

Toekomstplan VKB 2021 - 2024



februari 2020



Voorwoord

Voor u ligt het Toekomstplan van de Volkskredietbank Noord-Oost Groningen 2021-2024. Dit plan geeft aan hoe de VKB de komende jaren de schuldhulpverlening vorm wil geven. Voor de korte termijn geeft dit plan de inhoudelijke kaders voor de begroting 2021.

Achtergrond

Dit plan is ontstaan op basis van gesprekken in de organisatie en de GR-gemeenten. Tevens is er een doorlichting gedaan op de bedrijfsvoering en de financiering. Daarnaast is er gekeken naar de inhoud van de dienstverlening en naar de wijze waarop de VKB betrokken kan zijn bij het bredere sociaal domein.

De Volkskredietbank

De VKB is een brede organisatie waar in principe iedere inwoner met financiële problemen terecht kan. De VKB heeft vele vormen van schuldhulpverlening onder één dak waardoor goed kan worden bepaald welke vorm van ondersteuning het meest passend is en waardoor mensen snel en met een warme overdracht kunnen worden doorgeleid.

De VKB beheert ongeveer 1,7 miljoen euro per maand voor de inwoners in de regio.

De VKB is tevens vanuit de structuur van de gemeenschappelijke regeling (GR), een organisatie die middenin de regio staat, de taal van de mensen spreekt en de mentaliteit begrijpt.

Bij de VKB werken deskundige mensen wat zich vertaalt in een hoge score op klanttevredenheid en weinig recidive.

Het plan en de dienstverlening voor de komende jaren doet recht aan de situatie van de inwoners in de regio Noord-Oost Groningen. Het houdt tevens rekening met de ambities van de afzonderlijke gemeenten in GR. Er spelen daarbij verschillende zaken.

In de eerste plaats de gemeentelijke herindelingen. Een deel van de oorspronkelijk acht gemeenten in deze GR (Bellingwedde, Delfzijl, Appingedam, Loppersum, Eemsum, Pekela en Oldambt) zit in verschillende fasen van herindeling, terwijl veel (beleids)keuzes die deze gemeenten (gaan) maken, bepalend zijn voor de toekomst van de VKB.

In de tweede plaats moeten de GR-gemeenten, vanuit de Wgs, vanaf 2021 een nieuw meerjarig beleidsplan hebben. In dit nieuwe beleidsplan worden keuzes gemaakt over b.v. doelgroepen, omvang dienstverlening en beschikbare middelen. Dat heeft consequenties voor de VKB als uitvoeringsorganisatie.

Dat maakt van dit Toekomstplan geen vaststaand document maar een document in ontwikkeling. Het wil voldoende ruimte bieden om in te spelen op veranderingen in het gemeentelijk sociaal domein, zowel inhoudelijk als financieel, én het wil ruimte bieden om te anticiperen op krimp dan wel uitbreiding van de dienstverlening van de VKB in de komende jaren.

Leeswijzer

In de **inleiding** wordt een schets gegeven van de omvang van de schuldenproblematiek in deze GR-regio. Daarnaast wordt aandacht besteed aan recente ontwikkelingen binnen de Wet gemeentelijk schuldhulpverlening (Wgs).

Hoofdstuk 2 gaat over de onderlinge (financiële) verhoudingen als gevolg van de herindelingen in de GR-regio. Er worden verschillende situaties geschetst waarbij de conclusie is om met enige flexibiliteit te blijven samenwerken binnen de GR.

Hoofdstuk 3 gaat over de dienstverlening en is daarmee de inhoudelijke kern van het Toekomstplan. De financiële vertaling is zichtbaar in de conceptbegroting 2021.

In **hoofdstuk 4** ligt de focus op de financieringssystematiek.

In **hoofdstuk 5** staat Beschermingsbewind centraal. Beschermingsbewind is geen wettelijke taak en valt niet onder de schuldhulpverleningstaken uit de Wgs.

Hopelijk geeft dit Toekomstplan voldoende vertrouwen dat de VKB ook de komende jaren een effectieve, betrouwbare en deskundige partner is voor de schuldhulpverlening in de regio Noord-Oost Groningen

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	5
1.1	SCHULDENPROBLEMATIEK: HOOG OP DE AGENDA	5
1.2	SCHULDEN IN NEDERLAND	6
1.3	SCHULDEN IN DE REGIO	7
1.4	ONTWIKKELINGEN BINNEN DE WET GEMEENTELIJKE SCHULDHULPVERLENING	7
1.4.1	Vroegsignalering	8
2	SAMENWERKING BINNEN DE GR NA HERINDELING	9
2.1	OMVANG GR	9
2.2	SAMENWERKING BINNEN GR	11
3	DIENSTVERLENING VKB	13
3.1	HET SOCIAAL DOMEIN	13
3.2	HET KERNPAKKET VAN DE SCHULDHULPVERLENING VKB	14
3.2.1	De Frontoffice	14
3.2.2	De Schuldhelpverleningstrajecten	15
3.3	HET KEUZEPAKKET VAN DE VKB	16
3.3.1	Keuzepakket: Inzet VKB binnen gemeentelijke toegang.	16
3.4	KLANTVISIE EN KLANTBENADERING	17
3.5	SAMENVATTEND	17
4	FINANCIËN	18
4.1	HUISVESTING	18
4.2	DIENSTVERLENING	18
4.3	FINANCIERINGSSYSTEMATIEK	18
4.4	OVERIG	20
5	BESCHERMINGSBEWIND	21
5.1	ONTWIKKELINGEN EN UITGANGSPUNTEN BIJ BEWINDVOERING	21
5.2	BEWINDVOERING BIJ DE VKB	22
5.3	BEDRIJFSVOERING EN FINANCIERING	23
6	BIJLAGEN	25
6.1	VERHOUDING UREN EN KOSTEN KERNPAKKET VKB (INDICATIE)	25
6.2	GEGEVENS BESCHERMINGSBEWIND BIJ DE VKB (ZONDER BTW)	26

1 Inleiding

De regio Noord-Oost Groningen heeft ervoor gekozen om gezamenlijk, middels een GR, de uitvoering van de schuldhulpverlening te delegeren aan de VKB. Gemeenten bepalen samen het beleid en daarmee de uitvoering voor deze regio waarin schuldenproblematiek sterk speelt in het dagelijks leven van de inwoners. In deze inleiding wordt inzicht gegeven in de omvang van de schuldenproblematiek en het percentage mensen dat wél en niet wordt bereikt.

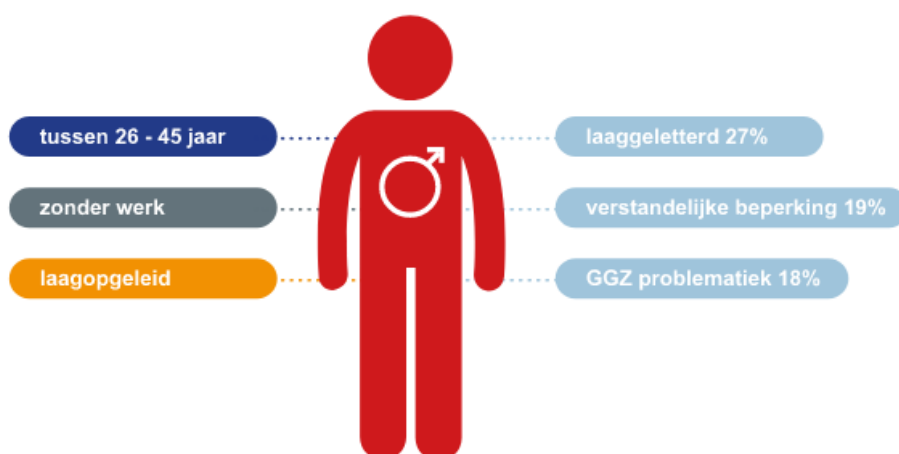
1.1 Schuldenproblematiek: hoog op de agenda

Binnen de schuldhulpverlening heeft men te maken met een veranderende sociale omgeving die is ingezet met de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in 2012 en de decentralisaties in 2015 en die tot op heden voortduurt. Het is bekend dat langdurige en ernstige financiële problemen zwaar drukken op iemands welbevinden. De stress die gepaard gaat met ernstige schulden heeft een negatieve invloed op het vermogen van mensen om uit deze problematische situatie te komen.

Schuldenproblematiek staat daarom hoog op de politieke en maatschappelijke agenda. Dat leidt tot onderzoek en veel initiatieven voor de uitvoering. Rode draad daarin is het belang van een stress-sensitieve benadering van de cliënten en aandacht voor preventie/vroege signalering om erger te voorkomen. Het is vooral belangrijk om rust te brengen en mensen vast te houden totdat ze het weer zelf kunnen; niet langer vasthouden dan nodig, maar wel lang genoeg.

Over wie hebben we het eigenlijk?

Uiteraard heeft ieder persoon zijn of haar eigen verhaal. Het profiel van de *gemiddelde* persoon in schulden wordt weergegeven in de afbeelding hieronder.¹



¹ Jaarverslag NVVK 2018, toelichting cijfers, <http://jaarverslag.nvvk.eu/2018/toelichting-cijfers/index.html>.

1.2 Schulden in Nederland

Uit recent onderzoek van het Nibud naar de financiële situatie van Nederlanders² blijkt dat 38% van de huishoudens aangeeft moeite te hebben met rondkomen³. Bij deze groep gaat het vooral om uitkeringsgerechtigden, alleenstaanden met kinderen en huishoudens uit lage inkomensgroepen. Ook het meemaken van een life event, zoals een scheiding, werkloosheid of arbeidsongeschiktheid, kan leiden tot financiële problemen.

