

Jaarcijfers Schuldhulpverlening 2019



Auteurs:	Neeltje van Haandel
Afdeling:	Bedrijfsvoering SD Gemeente Oss
Opdrachtgever:	Monique Willems / Robert Peters
Datum:	16-01-2020
Versie:	Definitief

Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
2 Het eerste gesprek met de klant.....	2
2.1 Omvang	2
2.2 Aanmeldende instanties.....	3
2.3 Resultaten van het eerste gesprek aan de balie	4
3 Aanvragen	4
3.1 Nieuwe aanvragen	4
3.2 Resultaten van de intakefase	5
4 Stabiliseren van de situatie	6
4.1 Stabilisatiefase	6
4.2 Budgetbeheer.....	7
4.3 Sociaal raadslid	7
5 Schuldregeling	8
5.1 Nieuwe schuldregelingen	8
5.2 Schuldbemiddelingen	9
5.3 Afgeronde schuldregelingen	10
5.4 WSNP aanvragen	10
6 Achtergrondkenmerken	11
6.1 Leeftijd.....	11
6.2 Woonsituatie	11
6.3 Klanten met bewindvoering.....	12
6.4 Schulden gemiddelden	12
7 Projecten	13
7.1 Pilot DFD	13

1 Inleiding

Voor u liggen de jaarcijfers 2019 van schuldhulpverlening van de gemeente Oss. De gemeente Oss is aangesloten bij de NVVK, de branchevereniging voor schuldhulpverlening. Wij leveren onze jaarcijfers ook aan bij de NVVK. De NVVK presenteert de cijfers later. Wij maken daarna de balans op of Oss de landelijke trends volgt of ervan afwijkt.

De jaarcijfers volgen het standaard proces van schuldhulpverlening. Voor klanten kan het gelden dat stappen worden overgeslagen als dat beter passend is bij de situatie. dit is altijd maatwerk. In het eerste gesprek met de klant (de aanmelding) verkennen we de situatie en zetten we de eerste acties uit. Daarna volgen de intakes met een aanvraag, waarin we beoordelen of we een traject schuldhulpverlening in kunnen zetten. Vervolgens gaan we stabiliseren, waarbij we het inkomen, de uitgaves en de schulden stabiel maken. Als het aan de orde is, starten we een schuldregeling. Als de schuldregeling niet slaagt kan een aanvraag voor de WSNP ingediend worden. En we verlenen nazorg na een traject bij schuldhulpverlening. In het hele proces kunnen we budgetbeheer inzetten en een sociaal raadslid raadplegen.



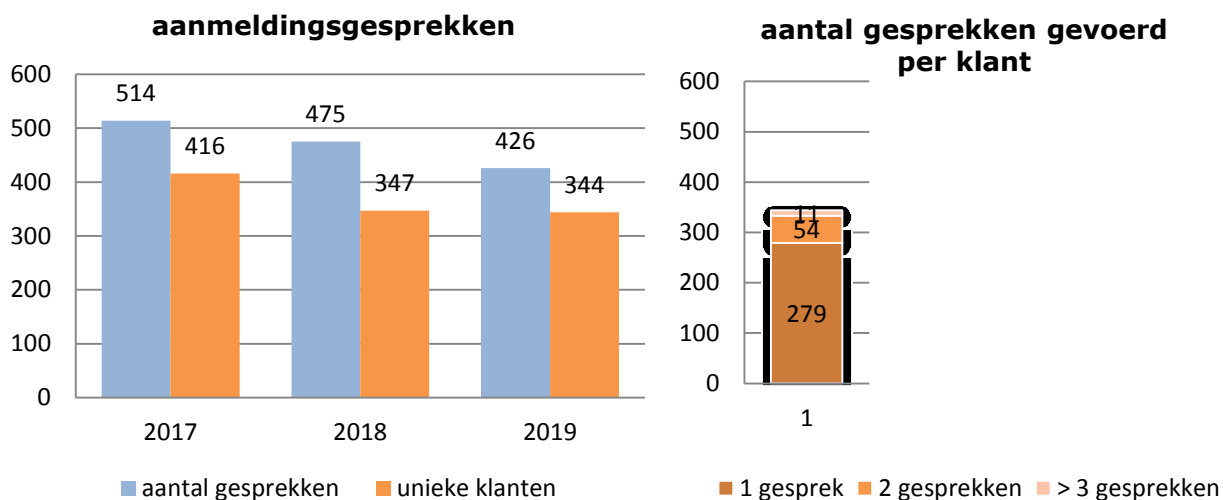
2 Het eerste gesprek met de klant

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de aanmeldingen bij schuldhulpverlening.

