

Gemeenteraad van Hengelo
Postbus 18
7550AA Hengelo

Gemeente Hengelo

Postbus 18
7550 AA Hengelo

Onderwerp	Zaaknummer	Uw kenmerk	Datum
Aanpak Schulden	3382079		1 maart 2022

Geachte heer/mevrouw,

Twee jaar na het begin van de coronacrisis hebben we een voorlopige balans opgemaakt waar we staan op het gebied van schuldhulpverlening aan inwoners van onze stad en waar we de komende tijd extra op willen inzetten. Deze brief dient ervoor u daarover actief te informeren.

Van het Rijk hebben we in 2021 incidenteel budget ontvangen om de schuldenproblematiek, die het gevolg is van de coronacrisis, aan te pakken. Dat geld hebben we nog niet besteed. Wij hebben u voorgesteld het beschikbare bedrag over te hevelen naar 2022. We geven daarom in deze brief aan hoe we het incidentele geld willen inzetten. Deze aanpak is natuurlijk verbonden met onze reguliere inzet. Daarom schetsen we voor u het complete palet.

Minder aanmeldingen in Coronatijd

We zien dat het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening nog steeds achterblijft. De inschatting is dat dit komt vanwege de nog lopende coronamaatregelen, de terughoudendheid van schuldeisers in deze coronatijd om hun zware incassomaatregelen in te zetten, maar wellicht ook vanwege de aantrekkende arbeidsmarkt. Deze trend is in het hele land zichtbaar. Ondanks dat verwachten we dat vele van onze inwoners met schulden alsnog hulp nodig hebben om de schulden op te lossen. Mensen hebben ondanks alle maatregelen toch achterstanden opgelopen in het betalen van hun rekeningen. Deze rekeningen moeten een keer betaald gaan worden. De verwachting is dat niet iedereen in staat is om hieraan te voldoen. Een toename in het aantal aanvragen schuldhulpverlening ligt daarom nog steeds in de lijn der verwachting.

Inhaalslag

We willen deze mensen graag zo snel mogelijk in beeld krijgen en hulp aanbieden. Naast onze reguliere dienstverlening hebben we daarom ideeën uitgewerkt over wat we gaan doen om een inhaalslag te maken in 2022. We hebben het verzoek aan uw raad gedaan om het incidentele budget van 2021 ad € 170.000 over te hevelen naar dit begrotingsjaar. Want naast de achterblijvende vraag hebben we ook vanwege corona een aantal dingen niet kunnen doen, die nu wel mogelijk en gewenst zijn.

De extra taken die afgelopen jaar op ons af zijn gekomen, hebben we opgepakt met reguliere uren. Dit kon, omdat er een terugval in het aantal aanvragen was. Denk hierbij aan Vroegsignalering van schulden, Adviesrecht bewind, Toeslagenaffaire en de Pilot Bewind in eigen beheer. Tevens hebben we een aantal wetswijzigingen verwerkt in onze procedures en hierop is scholing geweest.

We verwachten dat het aantal aanvragen dit jaar sterk gaat toenemen. We zijn aan het versterken op het gebied van voorlichting en communicatie. Dit gebeurt zowel naar onze klanten als naar de inwoners toe, maar ook naar onze partners als Welbions, Menzis, hulpverleners en bewindvoerders. Dit gaat zeker ook aanvragen opleveren. In januari van dit jaar zien we al een voorzichtige maar opvallende toename van het aantal aanvragen. Hierdoor hebben we voor de nieuwe extra taken

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Bezoekadres
Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres
gemeente@hengelo.nl
Telefoonnummer
14-074

geen ruimte meer in de reguliere uren. We zullen binnen het team BudgetAlert de uren moeten uitbreiden, zodat de nieuwe taken niet ten laste gaan van de reguliere werkzaamheden.