Verder heeft één op de vijf huishoudens (20%) in Nederland betalingsproblemen⁴. Dit betreft dus bijna 1,5 miljoen huishoudens. Daarbij gaat het bij 555.000 huishoudens om ernstige betalingsproblemen⁵ en problematische schulden. De rekening van de zorgverzekering wordt het vaakst niet betaald, gevolgd door die van het energiebedrijf en de huur of hypotheek. Hierbij is het opvallend dat mensen aangeven juist deze rekeningen wél als eerste te betalen als er betalingsachterstanden zijn. De overige huishoudens in de groep betalingsproblemen hebben lichte problemen⁶.

Zorgelijk is dat 34% van de huishoudens met problematische schulden geen hulp ontvangt. De helft van deze groep geeft aan wel de weg te kunnen vinden naar organisaties die hulp bieden, maar 40% denkt geen hulp nodig te hebben. Het Nibud concludeert dat mensen kennelijk niet weten wanneer financiële problemen dusdanig ernstig zijn dat men er zelf niet meer uitkomt. Blijkbaar moet er meer gebeuren om mensen er bewust van te maken dat zij hulp nodig hebben. Ook het Nibud pleit daarom voor meer inzet op vroegsignalering.



² Financiële Problemen 2018, *Geldzaken in de praktijk 2018-2019 deel 1*, Utrecht: 2019 (herziene versie), Nibud.

³ Het rapport geeft niet een specifieke definitie van "moeite met rondkomen". De respondenten konden de mate aangeven waarin ze maandelijks kunnen rondkomen middels een keuze uit zes categorieën, uiteenlopend van 'zeer makkelijk' tot 'zeer moeilijk'. Als redenen voor moeite met rondkomen werden aangegeven: "uitgaven stijgen en inkomsten blijft gelijk", "hoge vaste lasten", "weinig inkomsten", "inkomensdaling".

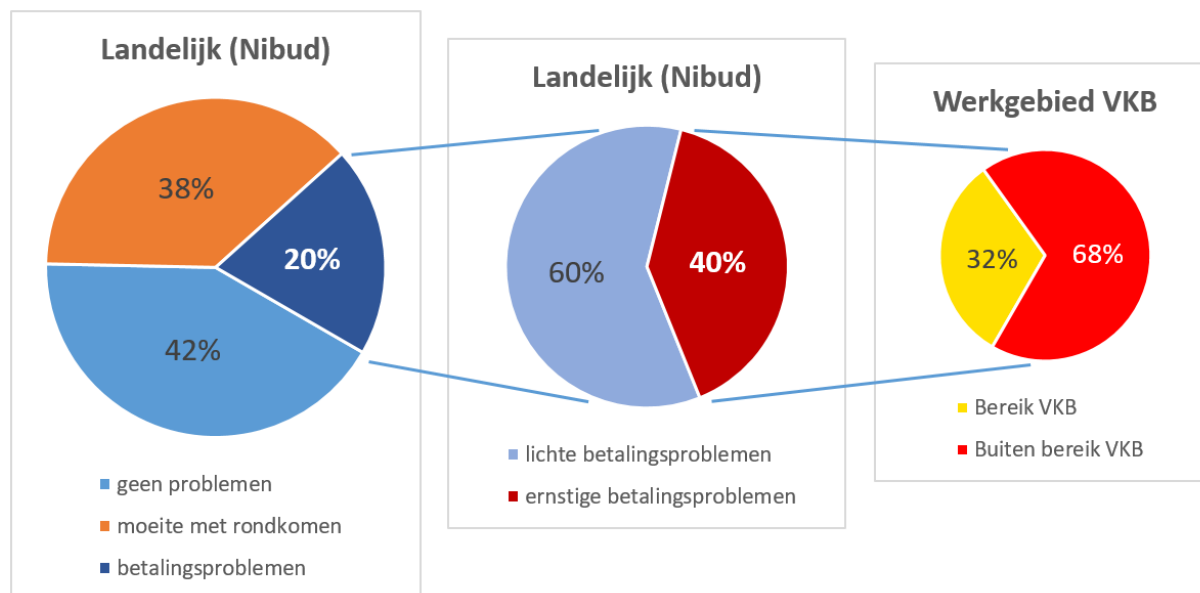
⁴ Het Nibud (pag.16) verstaat hieronder minimaal één van de volgende gebeurtenissen: Rekeningen te laat betaald, Aanmaning ontvangen, Afbetalingsregelingen getroffen, Weigering van een automatische incasso, Geen geld meer kunnen opnemen/niet meer kunnen pinnen, Brieven van een incassobureau/deurwaarder ontvangen, De huur/hypotheek meer dan 10 dagen te laat betaald, Een creditcardschuld van meer dan 500 euro, Aangemeld bij CAK vanwege achterstanden bij de zorgverzekering, Loonbeslag gelegd op het salaris, Een voorschot op het salaris gevraagd, Energie afgesloten door te laat betalen.

⁵ Het Nibud (pag. 18) verstaat hieronder dat in de laatste 12 maanden minimaal één van de volgende gebeurtenissen met bijbehorende frequentie hebben plaatsgevonden: Regelmatig de huur/hypotheek meer dan 10 dagen te laat betaald, Energie afgesloten door te laat betalen, Loonbeslag gelegd op het salaris, Regelmatig een voorschot op het salaris gevraagd, Aangemeld bij CAK vanwege achterstanden bij de zorgverzekering.

⁶ Het Nibud (pag. 16) verstaat hieronder dat in de laatste 12 maanden minimaal één van de volgende gebeurtenissen met bijbehorende frequentie hebben plaatsgevonden: Een enkele keer de huur/hypotheek meer dan 10 dagen te laat betaald, Regelmatig een aanmaning ontvangen, Regelmatig geen geld meer kunnen opnemen/niet meer kunnen pinnen, Regelmatig weigering van een automatische incasso, Een enkele keer een voorschot op het salaris gevraagd, Brieven van een incassobureau/deurwaarder ontvangen, Regelmatig een creditcardschuld van meer dan 500 euro, Regelmatig afbetalingsregelingen getroffen.

1.3 Schulden in de regio

Om een indicatie te geven van de financiële situatie van huishoudens in de regio worden de resultaten van het Nibud-onderzoek (zie vorige paragraaf) afgezet tegen het percentage huishoudens dat werkelijk door de VKB wordt bereikt. Dit is weergegeven in onderstaande cirkeldiagrammen.



De eerste twee cirkels betreffen landelijke percentages en geven niet specifiek de situatie in het werkgebied van de VKB weer. De derde cirkel (rechts) is een weergave van de werkelijke situatie in het werkgebied van de VKB.

Hieruit blijkt vooral dat gemeenten niet alle inwoners met ernstige betalingsproblemen bereiken en dat de problematiek groter is dan zichtbaar bij de VKB. Een effectief werkende gemeentelijke toegang met een laagdrempelige benadering, kan er maar zo toe leiden dat het aantal mensen dat ondersteuning vraagt, gaat stijgen.

Hierbij is ook van belang dat uit eerder onderzoek⁷ bekend is dat de schuldensituatie in het noorden van Nederland en specifiek in het noordoosten van Groningen nog groter is dan in de rest van Nederland. Mogelijk ligt het percentage huishoudens dat moeite heeft met rondkomen en het percentage dat (ernstige) betalingsproblemen heeft, in deze regio dus nog hoger.

Kortom, de verwachting is dat het aantal mensen dat ondersteuning vraagt van een schuldhulpverlener de komende jaren eerder zal toenemen dan afnemen.

1.4 Ontwikkelingen binnen de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is per juli 2012 in werking getreden. Sinds die datum zijn gemeenten wettelijk verantwoordelijk voor schuldhulpverlening. De Wgs vraagt van gemeenten om integraal beleid te ontwikkelen en de raden dienen daarvoor een beleidsplan vast te stellen. In dat beleidsplan wordt onder meer opgenomen wat de te bereiken resultaten zijn, hoe de kwaliteit wordt geborgd maar ook hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

Het huidige beleidsplan Integrale Schuldhulpverlening loopt eind 2019 af. Onlangs hebben de gemeenteraden besloten de looptijd van dat beleidsplan met een jaar te verlengen. In 2020 zal er meer duidelijk zijn over diverse gemeentelijke ontwikkelingen. Tevens zullen naar verwachting dan de wijzigingen in de Wgs

⁷ Hoog in het Rood, *Schuldenproblematiek in Noord-Nederland*, Groningen: 2006, KWIZ.

(zie volgende paragraaf) van kracht zijn, zodat bij het vaststellen van een nieuw beleidsplan daarvan kan worden uitgegaan.

1.4.1 Vroegsignalering

Op basis van het wijzigingsvoorstel⁸ wordt in de wet een verplichting tot een vorm van vroegsignalering opgenomen. Vroegsignalering betekent dat een outreachende benadering wordt gestart op basis van daadwerkelijke signalen. Daarbij moet in het beleidsplan worden aangegeven welke hulp gemeenten uit eigener beweging aanbieden en welke afspraken zij daartoe willen maken met verhuurders, zorgverzekeraars en water- en energiebedrijven over de uitwisseling van persoonsgegevens. Gemeenten worden verplicht om een inwoner een aanbod te doen voor een eerste gesprek wanneer het van deze partijen een signaal krijgt over betalingsachterstanden. Daarnaast wordt in het wetsvoorstel verduidelijkt dat gemeenten ook verplicht zijn schuldhulpverlening aan te bieden aan ondernemers.

Verder wordt de uitwisseling van persoonsgegevens met een aantal partijen in de wet beter vastgelegd. Ook wordt voorgesteld enkele inhoudelijke eisen aan het proces van schuldhulpverlening aan te scherpen.

Inmiddels is het wetsvoorstel en een aantal moties aangenomen door de Tweede Kamer. Naar verwachting zal de gewijzigde Wgs per 1 januari 2021 van kracht zijn.