2.1 Omvang

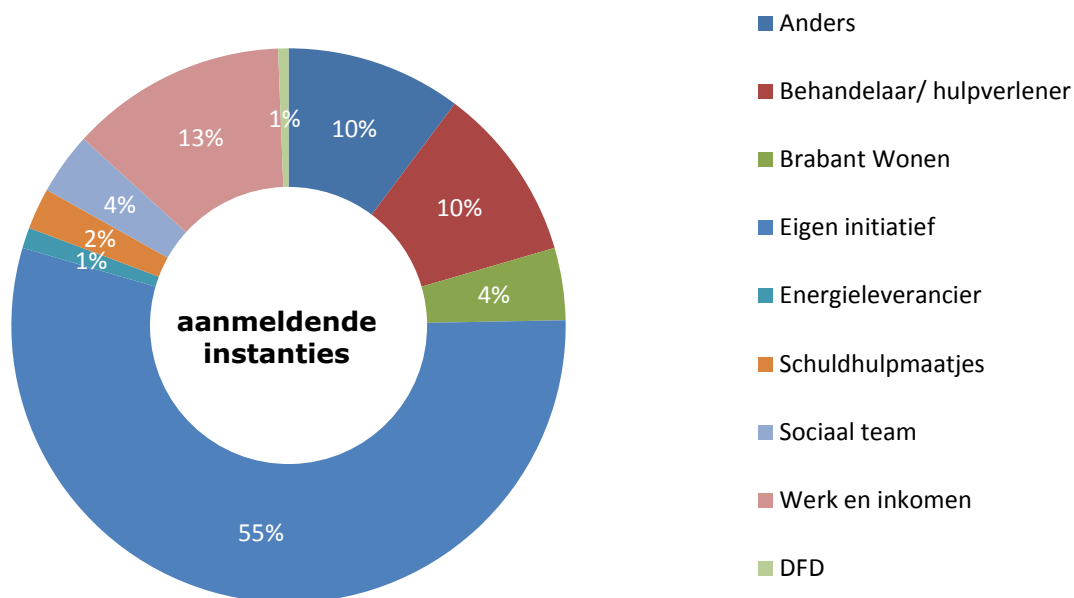
Klanten kunnen op verschillende manieren in contact komen met schuldhulpverlening. Telefonisch, via e-mail, of via de website van de gemeente Oss. Tijdens het eerste (aanmeldings-)gesprek bespreken we de hulpvraag van de klant en beantwoorden we de eerste vragen. In 2019 hebben we 426 aanmeldingsgesprekken gevoerd. Dit was met 350 verschillende klanten, soms komen klanten met een vervolgvraag terug aan de balie. Er is geen wachtlijst voor het eerste gesprek.

Klanten kunnen met hun financiële vragen ook terecht bij de verschillende sociale teams. De aanwezigheid van schuldhulpverleners in de sociale teams is vergroot in 2018 en 2019. Het aantal gesprekken aan de balie is afgenomen. Mogelijk zijn meer klanten geholpen in de sociale teams, de cijfers van de sociale teams zijn niet meegenomen in deze jaarcijfers.



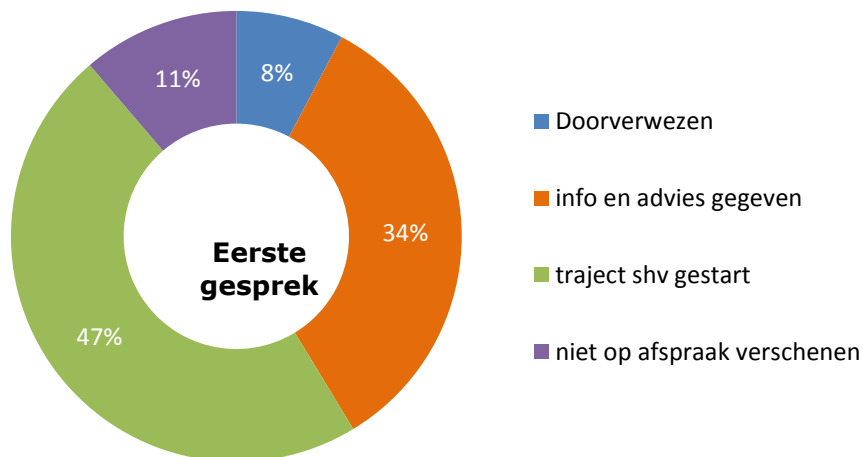
2.2 Aanmeldende instanties

We kijken hoe klanten bij ons terecht komen. Op die manier kunnen we gericht klanten bereiken. Het merendeel van de klanten komt op eigen initiatief bij ons terecht. Dit is gelijk aan voorgaande jaren.



2.3 Resultaten van het eerste gesprek aan de balie

Tijdens het eerste gesprek bespreken we de eerste hulpvraag van de klant en bekijken we of we direct acties uit kunnen zetten. Denk daarbij aan contact opnemen met een schuldeiser, meekijken naar het budget, beantwoorden van een andere enkelvoudige financiële vraag of het plannen van een afspraak bij het sociaal raadslid. Aan het eind van het gesprek beoordelen we of de klant bij schuldhulpverlening op de juiste plek is. Of dat de klant bijvoorbeeld beter geholpen is met een doorverwijzing. Voor bijna de helft van de klanten starten we een traject schuldhulpverlening. Dit is in de afgelopen jaren vrijwel gelijk gebleven.