In deze brief geven we u een overzicht van het reguliere werk met daarnaast de extra initiatieven die we ontplooiën. Er is veel in beweging op het gebied van schuldhulpverlening. Doordat het rijk extra budget beschikbaar heeft gesteld én de maatschappelijke aandacht voor schulden in zijn algemeenheid ontstaan er landelijk ook diverse nieuwe initiatieven, veelal van private partijen om hierop in te spelen. Wij beoordelen deze initiatieven altijd vanuit het perspectief wat ze kunnen toevoegen aan het palet dat wij al hebben. De nieuwe initiatieven waarop we ons gaan richten zijn:

- De Nederlandse Schuldhulproute. We hebben de verwachting dat dit meer aanmeldingen met zich mee gaat brengen.
- Jongeren met schulden. We overwegen een Jongeren Perspectief Fonds op te richten.
- Ouderen met schulden, omdat we verwachten dat bij hen meer verborgen schuldensituaties zijn dan we nu zien. Hiertoe hebben we een convenant gesloten met de Sociale Verzekeringsbank.

Hieronder lichten we onze dienstverlening en nieuwe initiatieven puntsgewijs toe.

Nederlandse Schuldhulproute (NSR)

Zeer recent zijn we aangesloten bij de NSR. Dit is een publiek-private samenwerking van bedrijven, gemeenten, (hulp)interventies en andere samenwerkingspartners, om te werken aan een financieel gezond Nederland. Via de aangesloten partners zoals banken en verzekeraars worden onze inwoners via een systeem van vroegsignalering eerder bereikt en toegeleid naar passende tools of hulp. Mensen kunnen ook bellen met het landelijke nummer 0800-8115. Passend kan zijn een digitaal hulpprogramma zoals Startpunt Geldzaken van Nibud. Maar men kan ook naar een vrijwilliger van de Hulpdienst Hengelo worden verwezen. Als de zorgen zijn uitgegroeid tot schulden, dan worden onze inwoners – met hun toestemming – begeleid naar BudgetAlert.

Jongeren Perspectief Fonds

Jongeren worden extra getroffen in deze Corona tijd. Werkgelegenheid in horeca en winkels is weggefallen, waardoor veel jongeren geen bijbaan meer hebben. School en studie is langdurig via thuisstudie verlopen. Dit heeft soms schooluitval tot gevolg, maar ook eenzaamheid en psychische problemen. In deze kwetsbare situatie komen schulden extra vaak voor.

We zijn aan het verkennen of we een Jongeren Perspectief Fonds (JPF) kunnen opzetten in Hengelo. Met dit fonds worden de schulden opgekocht. Er wordt een perspectiefplan gemaakt samen met de jongere. Daar moet de jongere zich aan houden als een soort tegenprestatie. De begeleiding loopt dan via Kickstart, bijvoorbeeld om hun studie weer op te pakken of aan het werk gaan.

Schuldhulpverlening BudgetAlert en Stadsbank

Bij het gemeentelijke team schuldhulpverlening BudgetAlert kunnen alle inwoners vanaf 18 jaar terecht met hun financiële problemen. Waar nodig wordt de Stadsbank Oost Nederland ingeschakeld voor een minnelijke- of wettelijke schuldsanering (msnp of wsnp). De wijze waarop we onze dienstverlening met de tweedelijnsdienstverlening van de Stadsbank afstemmen zijn we voortdurend aan het verbeteren, zodat onze inwoners zo adequaat mogelijk geholpen en begeleid worden.

Doelstelling van BudgetAlert is cliënten met schuldenproblematiek te begeleiden en de regie te voeren over een schuldentraject en/of het financieel stabiel krijgen van de cliënt. Hierbij wordt gekeken naar alle leefgebieden. Indien een schuldregeling niet mogelijk is, in verband met fraude, niet saneerbare vorderingen, het eerder doorlopen van een WSNP, of andere redenen, dan wordt er vooral gericht op het financieel stabiel krijgen van de cliënt. Eerste uitgangspunt is om de zelfredzaamheid van de cliënt te vergroten en de cliënt in zijn eigen kracht te zetten en zelf de verantwoording te laten nemen. Indien de cliënt hiertoe niet in staat blijkt te zijn, dan kan er worden begeleid naar bijvoorbeeld Hulpdienst Hengelo, ambulante begeleiding en/of beschermingsbewind.

