

Uitvraag Kredietbank 2023-2024

Inleiding

De schuldenproblematiek is het afgelopen decennium enorm gegroeid. In de huidige tijd, met de hoge inflatie en energiecrisis, verwachten we een nog grotere stijging van inwoners met financiële problemen. Schulden zijn van grote invloed op het welbevinden van mensen en de mate waarin mensen participeren. Aangevend is dat schuldenproblematiek bij mensen kan leiden tot chronische stresssituaties en daarmee ook tot gezondheidsklachten, ziekteverzuim en hulpverlening. Het beroep op ondersteuning en zorg van mensen met schulden is groot. Een goede aanpak van schulden en liever nog het voorkomen van schulden, draagt bij aan het beperken van zorgkosten.

Vanwege het integrale karakter en de vergelijkbare doelen die worden nagestreefd bij de preventie en aanpak van schulden, is de uitvoering van de aanpak van schulden in Heusden de afgelopen jaren belegd bij partners uit het voorliggend veld en bij de Kredietbank Nederland. De Kredietbank Nederland levert met de dienstverlening een bijdrage aan de maatschappelijke doelen van het subsidiebeleid, omdat het de zelfredzaamheid van onze inwoners bevordert. Het subsidiebeleid biedt goede mogelijkheden om resultaatafspraken te maken en biedt de ruimte om een meerjarige samenwerking aan te gaan met de Kredietbank Nederland. Om de aanpak rondom schulden de komende jaren voort te zetten en verder te intensiveren, is het wenselijk om de huidige afspraken met de Kredietbank te verlengen voor een periode van twee jaar.

Bij de voorbereiding van deze uitvraag zitten we midden in een energiecrisis en in een periode van stijgende inflatie. Het leven wordt steeds duurder en veel inwoners hebben niet de ruimte om de steeds hogere kosten op te vangen. De groep die met betalingsachterstanden en schulden te maken krijgt groeit. Ondanks dat er vanuit het Rijk een steunpakket is aangekondigd om de koopkracht voor 2023 te compenseren, voorzien we de komende tijd een groei van het aantal inwoners met schuldenproblematiek.

Ambitie

In Heusden willen we dat al onze inwoners gezond en gelukkig zijn. We willen daarbij dat mensen zo veel mogelijk zelf de regie over hun leven kunnen voeren en mee kunnen doen aan de samenleving. Het Sociaal Domein is breed en loopt van eigen kracht van inwoners tot aan gespecialiseerde ondersteuning vanuit Jeugdhulp, Wmo of Participatiewet. De werkzaamheden van de Kredietbank Nederland richten zich op de gebieden van de inwoners zelf, het sociale netwerk en het laagdrempelig aanbod van activiteiten, ondersteuning en hulp (zie figuur 1).



Figuur 1: Sociale domein in relatie tot kader subsidie sociaal domein

Heusden heeft drie maatschappelijke effecten benoemd voor subsidie in het sociaal domein:

- inwoners kunnen zelf en/of met behulp van hun sociale omgeving zo zelfstandig mogelijk functioneren in onze maatschappij;
- jeugdigen kunnen in een veilige (pedagogische) omgeving opgroeien en zich verder ontwikkelen;
- inwoners kunnen zich ontspannen, elkaar ontmoeten en ondersteunen in een prettig sociaal klimaat.

We verwachten dat de activiteiten van Kredietbank Nederland bijdragen aan met name de eerste twee maatschappelijke effecten. Om dit te meten maken we zo resultaatgericht mogelijk afspraken met elkaar.

Opgave

De afgelopen twee jaar is er ingezet op meer preventieve en laagdrempelige voorzieningen. Er is gestart met vroegsignalering en de Kredietbank heeft hier samen met O3 en Woonveste een grote rol in vervuld. In 2023 en 2024 verwachten we dat deze vroegsignalering nog meer tijd en aandacht gaat vragen en willen we deze vorm van ondersteuning verbeteren. De Kredietbank Nederland heeft hierin een belangrijke rol bij het leggen van contact met deze doelgroep. Het is belangrijk om voldoende capaciteit te hebben, om inwoners die via de vroegsignalering in beeld komen snel en goede ondersteuning te kunnen bieden.