⁸ Tweede Kamer der Staten-Generaal, 2019-2020, 16-10-2019, 35316 nr. 2.

2 Samenwerking binnen de GR na herindeling

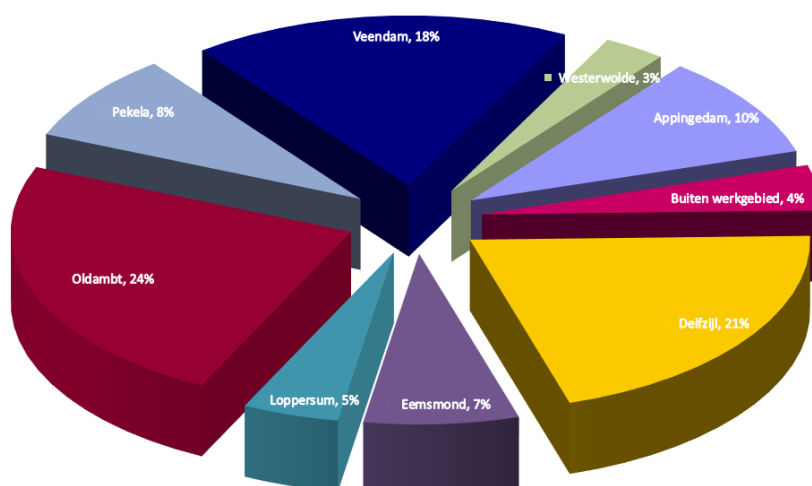
De herindelingen zijn van belang voor de positie van de VKB. Vanaf januari 2019 is de gemeente Eemsmond gefuseerd met de voormalige gemeenten Bedum, Winsum en De Marne tot de nieuwe gemeente Het Hogeland. De definitieve besluitvorming over deelname in de GR door de gemeente Het Hogeland wordt begin 2020 verwacht. Verder gaan de gemeenten Appingedam, Delfzijl en Loppersum vanaf 2021 fuseren. De gemeente Westerwolde (fusie tussen voormalige gemeenten Bellingwedde en Vlagtwedde) is per 1 januari 2020 uitgetreden uit de GR.

Dit hoofdstuk geeft een beeld van de onderlinge verhoudingen van de GR-gemeenten in verschillende situaties. De percentages zijn vooral van belang voor de vaste bijdrage per deelnemende gemeente.

2.1 Omvang GR

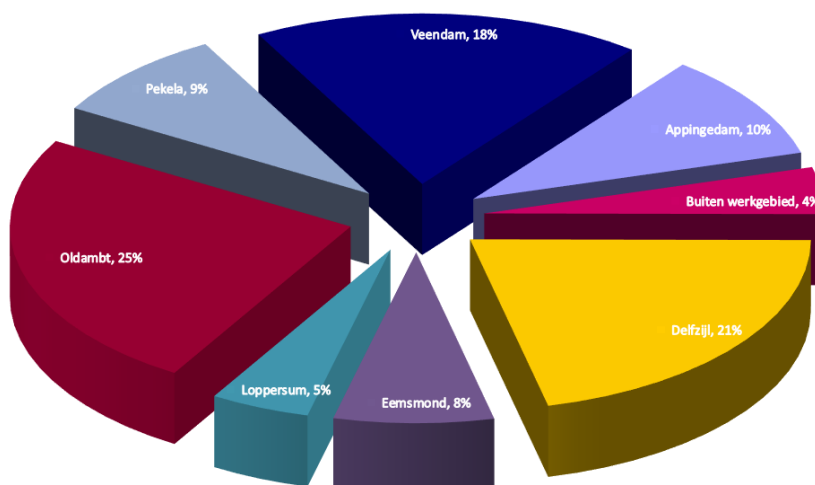
Om een beeld te geven van de onderlinge gemeentelijke verhoudingen is in onderstaande diagrammen de omvang van de dienstverlening van de VKB (aantallen huishoudens) per gemeente weergegeven in de volgende situaties: A. situatie in 2019, B. situatie in 2020, dus zonder Westerwolde, C. fictieve situatie 2021 zonder Eemsmond, D. fictieve situatie 2021 met Eemsmond en E. fictieve situatie 2021 met geheel Het Hogeland

Figuur A. Situatie 2019, omvang dienstverlening per gemeente



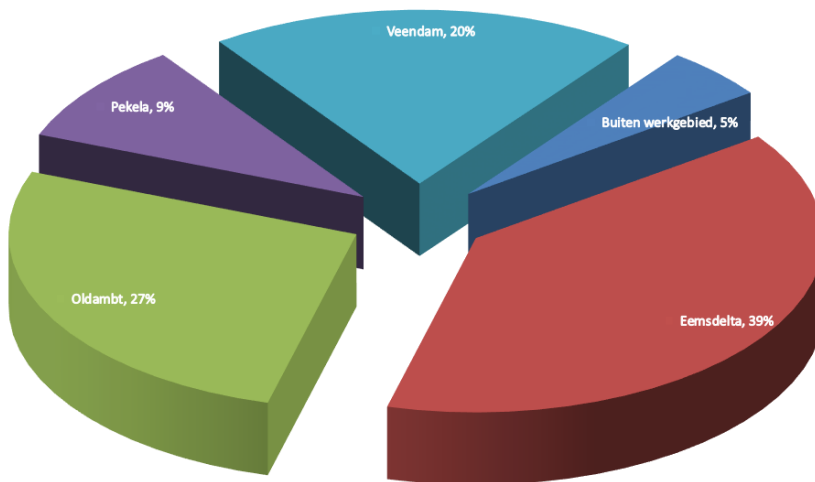
De situatie per 1 januari 2020 waarbij de gemeente Westerwolde is uitgetreden, ziet er als volgt uit.

Figuur B. Situatie 2020, omvang dienstverlening per gemeente

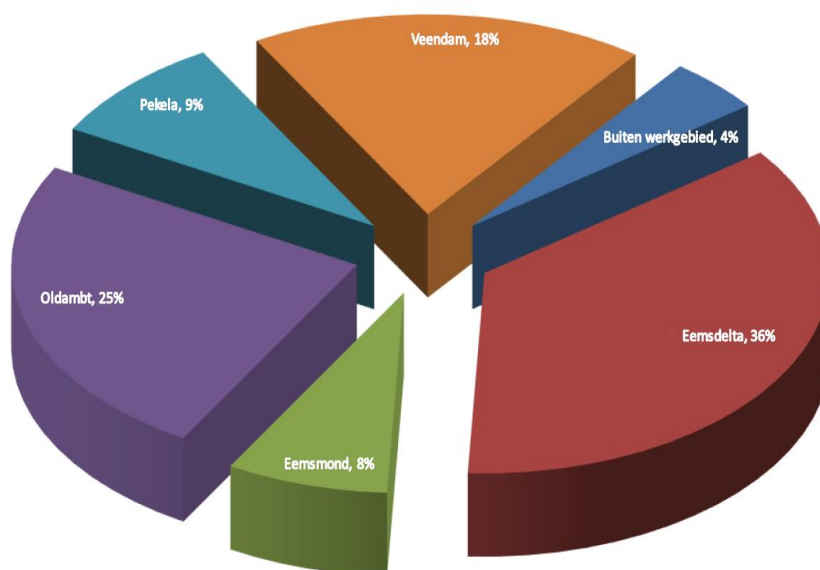


Mocht de gemeente Het Hogeland besluiten uit te treden uit de GR, dan ziet de omvang van de dienstverlening er als volgt uit.

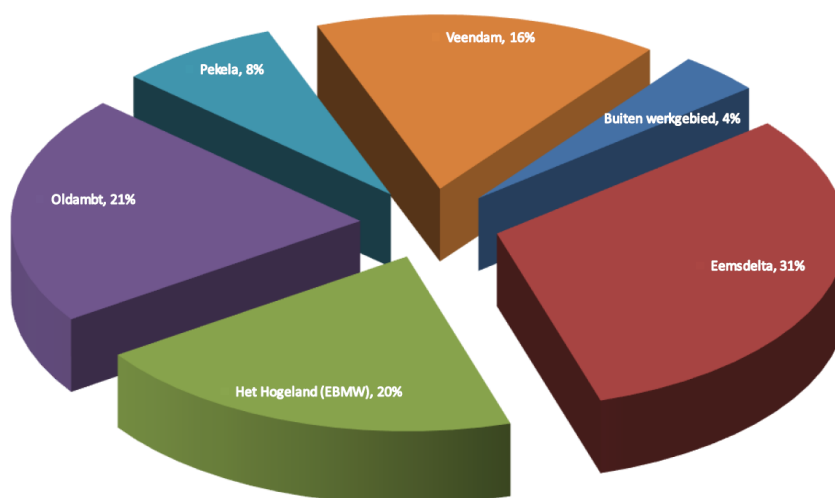
Figuur C. Fictieve situatie 2021, omvang dienstverlening per gemeente, zonder Eemsmond



Figuur D. Fictieve situatie 2021, omvang dienstverlening per gemeente, met Eemsmond



Figuur E. Fictieve situatie 2021, omvang dienstverlening per gemeente, met geheel Het Hogeland



Uit voorgaande overzichten blijkt dat na uittreding van Westerwolde en eventueel Eemsmond, het aandeel van de individuele gemeente licht stijgt, maar nog 90% van de huidige dienstverlening van de VKB in stand blijft. Indien (een deel van) de gemeente Het Hogeland binnen GR-verband wil blijven heeft dat een gunstig effect op het aandeel in de vaste bijdrage van de andere individuele gemeenten.

2.2 Samenwerking binnen GR

In juni 2017 heeft BMC | advies in opdracht van de VKB onderzoek gedaan naar vormen van samenwerking rond schuldhulpverlening. Het advies is besproken in het dagelijks en algemeen bestuur van de VKB. Het advies van BMC is om de publiekrechtelijke samenwerking rond schuldhulpverlening bij de VKB te laten voortbestaan binnen een GR.