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Bezoekadres

Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres

gemeente@hengelo.nl

Telefoonnummer

14-074

De reden om niet alleen sec op de schuldenproblematiek te richten, is dat er vaak meer problemen zijn dan alleen de schulden. Denk hierbij aan inkomen, werk, huisvesting, verslaving, psychische problematiek, maar ook het sociale aspect en de leefomgeving speelt een rol. Het kan zijn dat door hiervoor genoemde voorbeelden de schulden zijn ontstaan, maar het kan ook omgekeerd zijn en dat juist door de schulden weer sociaal/maatschappelijke problematiek ontstaat. Integrale schuldhulpverlening betekent dat er breed gekeken worden naar alle leefgebieden.

Er komen ongeveer 600 vragen per jaar voor schuldhulpverlening. In corona-tijd liep dit terug naar ongeveer 500 aanvragen in 2021. Een forse daling dus van zo'n 15-20%.

Toeslagenaffaire

De dienstverlening is inmiddels uitgebreid voor slachtoffers van de Toeslagenaffaire. Er wordt gekeken naar het schuldentraject, maar ook wordt gekeken naar het ontstaan van de problemen en er wordt meegedacht richting oplossingen. Dit kan zijn op het gebied van schulden, maar ook bijv. huisvesting of inkomensvoorzieningen.

Samenvattend zijn er momenteel 141 gedupeerden in Hengelo. Aan deze gedupeerden bieden wij ondersteuning vanuit Team Budget Alert. Dit team maakt plannen van aanpak met gedupeerden met een hulpvraag, en voeren deze plannen uit. In de nabije toekomst zullen zij ook nazorg bieden, helpen met het indienen van de private schulden en niet-gedupeerden ondersteunen. De ondersteuning zal nog een aantal jaar duren.

Met 121 van de 141 gedupeerden van de toeslagenaffaire is contact geweest en zijn gesprekken gevoerd. De inschatting is dat BudgetAlert ongeveer 30 personen langdurige ondersteuning gaat bieden.

Vroegsignalering van schulden

Via de werkwijze van Vroeg Eropaf wordt de vroegsignalering van schulden uitgevoerd. Als gemeente ontvangen wij signalen over onze inwoners van betalingsachterstanden in de vaste lasten, zoals huur, energie, water en zorgverzekering. Het team BudgetAlert neemt contact op met de inwoner en biedt hulp aan. Dit contact leggen kan via huisbezoek, telefoon, mail of brief. Hiermee wordt al geëxperimenteerd sinds maart 2020. Deze vorm van vroegsignalering heeft een wettelijke basis gekregen per 1-1-2021. In vergelijking met landelijke cijfers hebben we zeer goede resultaten met onze vroegsignalering. En dit terwijl we bijna niet op huisbezoek konden vanwege de coronabeperkingen.

In de bijlage is een infographic opgenomen over vroegsignalering Hengelo, met de resultaten van de pilotperiode maart 2020 tot en met december 2021.

In deze periode zijn er 1.401 signalen opgepakt. 51 inwoners wilden hulp.

Convenant Sociale Verzekeringsbank (SVB)

We willen ons meer richten op de doelgroep ouderen. Recent hebben we daartoe het Convenant Warme Overdracht Schulden ondertekend met de SVB. De verwachting is dat we sneller in contact komen met oudere inwoners met schulden. De werkwijze is zo dat cliënten van de SVB die beslaglegging hebben op hun uitkering AOW of ANW, door de SVB zelf worden uitgenodigd voor een gesprek over hun financiële situatie. Als mensen open staan voor hulp vanuit de gemeente, dan worden ze – met hun toestemming – warm overgedragen aan BudgetAlert.

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Bezoekadres

Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres

gemeente@hengelo.nl

Telefoonnummer

14-074

Convenant Huurschulden met Welbions

Dit convenant is in 2016 gesloten met Welbions, Stadsbank en gemeente Hengelo. De basis is een goede samenwerking tussen Welbions en BudgetAlert. Bij huurachterstand gaat Welbions direct op huisbezoek. Als blijkt dat er meerdere schulden zijn, wordt BudgetAlert ingeschakeld. Als budgetbeheer of een schuldregeling nodig is, wordt de dienstverlening van de Stadsbank ingezet. Er wordt intensief samengewerkt en teruggekoppeld. De resultaten zijn positief, want door deze samenwerking worden vele huisuitzettingen voorkomen. De preventieve werking zit ook in het feit dat er al na 1 maand huurachterstand actie wordt ondernomen.