Naast de groeiende doelgroep en daarmee grotere behoefte aan de dienstverlening van de kredietbank is er ook blijvende behoefte aan meer sturing om zo meer grip te krijgen en ook de kosten beter te kunnen beheersen. We willen in 2023-2024 investeren in een goede monitoring en het verbeteren van inzicht.

Met deze uitvraag maken wij helder wat de gemeente aan de Kredietbank Nederland vraagt voor de jaren 2023 en 2024. Zoals hierboven aangegeven staat de ontwikkeling niet stil en ook nieuwe thema's kunnen zich vóór of gedurende de looptijd van de subsidieperiode aandienen. Daar spelen we met elkaar op in en zoeken we een vorm voor. Dat geldt voor de gehele wijze van samenwerken en afspraken maken. De inhoud van deze tekst is dan ook niet in beton gegoten.

Basisdienstverlening

Volgens de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening zijn gemeenten verplicht om schuldhulpverlening aan te bieden. Om de schuldhulpverlening goed uit te voeren is financiële dienstverlening en expertise nodig. De Kredietbank Nederland levert producten en diensten die nodig zijn voor hulp bij schulden van onze inwoners. Tot de diensten die we als product inkopen behoren o.a. vormen van budgetbeheer, schuldregeling fase 2 en aanvraag dwangakkoord/Wsnp. Daarnaast levert de Kredietbank Nederland een bijdrage in de vroegsignalering.

Detachering/ontwikkeling

In 2019 is besloten om taken af te nemen op detacheringsbasis, om de klantmanagers van de Kredietbank meer bewegingsvrijheid te geven en voor wat betreft de dienstverlening beter aan te sluiten bij de vraag van de inwoners, hulpverleners uit het voorliggend veld en de gemeente. Dienstverlening wordt ingezet aan de hand van wat er aan extra overleg of inzet nodig is om de inwoner verder te helpen. Het gaat hierbij o.a. om: intakefase schuldregeling, duurzame financiële dienstverlening en meedraaien met de spreekuren geldzaken.

Gewenste aanpak en ontwikkelingen

Belangrijke thema's bij de aanpak van schulden die nog steeds in ontwikkeling en actueel zijn:

- een gezamenlijk beeld van de inwoners door korte lijnen, elkaar en elkaars werk kennen en een gedeelde visie over de aanpak van schulden;
- nadrukkelijker oog hebben voor de mogelijkheden van de inwoner en stap voor stap toewerken naar de volledige regie richting (financiële) zelfredzaamheid;
- meewerken aan (nieuwe) ontwikkelingen, zoals het financieel paspoort en aanpak vroegsignalering;
- ruimte voor maatwerk en een integrale benadering bij complexe casussen.

Belangrijkste focus in de aanpak is om zo snel mogelijk financiële rust bij complexe schulden te bereiken. Hieronder verstaan we:

- schulden lopen niet verder op;
- vaste lasten worden maandelijks betaald;
- schuldeisers weten dat iemand is gestart met schuldhulp (o.a. door VISH).

We zetten de huidige werkwijze voort:

- De budgetcoach en de klantmanager zijn ieder tenminste 1 dag per week in 1 van de sociaal wijkteams;
- Collega's uit het voorliggend veld kunnen alle vragen met betrekking tot schuldenproblematiek neerleggen bij de lokale medewerkers van de Kredietbank;
- Kredietbank maakt integraal onderdeel uit van het financieel expertiseteam binnen het sociaal wijkteam en neemt vanuit die hoedanigheid deel aan overleg en projecten, maar is ook aanspreekbaar voor professionals en vrijwilligers in het sociaal wijkteam voor vragen.

Thema's en projecten uitvraag 2023 en 2024

Thema's die in de komende periode actueel zijn benoemen we hieronder. Wij verzoeken u om de volgende thema's en projecten afzonderlijk te beschrijven in de offerte.

Samenwerking voorliggend veld

We verwachten dat binnen het sociaal domein partijen elkaar weten te vinden en in het verlengde van elkaar werken. Aandachtspunt voor de komende jaren is dat de medewerkers van de Kredietbank Nederland integraal onderdeel uitmaken van overleg en projecten samen met collega's uit het voorliggend veld waar het gaat om de aanpak van schulden.

