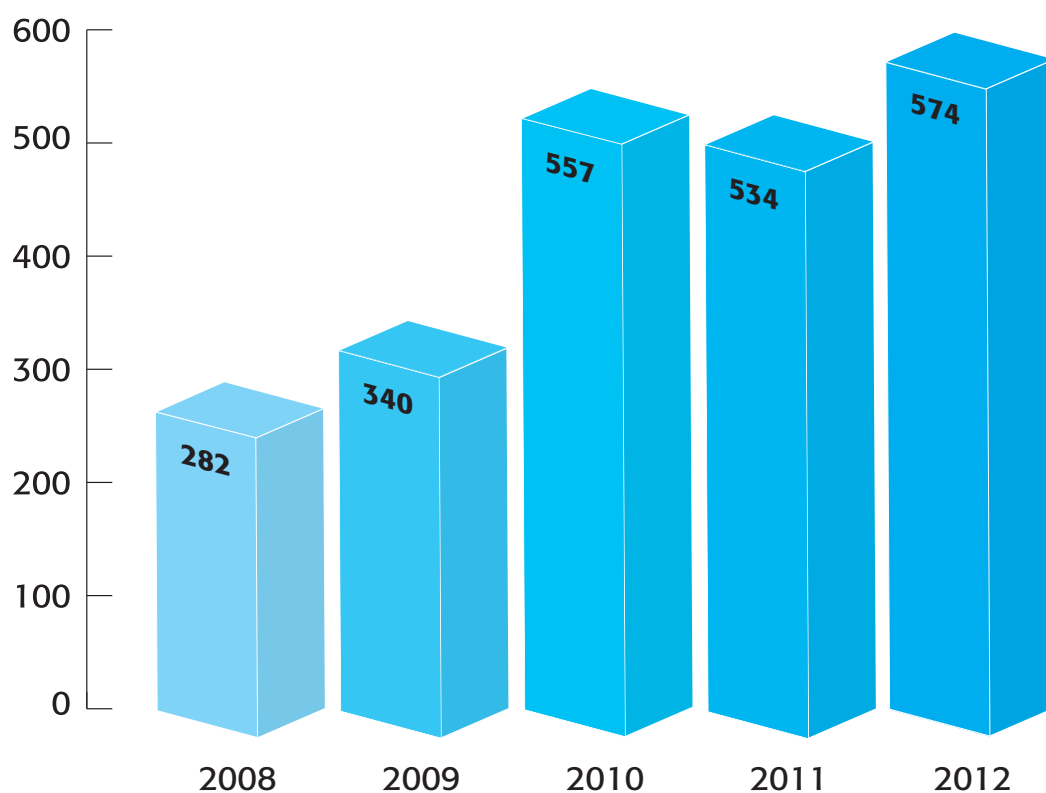
Aantal onderbewindgestelden gemeenten categorie B

Gemeente	2008	2009	2010	2011	2012
Aa en Hunze	6	8	9	10	16
Borger-Odoorn	5	7	7	12	20
Dalfsen	2	2	2	4	5
Meppel	10	14	22	25	31
Midden Drenthe	13	13	18	16	28
Noordenveld	7	7	10	11	13
Noordoostpolder	11	11	15	22	27
Raalte	8	10	10	15	17
Stadskanaal*	-	-	1	1	17
Steenwijkerland	19	21	22	24	25
Tynaarlo	20	22	18	22	26
Totaal	101	115	134	162	225

* in juli 2011 heeft de gemeente Stadskanaal zich aangesloten bij de GKB.