Door taken blijvend regionaal te organiseren in de vorm van een gemeenschappelijke regeling kunnen deze taken zelfstandig en op een eenduidige manier worden uitgevoerd. Dat biedt efficiencyvoordelen in de uitvoering en het biedt eenheid in de regio. Bovendien heeft het openbaar lichaam van de GR rechtspersoonlijkheid en heeft het daarmee de gewenste slagkracht om de werkzaamheden zelfstandig uit te voeren namens de gemeenten. De VKB is een gevestigde naam en levert dienstverlening van hoge kwaliteit. Partijen zijn het erover eens dat hier geen afbreuk aan gedaan moet worden, maar dat er juist nog meer ingezet kan worden op profilering. Op veel punten doet de VKB het heel goed. Als dit beter uitgedragen wordt, kan de keuze van gemeenten voor uitbesteding van schuldhelpverlening aan de VKB gefundeerd worden op deze positieve punten.

Volgens BMC | advies is daartoe een GR met de mogelijkheid om dienstverlening deels flexibel af te nemen de meest aangewezen manier voor de toekomstige samenwerking met de VKB. De GR als rechtsvorm verandert daarmee niet, het is slechts een andere manier van inrichten.

De gemeenten willen keuzevrijheid en flexibiliteit in de samenwerking, en een flexibel ingerichte GR maakt het mogelijk dat gemeenten per product of dienst kunnen kiezen voor regionale samenwerking of het zelf doen.

Gemeenten betalen alleen de kosten voor de producten en diensten die zij afnemen plus de basiskosten van de GR.

Per te leveren product of dienst worden met de deelnemende gemeenten afspraken gemaakt over de uitvoering en aansturing van taken. De afspraken worden vastgelegd in een DVO tussen de VKB en de individuele gemeenten. Daarnaast hebben de gemeenten de vrijheid om lokaal, vanuit de kracht van de eigen samenleving, mogelijkheden te bieden voor een eigen aanbod van ondersteuning

Tot en met 2020 wordt gewerkt met een basispakket en een pluspakket. Dat is feitelijk al een voorbeeld van de geadviseerde flexibiliteit. De inhoudelijke invulling van deze beide pakketten voldoet echter niet meer in de huidige situatie, zoals o.a. blijkt uit de zeer geringe afname van het pluspakket. Dat neemt niet weg dat een bepaalde mate van flexibiliteit wenselijk blijft. Daarbij heeft de organisatie wel een stabiele basis nodig om een gezonde organisatie te kunnen blijven.

Gekozen is daarom om vanaf 2021 te werken met een kernpakket aan dienstverlening dat door alle GR-gemeenten wordt afgenomen en een keuzepakket waarbij via DVO's met afzonderlijke gemeenten afspraken worden gemaakt. Bij dat laatste gaat het met name om de inzet van de VKB bij de gemeentelijke toegang, en ook om beschermingsbewind.

Op deze wijze houdt je een stevige gemeenschappelijke basis met mogelijkheden voor individuele gemeentelijke keuzes.

3 Dienstverlening VKB

3.1 Het sociaal domein

Sinds de decentralisaties in het sociaal domein (2015) hebben gemeenten, meer nog dan daarvoor, een verantwoordelijkheid voor de ondersteuning van inwoners die het zelf (even) niet redden. Deze verantwoordelijkheid is vastgelegd in verschillende wetten zoals de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO), Participatiewet, Jeugdwet en ook de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

Deze transformatie heeft bij gemeenten geleid tot een ambitie voor een integrale benadering van de problematiek. Met andere woorden, wanneer een inwoner een hulpvraag heeft, wordt gekeken naar meerdere levensgebieden en wordt de oplossing integraal gezocht.

Dit Toekomstplan richt zich op de uitvoering van de schuldhulpverlening, niet op het hele sociale domein. Toch heeft dit plan wel degelijk een bredere blik. Zowel onderzoek als ervaring laat zien dat er een duidelijke relatie is tussen een problematische financiële situatie en problemen op andere levensgebieden. Het is belangrijk om snel aan de voorkant te bepalen welk probleem, of welke problemen, het eerst moet(en) worden aangepakt en op welke, samenhangende, wijze. Dat geeft in de eerste plaats de mensen rust en vertrouwen, maar daardoor kan ook een meer duurzame oplossing voor de problemen worden gezocht. Samenwerking met andere partners is dan belangrijk.

De VKB heeft verschillende vormen van schuldhulpverlening 'onder één dak'. Daardoor kunnen mensen met schulden op maat en breed geholpen worden en is doorstroom naar een andere vorm van schuldhulpverlening betrekkelijk eenvoudig.

Schuldhulpverlening moet zoveel mogelijk aansluiten op de ontwikkelingen in het sociaal domein en de ontwikkelingen binnen de GR-gemeenten. Mede vanwege de (komende) herindelingen is het toekomstig beleid op het sociaal domein echter nog niet voor elke GR-gemeente meerjarig bepaald. Dat betekent dat het Toekomstplan zich richt op wat op dit moment de rode draden binnen de gemeenten lijken te zijn. In het nieuw te ontwikkelen beleidsplan Schuldhulpverlening komen deze uitgangspunten waarschijnlijk terug.

Vanuit hun visie op het sociaal domein⁹ hebben de GR-gemeenten de ambitie dat dienstverlening ...

- ... dichtbij de inwoners plaatsvindt,
- ... met een brede, integrale aanpak,
- ... van goede kwaliteit is,
- ... gericht is op preventie en op vroegtijdige signalering,
- ... met logische verbindingen met partners en beleidsvelden binnen en buiten het sociaal domein.

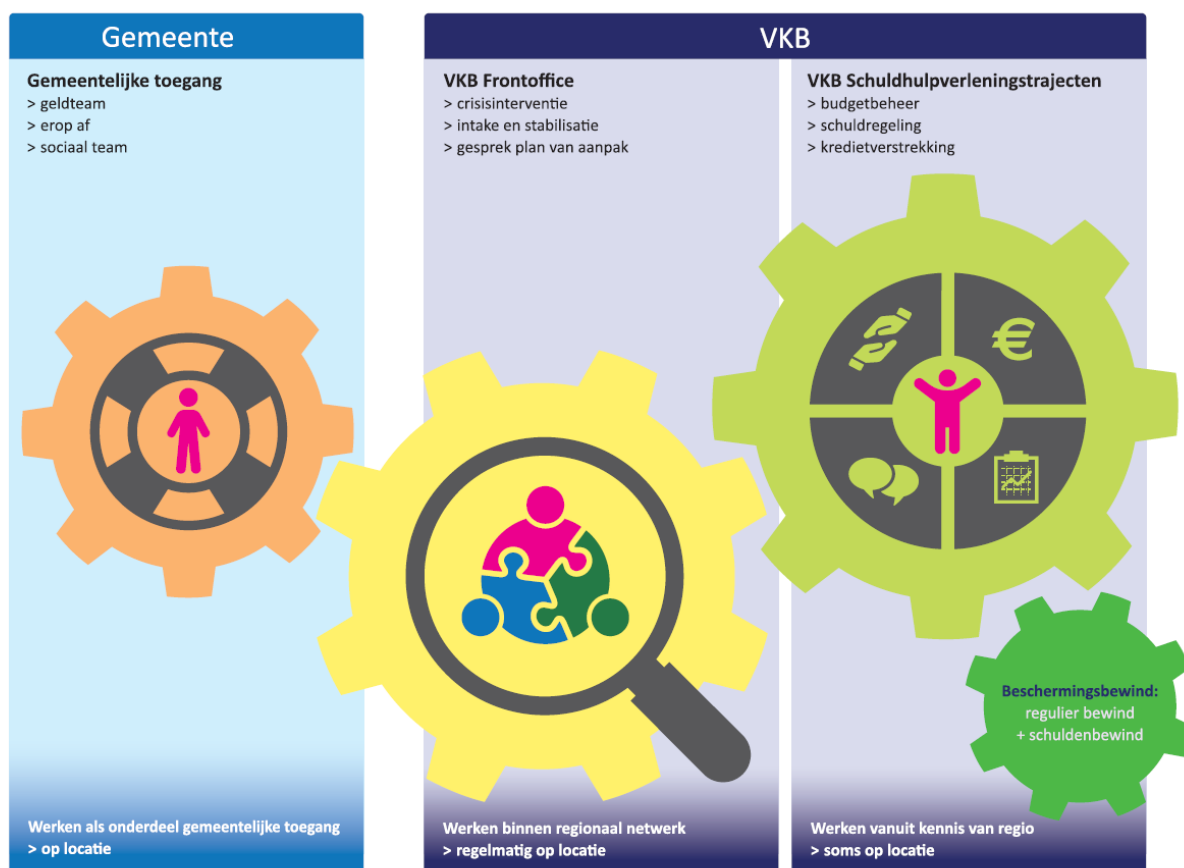
Hiermee willen gemeenten bereiken dat ...

- ... de dienstverlening goed toegankelijk is voor inwoners,
- ... in de dienstverlening de inwoner centraal staat en de aanpak aansluit bij zijn/haar wensen,
- ... de dienstverlening snel, effectief en efficiënt is, tegen aanvaardbare kosten.
- ... iedere inwoner, op een voor hem/haar passende manier, actief meedoet in de (lokale) maatschappij en dat kinderen veilig en gezond kunnen opgroeien.

Op de volgende pagina wordt aan de hand van een infographic inzichtelijk gemaakt hoe het Toekomstplan vertaald kan worden naar de uitvoering. Vervolgens wordt dieper ingegaan op deze dienstverlening.