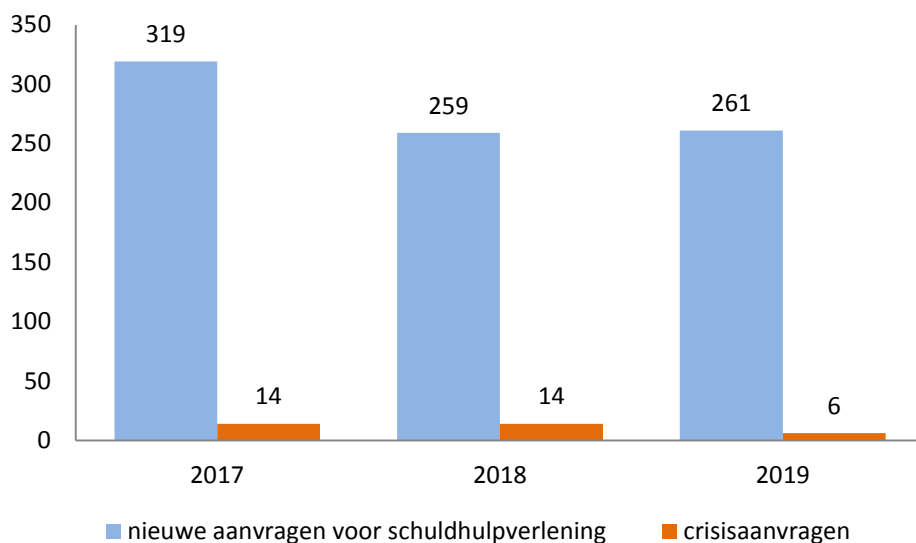
3 Aanvragen

Na het eerste gesprek volgt een uitgebreide intake. Hiervoor zijn soms meerdere gesprekken nodig. Aan het eind van de intakefase bekijken we of schuldhulpverlening nodig is. Uitzondering hierop zijn aanvragen die worden ingediend door een beschermingsbewindvoerder. Deze klanten komen niet vooraf aan de balie. Ook is dan een uitgebreid gesprek niet altijd nodig, omdat de situatie al stabiel is gemaakt door de bewindvoerder. Complete aanvragen van een bewindvoerder leiden altijd tot een toekenning. In hoofdstuk 6 gaan we dieper in op bewindvoering.

3.1 Nieuwe aanvragen

Het aantal intakes wordt in landelijke cijfers ook wel 'nieuwe aanvragen' genoemd. In 2019 hebben we voor 261 klanten een intake opgestart. Dit aantal is sinds enkele jaren aan het dalen, maar is nu voor het eerst vrijwel gelijk gebleven.

Het aantal crisisaanvragen is gedaald. Er is sprake van crisis bij uithuiszetting, of afsluiting gas, elektra of water. Vaak kunnen we een crisis voorkomen door direct bij het eerste gesprek actie te ondernemen. We hebben geen wachtlijst, daardoor ontstaan er geen crisissituaties na aanmelding. In eerdere jaren was dit wel zo tijdens een aantal piekmomenten van aanvragen. Mede daardoor waren er meer crisisaanvragen.



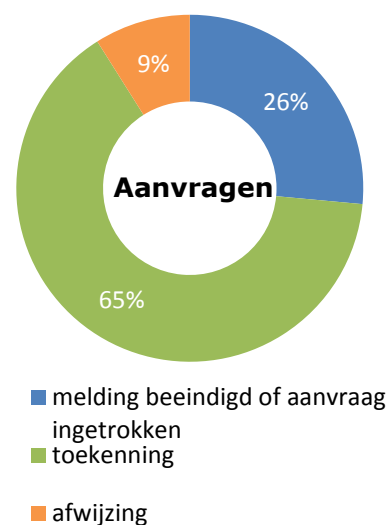
3.2 Resultaten van de intakefase

In 2019 hebben we voor 292 klanten een intake afgesloten. 35 klanten (12%) zijn niet verschenen op de intake. Met deze klanten hebben we, zo mogelijk, alsnog contact opgenomen. We hebben voor 257 klanten beoordeeld of we een traject schuldhulpverlening inzetten. Dit is vrijwel gelijk aan 2018.

In 2019 hebben we twee derde (65%) van de aanvragen toegekend. Meestal starten we met stabiliseren, soms kan de klant direct door naar een schuldregeling. Bij 26% was een traject (nog) niet nodig. De klant is dan bijvoorbeeld al voldoende geholpen of kiest er zelf voor om geen verder traject in te gaan.

Bij 9% is er sprake van een afwijzing, bijvoorbeeld omdat schuldhulpverlening geen passende oplossing voor het probleem is, of omdat de klant geen medewerking verleent.