Vroegsignalering schulden

Ook de aanpak van vroegsignalering staat, maar de verwachting is dat er de komende jaren veel meer inwoners door vroegsignalering in beeld zullen komen en geholpen moeten worden. De komende periode willen we hier stevig op in zetten.

Nieuw aanbod

Het huidige aanbod voorziet niet altijd in de behoefte van deze inwoners. We verwachten dat de Kredietbank Nederland nieuw laagdrempelig aanbod organiseert waarmee deze inwoners kunnen worden bediend. Hierbij is preventie, het zo vroeg mogelijk in beeld krijgen van inwoners, liefst nog voor er sprake is van schulden, een aandachtspunt. We verwachten dat de Kredietbank Nederland waar nodig aansluit bij ontwikkelingen die bijdragen het vroeger in beeld krijgen van inwoners.

In 2023 wordt ook een nieuw armoedebeleid ontwikkeld. De Kredietbank Nederland zal daarbij betrokken worden. We verwachten ook dat de Kredietbank Nederland waar nodig haar dienstverlening aan zal passen aan het nieuwe beleid.

Monitoringsafspraken

De afspraken over doorlooptijden en het monitoren van de voortgang ervan die we voorgaande jaren hebben gemaakt, blijven staan. Dit vinden we belangrijk om te kunnen sturen op verbetering, maar ook te bepalen wat haalbaar is. Snelheid is namelijk een belangrijk aspect van de nieuwe aanpak. Zoals hierboven beschreven ligt de focus hierbij vooral op het realiseren van financiële rust. Voor de hoofdprocessen willen we graag komen tot de volgende afspraken over doorlooptijden:

Categorie	Maximale duur	Eindproduct
Vroegsignalering	2 weken na datum melding in RIS	Melding is opgepakt door een eerste contact met de inwoner
Bedreigende situatie	2 weken na datum melding sociaal wijkteam	Financiële rust plus plan van aanpak
Stabilisatieproces/start budgetbeheer	5 weken na datum melding sociaal wijkteam	Financiële rust plus plan van aanpak
Schuldregeling	120 dagen na stabilisatie	Minnelijke schuldregeling met schuldeisers
Budget / inkomensbeheer	36 maanden na stabilisatie	2 x per jaar toets ontwikkeling financiële zelfredzaamheid
Budgetcoaching	6 maanden	Inwoner is financieel zelfredzaam
Aanmelding en begeleiden WSNP		Eindrapportage
Afronden regeling 3 jaar en eventuele nazorg (nog afspraken over te maken)	na aflopen schuldregeling	Eindrapportage

Wij streven daarbij de volgende resultaten na:

- bij 80% van de meldingen via de vroegsignalering (RIS) wordt binnen uiterlijk 5 weken financiële rust bereikt;
- bij 80% van de aanmeldingen bij het sociaal wijkteam wordt binnen uiterlijk 5 weken financiële rust bereikt; dit geldt zowel voor aanmeldingen derden (financiële rust binnen 8 werkdagen) als nieuwe aanmeldingen;
- de overige bovengenoemde doorlooptijden worden in 80% van de trajecten behaald;
- van de mensen in budgetbeheer wordt 50% met coaching financieel zelfredzaam gemaakt.

Bovenstaande doorlooptijden en resultaten zijn te volgen via de kwartaalrapportages die de Kredietbank Nederland aanlevert aangevuld met de kwartaalgesprekken. Aanvullende informatie over aantallen en voortgang van trajecten bij de Kredietbank Nederland is digitaal beschikbaar. Op zich is dit bruikbare informatie, maar aanvulling hiervan is wenselijk en deze informatie kan beter gebruikt worden. In 2023-2024 willen we samen kijken hoe deze informatievoorziening verbeterd en beter benut kan worden. We willen hierdoor een goed beeld krijgen of we daadwerkelijk doen wat de bedoeling is en of we dat goed genoeg doen .

Gedurende de looptijd van de afspraken monitoren we de inzet om zicht te krijgen op onze resultaten (hoe staan we ervoor). Dit doen we door middel van kwartaalgesprekken waarin met elkaar in gesprek te gaan over de kwartaalrapportages. De subsidie wordt beschikbaar gesteld aan de hand van de maandelijkse facturen en feitelijke realisatie