⁹ Gemeente Eemsdelta: *Dienstverleningsconcept*, Gemeente Het Hogeland: *Toekomstvisie Ruimte*, Gemeente Oldambt: *Visie Transformatie Sociaal Domein 2025*, Gemeente Pekela: *voorjaarsnota 2019*, Gemeente Veendam: *Visie op sociaal domein 2016*.

Infographic Dienstverlening



3.2 Het kernpakket van de schuldhulpverlening VKB

Een inwoner in Noord-Oost Groningen kan voor deskundige schuldhulpverlening terecht bij de VKB. Deze dienstverlening vormt het *kernpakket* van de VKB (de twee rechter kolommen). Hiermee geeft de VKB handen en voeten aan de uitvoering van de Wgs en het beleidskader. Het kernpakket wordt door alle GR-gemeenten bij de VKB afgenomen en wordt gedeeltelijk uit de vaste bijdrage bekostigd.

Het kernpakket bestaat uit twee onderdelen die onderling afhankelijk zijn:

- 1) De frontoffice
- 2) De schuldhulpverleningstrajecten.

3.2.1 De Frontoffice

Als mensen met problematische schulden binnenkomen bij de VKB, worden ze opgevangen door medewerkers van de frontoffice (het gele tandwiel). De frontoffice is een laagdrempelige voorziening waar mensen uiteindelijk via een resultaatgericht plan van aanpak worden doorgeleid naar de juiste vorm van schuldhulpverlening. De kern van de ondersteuning via de frontoffice is de intake met het plan van aanpak en, indien nodig, de crisisinterventie.

De medewerkers van de frontoffice werken zoveel mogelijk op locatie. Op die manier zijn ze toegankelijk voor de inwoners maar ook voor de medewerkers van de gemeentelijke toegang voor doorverwijzing of collegiaal overleg.

De frontoffice levert maatwerk. Dat wil zeggen, een persoonlijke werkwijze die aansluit op de situatie van de inwoner. De frontoffice is een samenspel met de gemeentelijke toegang. Dubbele intakes en vertragingen in het proces worden zoveel mogelijk voorkomen. Dat is immers voor de cliënt onprettig, en dat kost geld.

Mensen kunnen op twee manieren bij de VKB binnenkomen:

Mensen zoeken rechtstreeks contact met de VKB

Deze mensen hebben financiële zorgen en komen zonder dossier, op advies of uit zichzelf, bij de VKB voor hulp. Zij worden zo snel mogelijk gekoppeld aan een medewerker van de frontoffice (het gele tandwiel) die met hen een Intake Compleet doorloopt. Dat houdt in: een intake, dossierverzameling, analyse, stabilisatie, een plan van aanpak en, indien nodig, doorgeleiding naar collega's van de VKB voor een passend schuldhulpverleningstraject.

Indien er sprake is van een crisissituatie, bijvoorbeeld een dreigende huisuitzetting, dan wordt deze Intake Compleet aangevuld met een crisisinterventie zoals het opstarten van spoedbudgetbeheer en het aanvragen van een moratorium.

Mensen melden zich (eerst) bij de gemeentelijke toegang

Er zijn ook mensen die met een hulpvraag niet bij de VKB, maar bij de gemeente aankloppen (bij het oranje tandwiel). Mogelijk voornamelijk wanneer er sprake is van problemen op meerdere levensgebieden. De ervaring leert dat financiële problemen daar vaak onderdeel van uitmaken. Wanneer in een gemeentelijke toegang voldoende deskundigheid aanwezig is, dan kan de financiële situatie alvast enigszins worden gestabiliseerd en de ondersteuning worden opgestart. Indien nodig kan iemand vervolgens worden overgedragen naar de frontoffice van de VKB of naar andere vormen van hulpverlening. Het voordeel van deze ketenbenadering is dat mensen met een correct en relevant dossier binnenkomen bij de collega's van de frontoffice. Daar kan dan worden volstaan met een korte intake, d.w.z. een analyse van het dossier en een gesprek, waardoor een gericht plan van aanpak snel kan worden gemaakt en in uitvoering kan gaan.

Wanneer er onvoldoende deskundigheid is bij een gemeentelijke toegang en een inwoner wordt doorverwezen zonder, of met een incompleet dossier, dan zal de medewerker frontoffice alsnog een Intake Compleet moeten afnemen (zie hierboven).

3.2.2 De Schuldhulpverleningstrajecten

Het tweede onderdeel van het kernpakket zijn de schuldhulpverleningstrajecten (groene tandwiel). Op basis van een plan van aanpak bij de frontoffice kunnen inwoners met problematische schulden verder worden geholpen door andere medewerkers van de VKB. Voor deze mensen wordt een schuldhulpverleningstraject gestart.

De VKB biedt diverse vormen van schuldhulpverlening zoals Schuldregeling, Schuldbemiddeling, Dwangakkoord, Wsnp, Financieel beheer, Saneringskredieten en Budgetbeheer.

Deze producten blijven in ontwikkeling. Ter *illustratie* van een inhoudelijke vernieuwing worden twee producten eruit gelicht: Budgetbeheer en Schuldregeling.

Budgetbeheer

Het uitgangspunt bij budgetbeheer blijft: lichte ondersteuning waar het kan en zwaardere waar nodig. Het doel is dat mensen weer financieel zelfredzaam worden. Er wordt nu steviger ingezet op maatwerk en coaching. Dat betekent dat de dienstverlening nog meer wordt afgestemd op de individuele situatie van de klant. We onderscheiden daarbij grofweg drie vormen budgetbeheer:

Regulier Budgetbeheer

Dit komt het meest overeen met het huidige budgetbeheer. Het onderscheid zwaar en middel verdwijnt daarbij als apart te factureren producten, evenals het financiële onderscheid tussen opstart, afronding en coaching. De insteek wordt daardoor een *totaal pakket* budgetbeheer waarbij afhankelijk van de situatie en de fase waarin iemand zit, een bepaalde werkwijze en tempo wordt gehanteerd. Dat geeft de consulent meer professionele vrijheid. De termijn van maximaal vier jaar budgetbeheer blijft gehandhaafd.

Beperkt Budgetbeheer

Maatwerk betekent ook rekening houden met mensen die, direct aan het begin of na verloop van tijd, lichte ondersteuning nodig hebben. Voor hen is het product Beperkt Budgetbeheer. Dit product, waarbij de ondersteuning uitgaat van een redelijke mate van zelfstandigheid van de cliënt, wordt bijvoorbeeld ingezet in de laatste fase van het proces budgetbeheer. Het kan eventueel ook worden ingezet voor mensen die

mogelijk onder bewind komen bij de VKB en moeten wachten op de beschikking van de rechtbank. Zie daarvoor ook hoofdstuk 5.

In de praktijk blijkt het volgende. Het aantal mensen dat onder clause, en dus als uitzondering, langer dan vier jaar in budgetbeheer zit, is gemiddeld 300. Dat is weliswaar minder dan de ongeveer 1000 mensen in de periode zonder tijdsbegrenzing, maar het is daarentegen ongeveer een kwart van de totale groep in budgetbeheer. Dat is geen uitzondering meer. Blijkbaar voldoet de huidige dienstverlening niet voor deze mensen. Er wordt daarom een nieuw product ontwikkeld:

Beschermd Budgetbeheer.

Beschermd budgetbeheer is bedoeld voor bestaande cliënten voor wie zelfredzaamheid binnen vier jaar geen optie is en waarbij de verwachting is dat ook verlenging van een traject budgetbeheer niet tot (volle) zelfredzaamheid zal leiden. In een bepaalde fase in hun proces is er de mogelijkheid een nieuw product in te zetten: beschermd budgetbeheer. Beschermd budgetbeheer volstaat in een stabiele situatie. Het is geen uitbreiding van de doelgroep budgetbeheer, maar een andere vorm van dienstverlening. In 2020 wordt middels een project onderzocht op welke wijze dit product kan worden vormgegeven. In 2021 kan het dan structureel worden ingevoerd. Het product wordt daarom al wel opgenomen in de begroting 2021.

Beschermd budgetbeheer kan daarnaast ook een minder belastend instrument zijn voor mensen die een verzoek tot bewindvoering doen en waarbij het de inschatting is dat bewindvoering een te zwaar, en dus onnodig, middel is. Ook dit wordt in 2020 onderzocht.

Schuldregeling

Bij schuldregeling is de ontwikkeling ingezet om steeds meer minnelijke regelingen te laten slagen voor een goede doorgeleiding naar de Wsnp. Daarvoor kan het nodig zijn om meer dan voorheen een procedure voor een dwangakkoord te starten zodat alle schuldeisers meewerken aan een oplossing.

Een andere ontwikkeling is om meer minnelijke regelingen via een saneringskrediet te laten slagen. Een saneringskrediet is voor de cliënt duidelijk en overzichtelijk. Er worden concrete afspraken gemaakt voor een bepaalde periode, doorgaans 36 maanden, en de schuldenaar heeft maar met één schuldeiser te maken, namelijk de VKB. Dat wordt door de cliënten als minder belastend ervaren. Het brengt hen rust en stabiliteit. Voor de VKB is een saneringskrediet minder bewerkelijk dan bemiddeling omdat er geen hercontroles hoeven plaats te vinden. Schuldeisers worden direct betaald voor het afgesproken bedrag en hoeven niet te wachten op deelbetalingen. Schuldeisers hebben dus direct zekerheid.

Hiermee wordt aangesloten bij landelijke ontwikkelingen die ook door de NVVK worden ondersteund.

3.3 Het keuzepakket van de VKB

Om tegemoet te komen aan de verschillende individuele ambities binnen de GR-gemeenten is in het vorig hoofdstuk aangegeven dat een samenwerkingsvorm met enige flexibiliteit wenselijk is. Concreet betekent dat naast het kernpakket voor iedereen, er een keuzepakket is waarbij via dienstverleningsovereenkomsten (DVO's) afzonderlijke afspraken gemaakt kunnen worden met de VKB.