Resultaten afsluiten van de intakefase	2019
<i>Afgesloten voordat een aanvraag is ingediend</i>	
Melding beëindigd: kan met advies of ketenpartner zelf verder	42
Melding beëindigd: op verzoek van cliënt	18
<i>Afgesloten nadat een aanvraag is ingediend</i>	
Aanvraag ingetrokken	8
Toekenning	166
Afwijzing: de klant verleent geen medewerking	13
Afwijzing: Geen passende hulpvraag	5
Afwijzing: overige	5
totaal	257



4 Stabiliseren van de situatie

Voor een klant is het belangrijk dat de financiële situatie stabiel wordt. Hiervoor hebben we verschillende instrumenten tot onze beschikking.

4.1 Stabilisatiefase

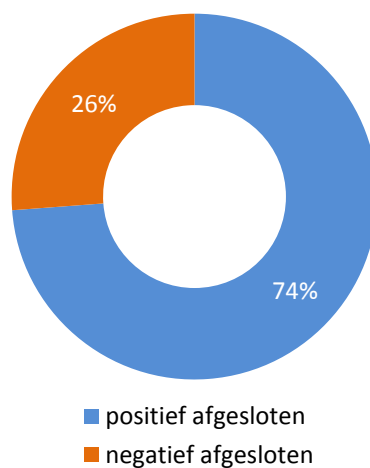
Tijdens de stabilisatiefase werken we samen met de klant aan:

- De inkomsten moeten op orde zijn, onder andere de juiste toeslagen moeten aangevraagd zijn
- De uitgaven moeten passen in het budget
- Schulden moeten duidelijk zijn, welke schulden zijn er en wat is de hoogte van de schulden
- Schuldeisers worden op de hoogte gebracht van onze inspanningen

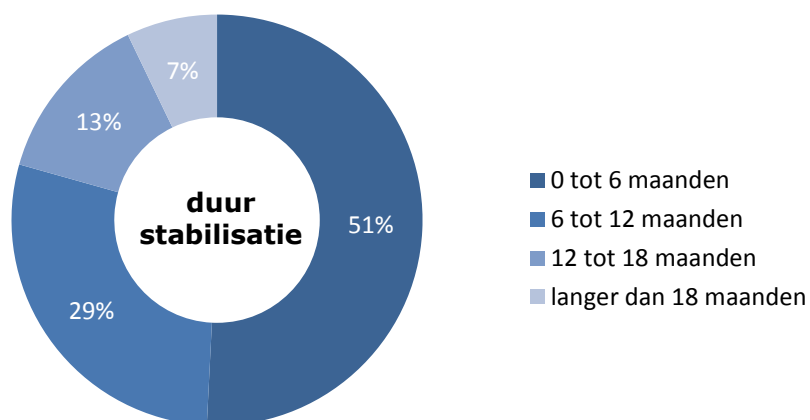
Driekwart (74%) van de stabilisatiefase wordt positief afgesloten. Dat wil zeggen dat de klant verder kan naar een schuldregeling (zie hoofdstuk 5), of dat de schulden participatie niet meer in de weg staan. Bijvoorbeeld omdat de klant zelf zijn schulden op kan lossen. Onder negatief verstaan we resultaten waarbij de schulden niet zijn gestabiliseerd.

Resultaten stabilisatie	2017	2018	2019
Doorgaan naar schuldregeling	65	49	57
Doorgaan naar 100% betalingsregeling*	2	3	5
Beëindiging: stabilisatie succesvol afgerond	21	17	11
Beëindiging: doorverwijzing	8	7	3
Beëindiging: op verzoek van cliënt	10	16	17
<i>Positief</i>	<i>106</i>	<i>92</i>	<i>93</i>
Beëindiging: medewerkingsplicht geschonden	18	18	16
Beëindiging: inlichtingenplicht geschonden	1	3	1
Beëindiging: nieuwe schulden gemaakt	1	1	0
Beëindiging: stabilisatie niet succesvol afgesloten	10	7	13
Beëindiging: verhuizing	3	2	3
Beëindiging: overlijden	1	2	0
<i>Negatief</i>	<i>34</i>	<i>33</i>	<i>33</i>
Totaal	140	125	126

*regeling waarbij de schulden volledig worden afgelost



Gemiddeld duurt de stabilisatiefase 225 dagen. Meer dan de helft van de stabilisatietrajecten is binnen een half jaar afgerond.