Hieronder tonen we de aantallen over 2021. Ter vergelijking staan de aantallen over 2012 en 2015 erbij, dus voorafgaand aan het convenant. Hierbij zien we heel duidelijk de resultaten van de intensieve samenwerking.

Huurachterstanden	2012	2015	2021
Aantal opdrachten aan de deurwaarder	1091	385	180
Aantal vonnissen	346	207	54
Aantal aanzeggingen tot ontruiming	367	127	27
Aantal ontruiming	33	33	8

Pilot Bewind in eigen beheer

De pilot Bewind in eigen beheer loopt vanaf de zomer 2021. Het doel wat we willen bereiken voor de klant is dat ze sneller in de schuldregeling komen en sneller zelfredzaam worden. Dit doen we door intensieve samenwerking met verschillende partijen. De pilot wordt uitgevoerd met een klein team van twee bewindvoerders van de Stadsbank, twee casemanagers van BudgetAlert en twee klantmanagers van Werk en Inkomen.

Vanaf de zomer 2021 zijn er 10 klanten aangemeld bij de Stadsbank voor beschermingsbewind. Hiervan staan er nu zeven daadwerkelijk onder bewind en twee liggen ter behandeling bij de rechtbank. Een klant zit in de intakefase. De relatie met de afdeling bewind van de Stadsbank is sterk verbeterd en er is vertrouwen in de bewindvoering van de Stadsbank. We zien korte lijnen, snelle actie en goede terugkoppeling.

Inmiddels zijn er van deze 10 klanten 3 in de pilot opgenomen die volledig in de doelgroep vallen: met een Participatiewet uitkering en van wie ingeschat wordt dat ze op termijn zelfredzaam zullen zijn en kunnen uitstromen uit bewind.

We werken toe naar meer grip op kwaliteit en kosten bewind. Deze pilot is ingezet om daar een bijdrage aan te leveren. De pilot draait nog niet lang genoeg om resultaten te kunnen bespreken en conclusies te trekken. Wel is er een persbericht ontvangen over een soortgelijke pilot van Drechtsteden <https://sociale-dienst-drechtsteden.email-provider.nl/web/srgzohbgu8/og4fe22hoy>.

Deze pilot is in 2019 gestart. De resultaten zijn veelbelovend.

- Snelle doorlooptijden, doordat direct vanaf het moment van aanmelding bij bewind ook de voorbereidingsfase voor schuldhulpverlening start. Beide trajecten zijn arbeidsintensief, maar de cliënt heeft direct één aanspreekpunt.
- In nog geen drie jaar tijd is het bewind zijn er al klanten volledig beëindigd, dus binnen drie jaar. Een belangrijk doel dat wordt nagestreefd met de pilot van Drechtsteden is het bieden van hoge kwaliteit van dienstverlening aan de doelgroep. Hieronder wordt verstaan dat er optimaal naar financiële zelfredzaamheid wordt toegewerkt. Dit heeft resultaat!

Dit betekent dat de eerste resultaten van de pilot van Drechtsteden wat betreft de uitstroom zeer goed zijn en veelbelovend voor de toekomst. We zijn hoopvol voor onze eigen pilot, want we werken op vergelijkbare wijze.

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Bezoekadres

Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres

gemeente@hengelo.nl

Telefoonnummer

14-074

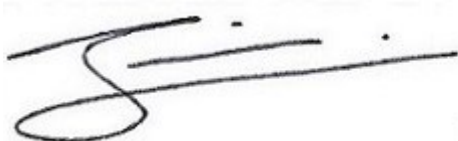
Adviesrecht schuldenbewind

Vanaf januari 2021 maken we gebruik van het wettelijk adviesrecht. Bewindvoerders melden bij BudgetAlert dat er een schuldenbewind is opgestart. BudgetAlert gaat in gesprek met de inwoner en de bewindvoerder. Er wordt beoordeeld of lichtere dienstverlening passend kan zijn en BudgetAlert adviseert de rechter hierover. Vervolgens beslist de rechter over al dan niet voortzetting van het bewind. BudgetAlert blijft betrokken bij deze mensen en volgt hun trajecten om ervoor te zorgen dat er op korte termijn schuldhulpverlening wordt aangevraagd.