Wij onderscheiden daarin twee mogelijkheden: inzet van de VKB binnen de gemeentelijke toegang en beschermingsbewind. Voor bewind verwijzen we naar hoofdstuk 5.

3.3.1 Keuzepakket: Inzet VKB binnen gemeentelijke toegang.

De eerste stap bij (dreigende) financiële problemen is om de situatie integraal te bekijken en snel en deskundig, samen met de inwoner, aan te pakken. Gemeenten zijn volop bezig met de ontwikkeling van een toegang (het oranje tandwiel) waarin dit kan worden opgepakt. De wijze waarop dat wordt vormgegeven, verschilt per gemeente. Zo is er bijvoorbeeld een zorgbalie, een geldteam, een 'erop af team' en/of ondersteuning via een sociaal team. De afgelopen periode heeft de VKB daar in afzonderlijke gemeenten en met verschillende intensiteit een bijdrage aan geleverd. Door als VKB nauw samen te werken met gemeentelijke medewerkers en andere partners wordt de integrale benadering bevorderd. Door korte lijnen is er snelheid in het proces en is onderlinge uitwisseling van kennis eenvoudiger. Ook kan, indien dat nodig

blijkt, een schuldhulpverleningstraject binnen de VKB sneller en effectiever worden opgestart wanneer in een gemeentelijke toegang op deskundige wijze al is begonnen met stabilisatie. Deze inzet van de VKB aan het begin van het proces is dus optioneel. Gemeenten hebben de mogelijkheid om, uiteraard in samenwerking met de VKB, te bepalen of en welke inzet nodig is.

Preventie

Preventie in de hele keten van schuldhulpverlening is belangrijk. Met name het voorkomen van schulden bij jongeren is een punt van aandacht. In de regio Noord-Oost Groningen waar intergenerationele armoede een veelvoorkomend verschijnsel is, is het belangrijk de spiraal te doorbreken en jongeren te begeleiden. Tot en met 2020 werd met een aantal gemeenten aparte afspraken gemaakt over preventie-activiteiten (het pluspakket). De constatering is dat dit pluspakket weinig wordt afgenomen. Het komende jaar gaat de VKB in gesprek met de GR-gemeenten om in het proces van nieuwe beleidsvorming mee te denken over de gemeentelijke ambities en mogelijkheden als het gaat om preventie.

3.4 Klantvisie en klantbenadering

Naast inhoudelijke aanscherping en vernieuwing is er ook een ander element dat maakt of de dienstverlening effectief is: de klantvisie en de klantbenadering. Daarover gaat deze paragraaf.

Uit het rapport “Weten is nog geen doen” van de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid (WRR)¹⁰ blijkt dat er een behoorlijk verschil is tussen wat de overheid van burgers verwacht en wat zij daadwerkelijk in staat zijn om te doen. Rationeel weten mensen vaak wel wat ze moeten doen, maar met alle stress, verleidingen en tegenslagen is het erg moeilijk om zich aan een plan te houden. Dit geldt niet alleen voor kwetsbare groepen in de maatschappij maar ook voor hoger opgeleiden en mensen met een goede maatschappelijke positie. Dichtbij de burger betekent dus niet alleen fysiek in de buurt van de burger. Minstens zo belangrijk is de dienstverlening en verwachtingen van burgers (en dus ook de verplichtingen die worden opgelegd) af te stemmen op de persoonlijke situatie. Het stellen van reële en haalbare doelen is dus essentieel.

De afgelopen periode is binnen de VKB de ontwikkeling ingezet naar een meer stress-sensitieve benadering van de cliënten. Zo wordt de methodiek ‘motiverende gespreksvoering’ onderdeel van de werkwijze van de VKB. Motiverende gespreksvoering is een klantgerichte, non-directieve manier van begeleiding die als doel heeft mensen zelf hun eigen wensen en tegenstrijdigheden te laten onderzoeken, om hen op die manier verder te helpen in het proces van gedragsverandering. Een aantal uitgangspunten is:

- Motivatie tot verandering komt vanuit de klant en wordt niet van buitenaf opgelegd
- Het is de taak van de klant en niet van de hulpverlener om een oplossing te zoeken
- Proberen iemand te overtuigen is geen effectieve strategie
- Het gesprek is kalm en uitnodigend van karakter

Uit onderzoek blijkt dat motiverende gespreksvoering leidt tot meer gemotiveerde klanten, minder uitval en meer kans op structurele gedragsverandering.

3.5 Samenvattend

Zoals de infographic visualiseert, wordt het Toekomstplan in de uitvoering op de volgende wijze vertaald:

- Schuldhulpverlening als kern van de organisatie. Dit kernpakket bestaat uit de frontoffice en schuldhulpverleningstrajecten. Alle GR-gemeenten nemen deze dienstverlening af bij de VKB.
- Keuzepakket voor GR-gemeenten afzonderlijke middelen DVO. Dit keuzepakket bestaat uit de inzet van de VKB als onderdeel van de gemeentelijke toegang en uit beschermingsbewind.
- Naast de inhoud van wordt een klantvisie ontwikkeld. Een onderdeel daarvan is de methodiek van motiverende gespreksvoering.

¹⁰ Weten is nog geen doen, een realistisch perspectief op redzaamheid, Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid (WRR) 2017.

4 Financiën

In de vorige hoofdstukken ligt de nadruk op de inhoud. In dit hoofdstuk ligt de focus op de financiën. Voor de exacte financiering wordt overigens verwezen naar de (concept)begroting. In dit hoofdstuk wordt, ter verduidelijking van het geheel, een aantal toekomstgerichte en overstijgende aspecten eruit gelicht.

4.1 Huisvesting

De VKB is gehuisvest op één locatie, het pand aan de Stationsweg 2 in Appingedam. Omdat de VKB toegankelijk en laagdrempelig wil zijn met een goed netwerk in de regio, en omdat de VKB zoveel mogelijk kostenbesparend wil zijn, zijn de volgende opties verkend:

- Een extra locatie openen elders in de regio
- Verhuizen naar een kleiner pand en vervolgens voornamelijk op locatie werken
- In het pand aan de Stationsweg in Appingedam blijven

Een extra locatie openen elders in de regio brengt extra kosten met zich mee en is eigenlijk een schijn-laagdrempeligheid. De regio Noord-Oost Groningen is dermate groot dat veel mensen dan nog steeds moeten reizen en afstand ervaren. Momenteel wordt al in de gemeenten op locatie gewerkt (tweede optie). Het is echter niet op korte termijn haalbaar de dienstverlening op locaties bij de gemeenten en de maatschappelijke partners zover uit te breiden, dat de VKB met een kleinere hoofdvesting zou toekunnen. Uiteindelijk is gekozen voor de derde optie en is het huurcontract met 5 jaar verlengd. Dit heeft verschillende voordelen.

- De huur bedraagt € 93.000 per jaar, dat is relatief laag.
- Geen onrust (en kosten) door een verhuizing. Energie kan worden gericht op het primaire proces.
- Vanuit het centrale kantoor in Appingedam gaan medewerkers alsnog een aantal dagdelen op locatie werken.
- Het verlengde contract biedt de mogelijkheid tot krimp in eigen huis door de optie om de bovenverdieping af te stoten.

4.2 Dienstverlening

Er is een doorlichting gedaan bij de schuldhelpverleningstrajecten zoals die zijn benoemd in hoofdstuk 3. Er is een herijking geweest op het benodigde aantal uren per traject, het aantal verwachte cliënten en de uurprijs. De uurprijs is berekend op basis van alle kosten voor een werkplek inclusief de personeelslasten. De gemiddelde prijs van een consultant bij de VKB is daarmee vastgesteld op € 75 per uur. Dat is een marktconform tarief voor een Hbo-er. Dat wil niet zeggen dat voor elke vorm van dienstverlening € 75 per uur moet worden berekend. Een deel van het uurtarief voor het kernpakket bijvoorbeeld wordt verrekend via de vaste bijdrage. Zie hiervoor de volgende paragraaf.

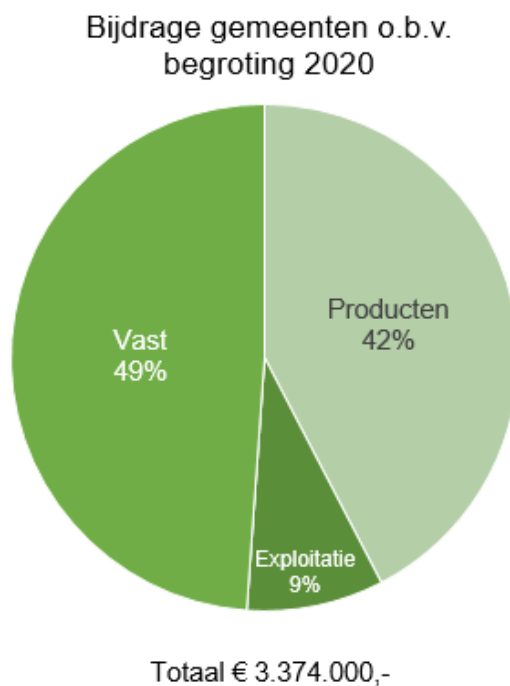
In bijlage 1 wordt een overzicht gegeven van het aantal berekende uren van het kernpakket en de verwachte aantallen voor 2021. Dit overzicht is ter indicatie. Bij de vaststelling van de begroting vindt besluitvorming daarover plaats.

4.3 Financieringssystematiek

Het kenmerk van samenwerken binnen GR-verband is dat kosten gezamenlijk worden gedeeld op een transparante en evenwichtige manier. Daarbij is het belangrijk dat de afzonderlijke gemeenten zowel bij de begroting als bij de rekening niet voor verrassingen komen te staan en voldoende grip hebben op hun bijdrage aan de bekostiging van de VKB.