4.2 Budgetbeheer

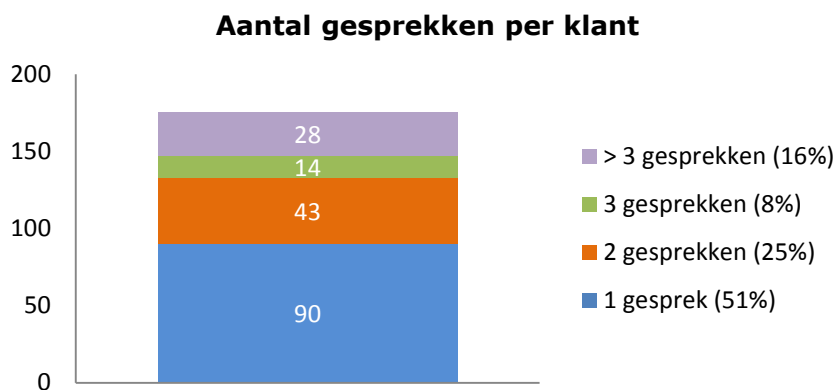
Wij kunnen budgetbeheer bieden om de klant tijdelijk te ondersteunen. Wij dragen zorg voor de betalingen en de klant krijgt leefgeld om zijn boodschappen van te doen. Soms houden we klanten in budgetbeheer tijdens de schuldregeling.

Resultaten budgetbeheer	2017	2018	2019
Gemiddeld aantal cliënten in budgetbeheer	104	89	91
Budgetbeheer opgestart in 2019	65	32	49
Budgetbeheer afgesloten in 2019	23	31	32
- Succesvol	- 15	- 24	- 25
- Niet succesvol	- 8	- 7	- 7

4.3 Sociaal raadslid

In team schuldhulpverlening is een sociaal raadslid werkzaam. Het sociaal raadslid helpt klanten onder andere met formulieren, belastingen, toeslagen en het berekenen en controleren van de beslagvrije voet. Het sociaal raadslid kan op elk moment van het traject geraadpleegd worden. Vanaf het eerste gesprek tot aan het afsluiten van het traject. Voor 51% (90 klanten) was één afspraak bij het sociaal raadslid voldoende. In 25% (43 klanten) is een tweede afspraak nodig om het vervolg van aangevraagde of gewijzigde zaken in de gaten te houden. In 24% (42 klanten) waren meer dan 3 afspraken nodig.

Afspraken bij Sociaal raadslid	2017	2018	2019
Aantal gesprekken	378	465	382
Unieke klanten	228	177	185

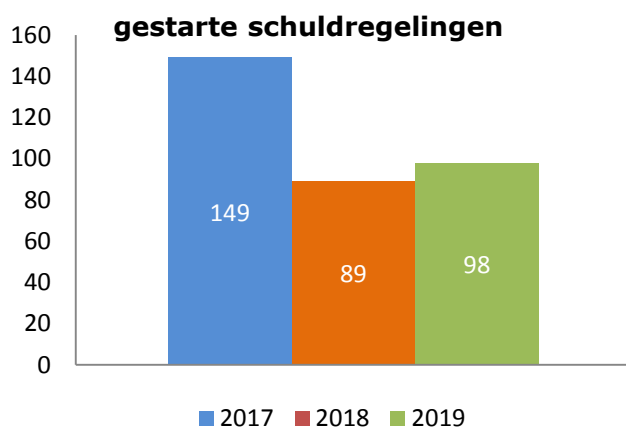


5 Schuldregeling

Een instrument om een klant schuldenvrij te maken is de schuldregeling. Schuldhulpverlening voert de minnelijke schuldregeling uit. Als deze niet slaagt kunnen zij de klant begeleiden bij een aanvraag voor een wettelijke schuldregeling (WSNP) bij de rechtbank.

5.1 Nieuwe schuldregelingen

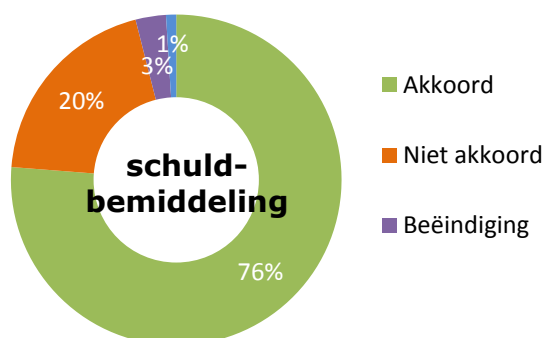
De trend van de afgelopen jaren was een afname van schuldregelingen, passend bij de afname van aanvragen. In 2019 is het aantal gestarte schuldregelingen licht gestegen ten opzichte van 2018.



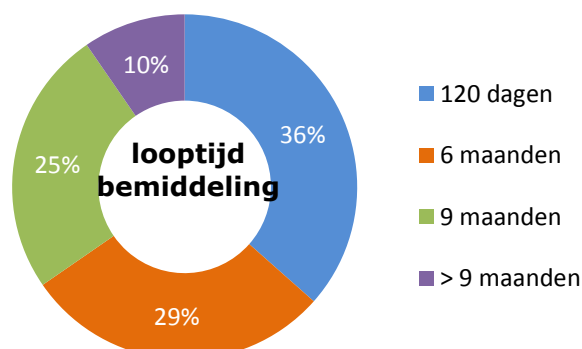
5.2 Schuldbemiddelingen

In de eerste 120 dagen van de schuldregeling worden schuldeisers aangeschreven met een verzoek om de hoogte van de vordering door te geven, om vervolgens een voorstel te kunnen doen. Dit is de schuldbemiddeling. In 76% van de schuldbemiddelingen zijn schuldeisers akkoord gegaan. Bij 19% is na een niet-akkoord een wsnp-verzoek ingediend bij de rechtbank.