Intakes

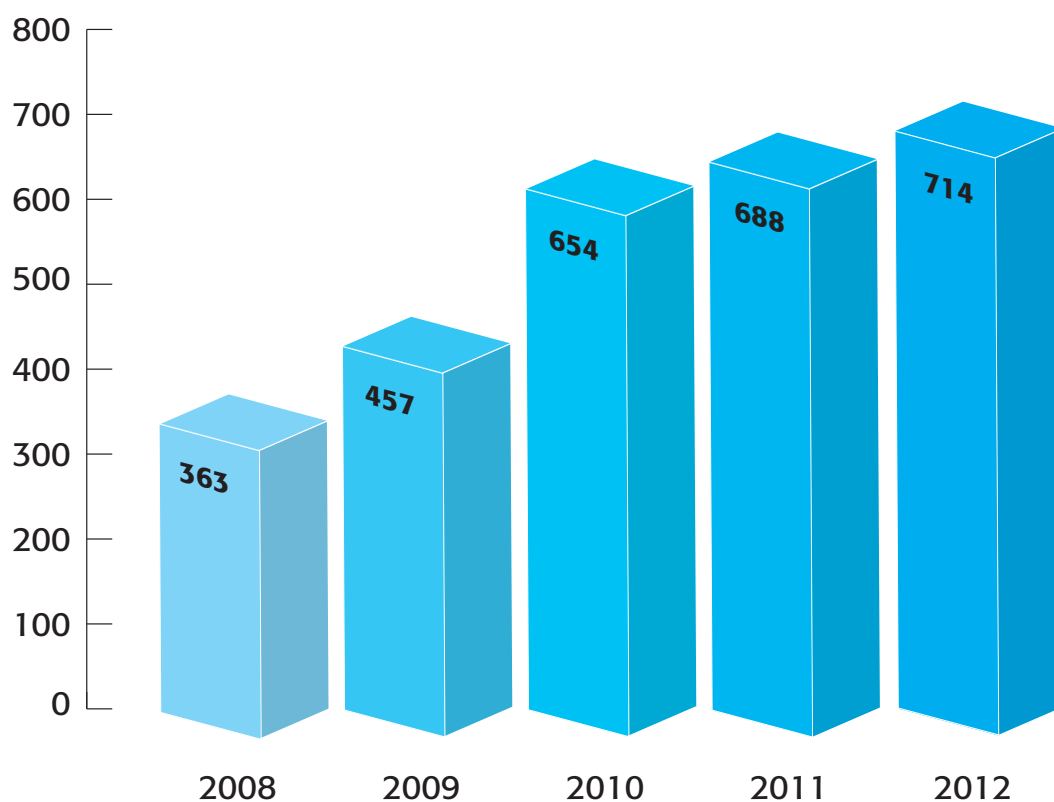
C



Aantal intakes gemeenten categorie C

Gemeente	2008	2009	2010	2011	2012
De Wolden	28	46	37	66	76
Haren	14	16	21	30	36
Leek	81	84	75	79	93
Marum	22	18	37	51	37
Menterwolde*	-	-	152	105	108
Ommen	21	34	40	32	45
Staphorst	14	15	22	22	17
Vlagtwedde	69	79	113	104	103
Westerveld	33	48	60	45	59
Totaal	282	340	557	534	574

* in juni 2010 heeft de gemeente Menterwolde zich aangesloten bij de GKB.

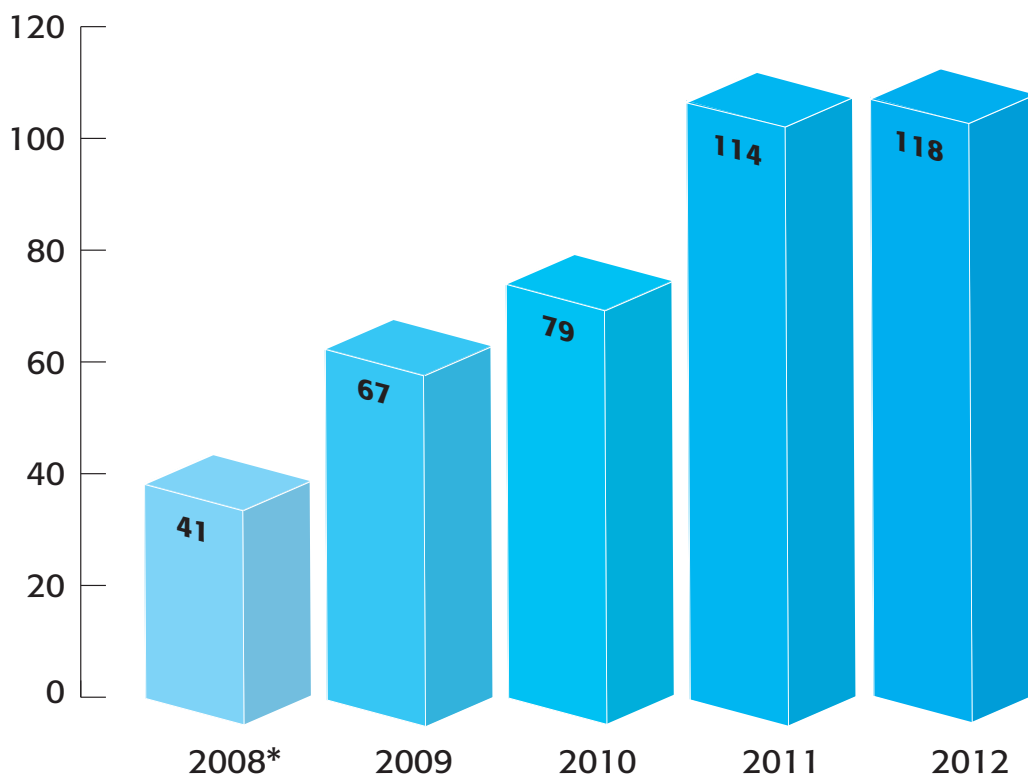


Aantal Budgetbeheerrekeningen gemeenten categorie C

Gemeente	2008	2009	2010	2011	2012
De Wolden	43	50	50	57	69
Haren	22	25	31	29	34
Leek	100	118	138	146	149
Marum	34	36	51	52	52
Menterwolde*	-	-	110	140	159
Ommen	18	34	40	37	32
Staphorst	12	16	26	34	27
Vlagtwedde	97	119	129	117	119
Westerveld	37	59	79	76	73
Totaal	363	457	654	688	714

* in juni 2010 heeft de gemeente Menterwolde zich aangesloten bij de GKB.

Wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)

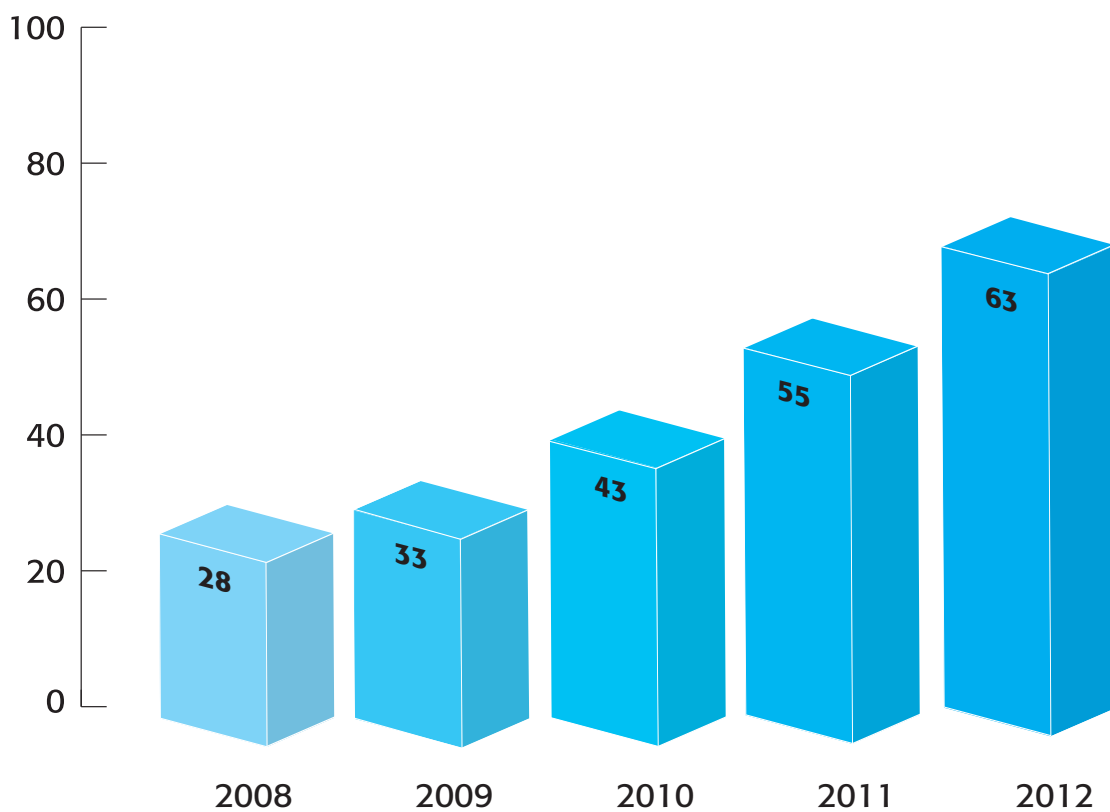


Aantal Wsnp verklaringen gemeenten categorie C

Gemeente	2008*	2009	2010	2011	2012
De Wolden	2	11	8	5	9
Haren	1	6	3	8	4
Leek	8	18	21	22	21
Marum	3	7	7	10	5
Menterwolde**	-	-	-	17	39
Ommen	3	4	5	7	6
Staphorst	4	5	3	6	11
Vlagtwedde	14	11	26	26	10
Westerveld	6	5	6	13	13
Totaal	41	67	79	114	118

* 1 januari 2008: wijzigingen in de Wet schuldsanering natuurlijke personen, gericht op versterking minnelijk traject en het beperken van de toegang tot de Wsnp.

** in juni 2010 heeft de gemeente Menterwolde zich aangesloten bij de GKB.



Aantal onderbewindgestelden gemeenten categorie C

Gemeente	2008	2009	2010	2011	2012
De Wolden	9	12	14	13	13
Haren	2	2	2	3	5
Leek	-	-	1	3	4
Marum	-	-	-	1	1
Menterwolde*	-	-	-	1	2
Ommen	2	1	1	1	4
Staphorst	1	1	1	1	4
Vlagtwedde	7	9	14	13	15
Westerveld	7	8	10	14	15
Totaal	28	33	43	50	63

* in juni 2010 heeft de gemeente Menterwolde zich aangesloten bij de GKB.