Mede daarom is met ingang van 1 januari 2019 de financieringssystematiek gewijzigd. Belangrijkste kenmerk van deze gewijzigde systematiek is een duidelijk onderscheid tussen de vaste kosten en de productkosten. Vaste kosten worden, middels een verdeelsleutel op basis van inwoneraantal, verdeeld over de GR-gemeenten. Productkosten worden betaald op basis van afname per gemeente van dienstverlening uit het kernpakket.

Onderstaand cirkeldiagram is een schematische afbeelding van de gewijzigde financieringssysteem van 1 januari 2019. Deze systematiek is de basis geweest voor de begroting 2019 en 2020.



Met deze systematiek is de keuze gemaakt om alle overhead over te hevelen naar de vaste kosten. Ook de overhead van de consultants. Op deze manier blijft het uurtarief voor producten uit het **kernpakket VKB** laag, namelijk € 55,- per uur, 42% van de totale kosten.

De vaste bijdrage bedraagt daardoor 49% van de totale kosten. Omgerekend komt dat neer op € 11,- per inwoner.

Exploitatiebijdrage

Uit een nadere analyse is gebleken dat een deel van de dienstverlening van de VKB, met name de front-office, tot nu toe niet zichtbaar als product is meegenomen in de begroting. De kosten hiervoor worden uiteindelijk middels de exploitatiebijdrage verrekend. Daarmee is het vrijwel onmogelijk een exploitatietekort te voorkomen en worden gemeenten jaarlijks geconfronteerd met een extra bijdrage.

Daarom wordt met ingang van de begroting 2021 alle dienstverlening begroot zodat daarmee het exploitatietekort wordt geminimaliseerd.

Dienstverleningsovereenkomsten (DVO)

Er is voor gekozen om bepaalde inzet van de VKB te bekrachtigen middels DVO's. Dat betreft deelname van de VKB in gemeentelijke pilots gericht op preventie en vroegsignalering en dat betreft beschermingsbewind.

Gemeentelijke toegang/vroegsignalering

Bekostiging via aparte afspraken is deels een voortzetting van de huidige werkwijze. Zowel in 2019 als in 2020 heeft een aantal gemeenten pilots opgezet om de ondersteuning aan de inwoners vorm te geven en heeft de VKB daarin geparticipeerd. Door deze deelname via DVO's te regelen, zijn de afspraken duidelijk en kunnen zowel de VKB als de gemeenten er tijdig rekening mee houden qua financiën en inzet van personeel.

Door stevig in te zetten op deskundige en preventieve ondersteuning bij de gemeente is de aanname dat

- 1) er sprake is van verzilvering. Door bepaalde elementen van de schuldhulpverlening tijdig op te pakken in de gemeentelijke toegang kan schuldhulpverlening worden afgewend of minder intensief worden ingezet, waardoor bij de VKB een besparing kan worden gerealiseerd
- 2) meer mensen de weg naar ondersteuning weten te vinden vanwege de laagdrempeligheid waardoor het aantal mensen dat bij de VKB terechtkomt stijgt.

Beide aannames kunnen nog niet worden getoetst, daar moet enige tijd overheen gaan. De verwachting is dat aan het eind van 2020 zich een ontwikkeling zal aftekenen. Op dat moment kunnen nadere conclusies worden getrokken.

Voor deelname van de VKB in de gemeentelijke toegang/vroegsignalering blijft in 2021 *extra* financiering nodig.

4.4 Overig

Er is een verkenning gedaan naar aanvullende maatregelen voor een efficiëntere bedrijfsvoering. In 2020 zal dat nader worden onderzocht en uitgewerkt.

Intensievere samenwerking met andere kredietbanken:

- Uitwisseling tijdelijk personeel
- Gezamenlijke inzet op scholing en professionalisering
- Gebruikmaken van elkaars expertise, b.v. door inkoop
- Samenwerking op gebied van automatisering
- Door schaalvergroting in te zetten kunnen bepaalde kosten mogelijk omlaag.

Meer gebruikmaken van GR-gemeenten

Bijvoorbeeld door samen te werken bij bepaalde aanbestedingen zoals de arbodienst of telefonie. Maar ook door gebruik te maken van gemeentelijke kennis en inzet op bv laaggeletterdheid of communicatie.

Andere partners

Onderzoeken in hoeverre andere partners niet alleen inhoudelijk maar ook financieel kunnen bijdragen. Te denken valt aan een bijdrage van woningcorporaties bijvoorbeeld bij voorkomen huisuitzettingen.

5 Beschermingsbewind

Beschermingsbewind is een door de rechter opgelegde maatregel die is bedoeld voor meerderjarigen die tijdelijk of blijvend niet in staat zijn om hun financiële belangen te behartigen. Een beschermingsbewindvoerder beschermt het vermogen van de betreffende persoon en behartigt zijn financiële belangen. De gene die onder bewind is gesteld mag niet meer zelfstandig beslissen over de goederen die onder bewind staan.

Sinds januari 2014 zijn er twee soorten / gronden voor beschermingsbewind, namelijk:

1. Bewind wegens een *lichamelijke of geestelijke toestand* (regulier bewind);
2. Bewind op grond van *verkwisting of een schuldsituatie* (schuldbewind).

Een regulier beschermingsbewind is in beginsel voor onbepaalde tijd. Dit bewind stopt alleen bij opheffing door de kantonrechter of door het overlijden van de cliënt. Van deze groep cliënten stroomt maar een beperkt deel uit. Een schuldbewind duurt in principe zolang als de situatie van verkwisting of de schuldsituatie aanwezig is. Dit is normaal gesproken dus een aanzienlijk kortere periode dan bij een regulier bewind, zodat cliënten uit deze groep eerder uitstromen.

5.1 Ontwikkelingen en uitgangspunten bij bewindvoering

Beschermingsbewind is geen wettelijke taak voor gemeenten. De meeste gemeenten voelen het echter wel als hun verantwoordelijkheid om deze mensen te ondersteunen door goede advisering over bewindvoerders in de regio of door het aanbieden van bewindvoering via de 'eigen' kredietbank. Het gaat immers om een kwetsbare groep die door omstandigheden niet in staat is de eigen financiën te beheren en te regelen. Dat betekent dat gemeenten zich betrokken voelen bij de wijze waarop beschermingsbewind in hun gemeenten wordt ingevuld.

Naast inhoudelijke betrokkenheid hebben gemeenten ook een financieel belang dat bewindvoering effectief en deskundig wordt ingezet. Mensen die onder bewind komen, moeten dat zelf betalen. Indien zij daartoe niet in staat zijn, en dat geldt voor het merendeel, kunnen zij daarvoor bijzondere bijstand aanvragen.

Het aantal mensen onder beschermingsbewind is de afgelopen jaren fors gestegen van 94.000 bewinden landelijk in 2009 tot 255.000 in 2018. In bijna 25% van de gevallen gaat het dan om schuldbewind. Daarmee is het percentage bijzondere bijstand dat wordt toegekend voor bewindvoering exponentieel gestegen tot soms wel 50% van het totale budget.

Deze forse toename aan klanten heeft ook geleid tot een toename van het aantal commerciële bewindvoerderskantoren, ook in deze regio.

Gemeenten hebben *geen directe regie* op de aanvragen tot bewind. Bewoners kunnen zich melden bij een bewindvoerderskantoor naar keuze en de rechter bepaalt of iemand wordt toegelaten. Een schuldbewind wordt in principe uitgesproken als een tijdelijke maatregel, namelijk totdat de schuldsituatie is opgelost. Een regulier bewind heeft meer het karakter van een langdurige maatregel, omdat de noodzaak van het bewind daarbij meestal in de persoon ligt. De rechter toetst en beslist of een onderbewindstelling beëindigd kan worden. Voor beide soorten bewind geldt dat een bewindvoerder in ieder geval iedere 5 jaar aan de rechter dient aan te geven of het bewind nog noodzakelijk is.

Het is in de eerste plaats voor de cliënt, maar ook voor de gemeenten, van belang dat bewindvoering deskundig, klantgericht en efficiënt wordt uitgevoerd. De volgende uitgangspunten worden gehanteerd:

1. *Alleen bewindvoering als het niet anders kan*
Bewindvoering grijpt zwaar in het dagelijks leven van iemand in, en moet daarom niet onnodig worden ingezet. Bewindvoering is daarmee per definitie alleen voor kwetsbare personen. Indien

lichtere ondersteuning voor iemand mogelijk is, dan heeft dat de voorkeur. Te denken valt aan één van de producten van budgetbeheer of ondersteuning in de privésfeer.

2. *Integrale benadering*

Het kan nodig zijn dat een cliënt naast bewindvoering andere (schuld)hulpverlening nodig heeft zoals een schuldregeling. Het uitgangspunt is dat dit met korte lijnen en met zo min mogelijk overdrachtsmomenten en intakes wordt georganiseerd.

3. *Kwaliteit*

Vanzelfsprekend is een deskundige en klantgerichte benadering een belangrijk uitgangspunt.

4. *Gemeentelijke regie*

Bewindvoering is feitelijk een afspraak tussen rechtbank, cliënt en bewindvoerder. Iedere 5 jaar dient de bewindvoerder bij de rechter aan te geven of bewind nog nodig is. De rechter toetst dat vervolgens. Tenzij de gemeente daar expliciet actie op onderneemt, is er geen zicht op wat er gebeurt met de persoon die onder bewind staat en op welke wijze er wordt gewerkt aan bv uitstroom. Er is geen vanzelfsprekende controle op de effectiviteit van de dienstverlening van de bewindvoerder. Toch is het raadzaam dat gemeenten een vorm van regie pakken op het proces. In de eerste plaats vanwege de dienstverlening aan deze kwetsbare personen, maar ook vanwege kosten die ermee gepaard gaan.