Resultaat schuldbemiddeling (120-dagen model)	2017	2018	2019
Akkoord	77	93	77
Niet akkoord: door naar WSNP	26	18	19
Niet akkoord: beëindiging	4	7	1
Beëindiging: doorverwijzing	1	0	0
Beëindiging: medewerkingsplicht	8	3	2
Beëindiging: nieuwe schulden gemaakt	5	2	0
Beëindiging: op verzoek van cliënt	6	2	1
Beëindiging: overlijden	1	0	0
Beëindiging: verhuizing	0	1	0
Schuldregeling doorlopen: schulden 100% voldaan			1
Totaal	128	126	104



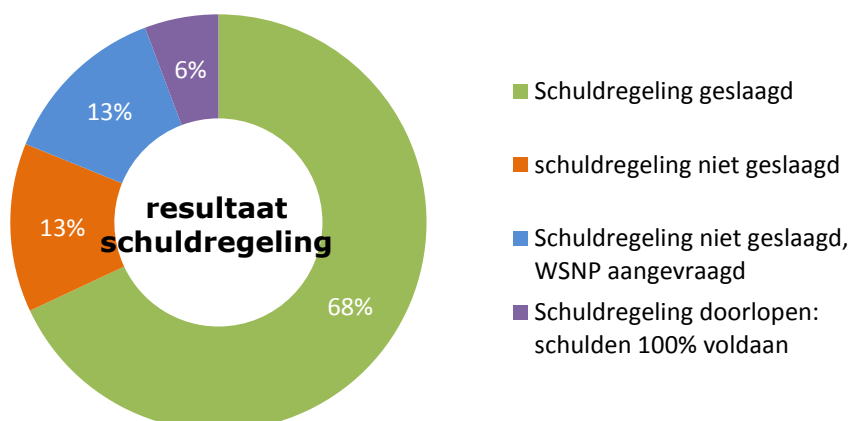
Volgens de richtlijnen van de NVVK (branchevereniging voor schuldhulpverlening) moet de schuldbemiddeling binnen 120 dagen zijn afgerond. Wij hebben dat in 36% van de schuldregelingen gehaald. Wat opvalt is dat bij schuldbemiddelingen die langer dan 9 maanden duren de schuldeisers herhaaldelijk is verzocht om informatie. De NVVK onderneemt acties om deze doorlooptijd fors te verlagen.



5.3 Afgeronde schuldregelingen

Na 3 jaar is de schuldregeling afgerond. Bij geslaagde schuldregelingen verlenen de schuldeisers finale kwijting, de klant hoeft het restant van de schuld dan niet meer terug te betalen.

Resultaat schuldregeling	2017	2018	2019
Schuldregeling afgesloten tegen finale kwijting	65	62	83
Schuldregeling afgesloten zonder finale kwijting	4	19	7
Beëindiging: medewerkingsplicht	8	1	4
Beëindiging: nieuwe schulden gemaakt	8	0	
Beëindiging: op verzoek van cliënt	5	0	3
Beëindiging: overlijden	3	1	1
Beëindiging: doorverwijzing	1	1	1
Schuldregeling doorlopen zonder finale kwijting: door naar WSNP			16
Schuldregeling doorlopen: schulden 100% voldaan			7
Totaal afgeronde schuldregelingen	94	84	122



5.4 WSNP aanvragen

Als een minnelijke schuldregeling niet is geslaagd, kan een aanvraag voor een wettelijke schuldregeling (WSNP) worden ingediend bij de rechtbank. De rechtbank kan in dat geval de schuldeisers dwingen om mee te werken aan een schuldregeling. In 2019 hebben we 25 aanvragen verzonden, waarvan er 11 zijn toegekend (44%) door de rechtbank.

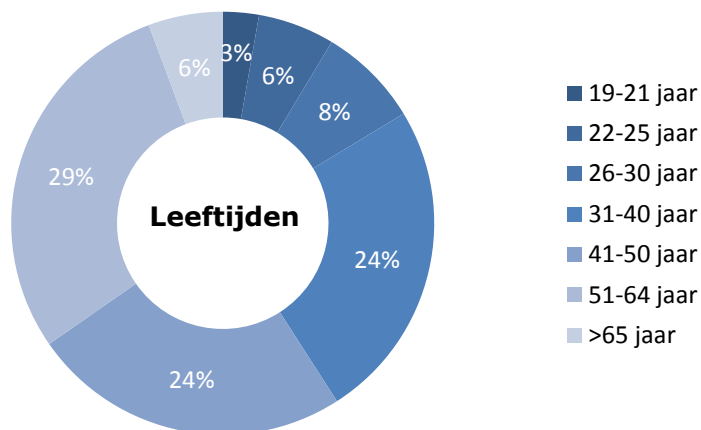
Resultaat aanvraag WSNP	2017	2018	2019
Toegelaten tot WSNP	23	18	11
Niet toegelaten tot WSNP	22	5	7
Beëindiging: op verzoek van cliënt		0	
Beëindiging: verhuizing		1	
WSNP-aanvraag vervallen/ingetrokken			7
Totaal	45	24	25