In 2021 zijn er 43 inwoners gesproken in het kader van adviesrecht bewind. Er zijn geen negatieve adviezen uitgebracht.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Wij zijn uiteraard bereid om deze informatie mondeling met u te delen in een politieke markt.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Hengelo,
de secretaris, de burgemeester,



De heer J. Eshuis



De heer S.W.J.G Schelberg

Bijlage: infographic

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Bezoekadres

Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres

gemeente@hengelo.nl

Telefoonnummer

14-074

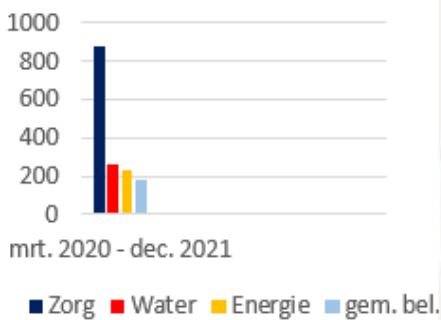


Vroegsignalering Hengelo

Samenvatting resultaten maart 2020 – december 2021

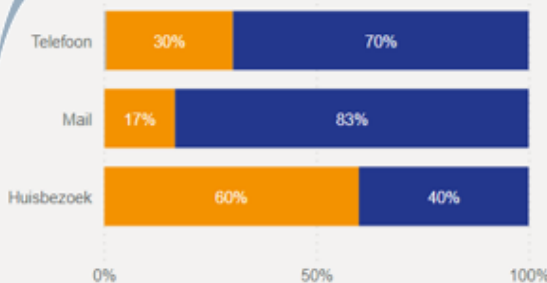


Beste signaalsoort



Wijze van contact leggen

Succesvolle poging (Leeg) Ja Nee



65%

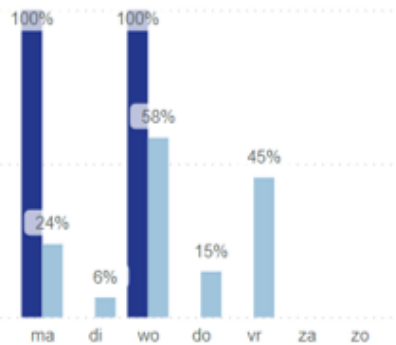
Geholpen met **quick fix** (probleem binnen 28 dagen opgelost)

37%

Doorverwezen (naar reguleren hulpverlening)

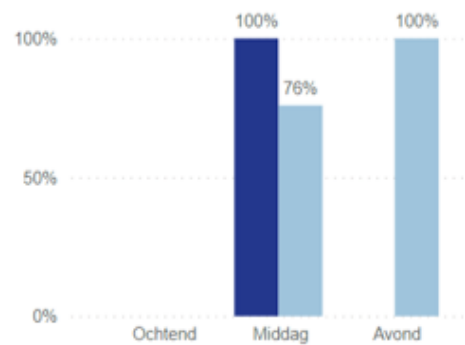
Succespercentage per dag

Succesvol Huisbezoek Telefoon



Succespercentage per dagdeel

Succesvol Huisbezoek Telefoon



UITDAGINGEN

Er waren uitdagingen bij het opzetten van het dashboard. Corona zorgde ervoor dat er minder huisbezoeken zijn gedaan. Daarnaast is de wet per 1-1-2021 gewijzigd waardoor op alle signalen actie ondernomen moest worden. Dit is gedurende het jaar veranderd in de aanlevering. Men gaat op huisbezoek om mensen actief hulp aan te bieden. In totaal worden er 3 pogingen gedaan om in contact te komen; via huisbezoek, brief of flyer, per mail of telefonisch.