5.2 Bewindvoering bij de VKB

Beschermingsbewind is geen wettelijke taak. Beschermingsbewind zit in het keuzepakket. GR-gemeenten maken vanaf 2021 middels DVO's afzonderlijk afspraken met de VKB. Dit hoofdstuk geeft een schets van de inhoudelijke en financiële situatie zodat gemeenten tot een keuze kunnen komen voor het al of niet samenwerken met de VKB op gebied van bewindvoering.

Op dit moment zit Beschermingsbewind in het basispakket van de VKB. In 2015 is besloten tot een tijdelijke cliëntenstop tot maximaal 430 dossiers omdat bewindvoering door de VKB niet kostendekkend kon worden uitgevoerd.

Indien bewindvoering wordt uitgevoerd bij VKB, dan heeft dat verschillende effecten, op korte en ook op langere termijn. Hieronder worden de meest relevante aspecten benoemd. Een aantal van deze aspecten is zeker ook van toepassing op commerciële bewindvoerderskantoren. Een belangrijk verschil is dat de VKB een totaalpakket aan dienstverlening biedt waar bewindvoering een onderdeel van is.

Bewindvoering bij de VKB in het licht van bovengenoemde uitgangspunten.

1. *Alleen bewindvoering als het niet anders kan*

De VKB-medewerker maakt een nauwkeurige inschatting of bewindvoering voor een persoon de meest geschikte vorm van schuldhulpverlening is of dat een andere vorm van ondersteuning, zoals bijvoorbeeld (beschermd) budgetbeheer, passender is. De VKB heeft geen commercieel belang waardoor er geen prikkel is om iemand toe te laten als een andere (minder belastende en goedkopere) vorm van schuldhulpverlening ook mogelijk is.

2. *Integrale benadering: alles onder één dak*

De VKB heeft verschillende vormen van dienstverlening 'onder één dak'. Doorstroom van cliënten van budgetbeheer naar bewind en eventueel weer terug is betrekkelijk eenvoudig. Voor de cliënt betekent het een warme overdracht binnen dezelfde organisatie en een compleet dienstverleningspakket. Voor de gemeente betekent het geen extra kosten voor een intake. Kosten die b.v. wel moet worden doorberekend indien iemand bij een ander bewindvoerderskantoor onder bewind

staat en bij de VKB aanklopt voor aanvullende ondersteuning, zoals een schuldregeling. Bewindvoerderskantoren mogen geen schuldregeling doen. Ter illustratie: de VKB voert de schuldregeling uit voor ong. 150 mensen die elders onder bewind staan. Dat betekent extra kosten voor de gemeenten voor overdracht en intake. Ongeveer € 45.000 per jaar.

3. *Kwaliteit*

De kwaliteit van de dienstverlening bij de VKB is hoog. Dat vertaalt zich bijvoorbeeld in een gemiddelde score van een 8 in het klanttevredenheidsonderzoek van oktober 2019.

4. *Gemeentelijke regie*

De VKB legt middels begroting, jaarstukken en tussentijdse managementrapportages jaarlijks verantwoording af aan de GR-gemeenten zodat een vorm van regie en bijsturing mogelijk is.

5.3 Bedrijfsvoering en financiering

Naast inhoudelijke informatie is het voor de GR-gemeenten van belang om inzicht te krijgen in de bedrijfsvoering en financiering, zodat een afgewogen keuze kan worden gemaakt om inwoners wel of niet actief door te leiden naar de VKB voor bewindvoering.

Tarieven

De uurtarieven voor bewindvoering worden bepaald door het rijk. Daar heeft de gemeente geen invloed op. Ter indicatie: de uurprijs is voor 2020 vastgesteld op € 67,80 (exclusief btw). De gemiddelde uurprijs voor een VKB-bewindvoerder (incl. overhead) is € 75,00. Hierbij spelen twee belangrijke punten: BTW en de gekozen financieringssystematiek in de GR-VKB.

1. *BTW*

Op dit moment hoeft de VKB geen BTW in rekening te brengen voor bewindvoering. Of dit zo blijft, is niet zeker. Verwacht wordt dat de rechter in het voorjaar 2020 daarover uitspraak doet. Commerciële bewindvoerders rekenen wel BTW. Dat betekent dat commerciële bewindvoerders BTW doorberekenen aan hun cliënten en daarmee per uur duurder zijn dan de VKB. Indien de VKB wel BTW moet heffen is het verschil in uurtarief ten nadele van de VKB. De rechterlijke uitspraak over de BTW is daarmee van belang voor de bekostiging.

2. *Financieringssystematiek GR-VKB*

In de huidige financieringssystematiek wordt de overhead van het personeel en dus ook van de bewindvoerders, meegenomen in de vaste bijdrage. De overhead wordt betaald, naar rato van het inwoneraantal, door alle GR-gemeenten. Dat geldt ook voor de GR-gemeenten die besluiten geen afspraken met de VKB te maken over bewindvoering.

Uren

Net als het uurtarief wordt ook het *aantal* uren bewindvoering per cliënt door het rijk bepaald. Een overschrijding van het aantal uren betekent extra kosten en een hoger exploitatiebijdrage. Vanaf 2020 is de opgave aan de afdeling Bewindvoering om binnen de vastgestelde uren te blijven. Daarvoor zijn adequate maatregelen genomen, zoals verhoging van de caseload, zodat zo snel mogelijk in 2020, en zeker vanaf 2021, de uren VKB-bewindvoering gelijk zijn aan de norm. Daarmee vervalt het verschil op dit punt tussen commerciële bewindvoerder en de VKB.

Conclusie voor bedrijfsvoering

Er zijn onzekere factoren met betrekking tot bewindvoering. Een kostenbepalende factor is de ontwikkeling van de BTW. Daarnaast is de omvang van de groep potentiële cliënten niet te voorspellen en ook is niet duidelijk wat de consequenties zijn voor het werken met DVO's tussen de VKB en de afzonderlijke gemeenten.

Vanwege deze factoren zal de afdeling bewindvoering in 2021:

- niet groeien, *maximaal* de huidige omvang behouden van 5,6 fte en inspelen op eventuele krimp
- uitgaan van de verdeling van dossiers regulier bewind (75%) en schuldenbewind (25%), gebaseerd op cijfers van de afgelopen jaren.
- de door het rijk vastgestelde urennorm hanteren. Zie bijlage 2 voor nadere specificatie.
- geen dossiers buiten het werkgebied aannemen en de huidige dossiers buiten het werkgebied zoveel mogelijk hebben overgedragen

In 2020 zal worden geanticipeerd op bovenstaande situatie, 2020 is daarmee een ontwikkeljaar waarin het effect van het werken met DVO's duidelijk wordt, en waarin er ervaring wordt opgedaan met de omvang en samenstelling van de caseload.

6 Bijlagen

6.1 Verhouding uren en kosten kernpakket VKB (indicatie)

Naam traject	Benodigde uren	Kostprijs traject (benodigde uren x € 55)	Aantal obv 2020	Totale kosten traject (kostprijs x aantal)
Intake compleet FO	12	€ 660	510	€ 336.600
Crisisintake compleet FO	20	€ 1.100	55	€ 60.500
Plan van aanpak gesprek SHV	6	€ 330	45	€ 14.850
Intake SR	4	€ 220	150	€ 33.000
SR	14	€ 770	350	€ 269.500
Schuldbemiddeling	6	€ 330	220	€ 72.600
Wsnp	4	€ 220	130	€ 28.600
Financieel beheer	3	€ 165	25	€ 4.125
Dwangakkoord, incl. zitting	6	€ 330	50	€ 16.500
Budgetbeheer (incl. opstart, afronding en coaching)	17	€ 935	810	€ 757.350
Budgetbeheer beperkt	5	€ 275	55	€ 15.125
Beschermd budgetbeheer	10	€ 550	250	€ 137.500

NB.

Een intake compleet is nodig wanneer een inwoner zonder dossier of met een verre van compleet dossier, bij de VKB binnenkomt. Gemiddeld heeft de frontoffice-medewerker dan 12 uur voor nodig om te starten: intake, dossierverzameling, analyse, stabilisatie, een plan van aanpak en, indien nodig, overdracht aan collega's van de VKB voor een passend schuldhulpverleningstraject.

Wanneer de inwoner adequate eerste ondersteuning heeft ontvangen bij een gemeentelijke toegang en er is een dossier aangemaakt dan kan een plan van aanpak gesprek volstaan. De frontoffice medewerker heeft dan gemiddeld 6 uur nodig voor de analyse van het dossier, het opstellen van een plan van aanpak en overdracht aan collega's van de VKB voor een passend schuldhulpverleningstraject.

6.2 Gegevens beschermingsbewind bij de VKB (zonder BTW)

Dossieverdeling: 75% regulier bewind en 25% schuldenbewind

Opdrachtgever	Kosten beschermingsbewind			R75%-S25%		
	Uitvoering	Vaste bijdr.	Totaal	Dossiers	Instroom	Uitstroom
Eemsdelta	€ 157.366	€ 55.341	€ 212.707	150	20	20
Het Hogeland	€ 38.736	€ 18.528	€ 57.265	37	5	5
Oldambt	€ 112.577	€ 45.823	€ 158.400	107	14	14
Pekela	€ 33.894	€ 14.673	€ 48.568	32	4	4
Veendam	€ 58.104	€ 33.025	€ 91.129	55	7	7
Totaal	€ 400.677	€ 167.391	€ 568.068	382	50	50
Buiten werkgebied	€ 59.648	€ -	€ 59.648	41	0	0
Westerwolde	€ 10.309	€ 3.749	€ 14.058	8	0	0
Totaal	€ 470.635	€ 171.140	€ 641.775	431	50	50