6 Achtergrondkenmerken

Voor de achtergrondkenmerken van de klanten hebben we gekeken naar de klanten die op peildatum 31-12-2019 een traject bij schuldhulpverlening hadden.

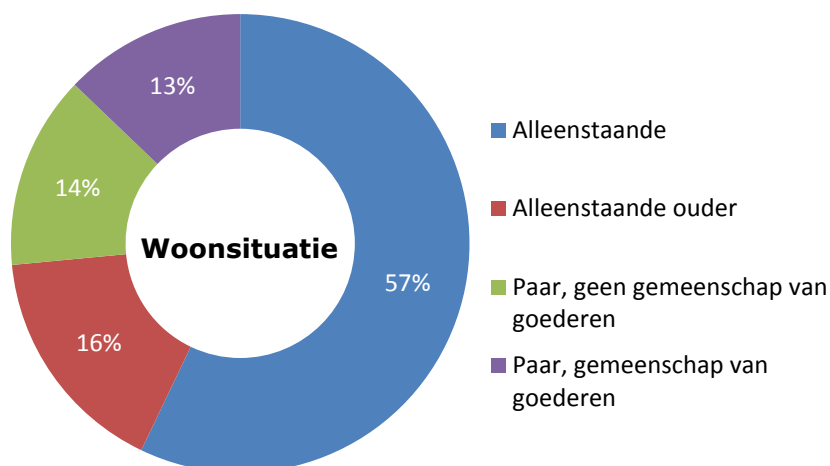
6.1 Leeftijd

De verdeling van klanten naar leeftijd is elk jaar redelijk gelijk gebleven. Onderstaande grafiek laat de verdeling van leeftijdscategorieën zien, voor de categorieën is de indeling van de NVVK aangehouden. Er is geen duidelijke trend dat een bepaalde leeftijdscategorie meer in of minder aanvragen doet bij schuldhulpverlening.



6.2 Woonsituatie

Iets meer dan de helft van de klanten is alleenstaand. In de verdeling naar woonsituatie zijn vrijwel geen wijzigingen ten opzichte van voorgaande jaren.



6.3 Klanten met bewindvoering

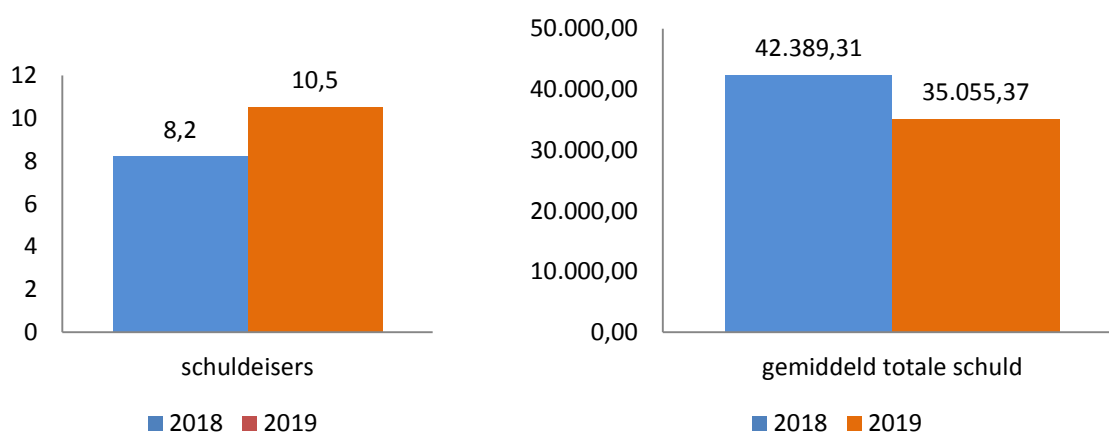
Beschermingsbewindvoerders kunnen namens de klant een aanvraag indienen voor een schuldregeling. In de afgelopen jaren was er sprake van een stijgende lijn van klanten met bewindvoering. Deze stijgende lijn is ook in 2019 voortgezet.

Op peildatum 31-12-2019 hadden we voor 545 klanten een lopend traject bij schuldhulpverlening. Van deze klanten heeft 30% een beschermingsbewindvoerder.

Bewindvoering	2016	2017	2018	2019
Aantal klanten in een traject bij schuldhulpverlening	529	560	592	545
Aantal klanten met bewindvoering	115 (22%)	142 (25%)	158 (27%)	163 (30%)

6.4 Schulden gemiddelden

Het gemiddeld aantal schuldeisers voor klanten die in 2019 zijn gestart met een traject, is gestegen van 8.2 naar 10.5. De gemiddelde hoogte van de totale schuld is afgenomen van ruim 42.000 naar ongeveer 35.000. Het aantal schuldeisers en de gemiddelde hoogte van de schuld kunnen iets zeggen over de complexiteit van de aanvragen.



7 Projecten

In 2018-2019 hebben we een pilot uitgevoerd voor Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD).

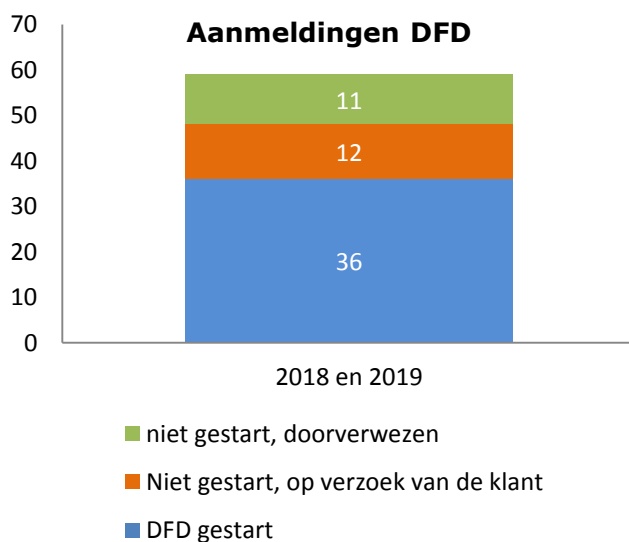
7.1 Pilot DFD

In 2019 hebben zich 22 klanten gemeld, daarvan zijn er 15 trajecten DFD opgestart. Voor de overige klanten was DFD geen passende oplossing op dit moment.

Van de in totaal 36 gestarte trajecten DFD in 2018 en 2019, zijn er slechts 7 afgesloten.

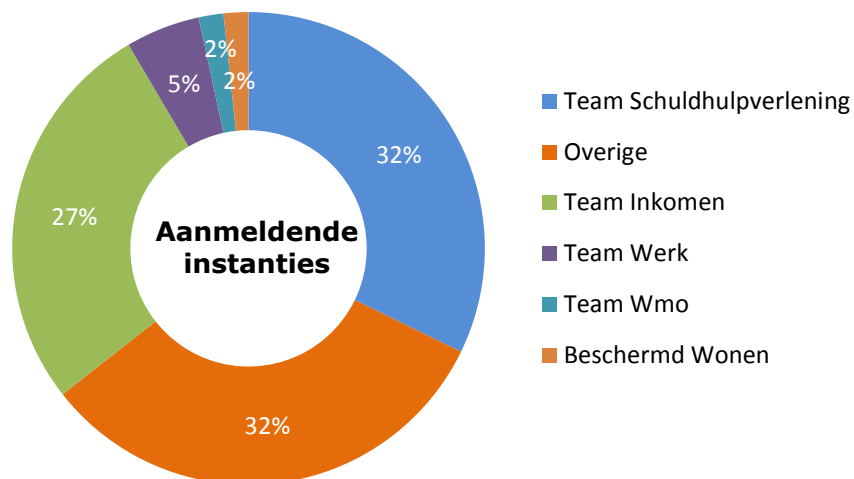
Binnen de pilot hebben we niet meer dan 31 klanten tegelijkertijd actief gehad. Bij meer klanten zou de kwaliteit van de dienstverlening teruglopen. Op peildatum 31-12-2019 hadden we 31 lopende trajecten DFD. Vanaf 2020 is DFD geen pilot meer, maar reguliere dienstverlening van de gemeente Oss. Er is dan geen maximum van 30 klanten meer. Er is sprake van een wachtlijst van 14 klanten, begin 2020 kan voor deze klanten een traject opgestart worden.

Aanmeldingen DFD	2018	2019	Totaal 2018 en 2019
Aangemeld bij DFD	37	22	59
DFD gestart	21	15	36
DFD niet gestart op verzoek van klant	5	7	12
DFD niet gestart, doorverwezen	5	6	11
totaal	31	28	59



Resultaat DFD traject	2018	2019
Op verzoek van klant afgesloten	1	3
Doorverwezen	1	1
Klant is verhuisd		1
Totaal	2	5

Klanten zijn doorverwezen naar DFD vanuit de teams binnen het sociaal domein gemeente Oss. Dit was een bewuste keuze tijdens de pilot. Het merendeel van de aanmeldingen komt vanuit de teams schuldhulpverlening en inkomen.



Meer informatie over de pilot DFD staat benoemd in de evaluatie van de pilot.