

besluitformulier college

<p>Opgesteld door: M. Foekema</p> <p>Afdeling: Samenlevingszaken</p> <p>Toestelnummer: 264</p> <p>Portefeuillehouder: G. van den Bosch</p> <p>Datum: 21 september 2011</p> <p>Paraaf afdelingshoofd</p> <p>Paraaf directeur</p>	<p>Onderwerp Jaarverslag GKB in Midden-Drenthe 2010</p> <hr/> <p>Besluit Het college van burgemeester en wethouders besluit:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kennis te nemen van bijgaand jaarverslag 2010 van de GKB inzake schuldhulpverlening in Midden-Drenthe. 2. via de lijst van ingekomen stukken de raadscommissie Welzijn te informeren over genoemd jaarverslag van de GKB. <p>Samenvatting Het jaarverslag van de GKB 2010 inzake de schuldhulpverlening in Midden-Drenthe wordt ter informatie aangeboden.</p>						
<p>Overleg gepleegd met:</p> <p><input type="checkbox"/> financieel adviseur AZ:</p> <p><input type="checkbox"/> personeelsconsulent AZ:</p> <p><input type="checkbox"/> medw.best&jurid. Zaken AZ:</p> <p><input type="checkbox"/> afdeling</p> <p><input type="checkbox"/> naam medewerker</p> <p><input type="checkbox"/> inspraak/adviesorgaan:</p> <p>Openbaar <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee</p> <p>Vervolgprocedure</p> <p><input type="checkbox"/> brief/beschikking</p> <p><input type="checkbox"/> persbericht</p> <p><input type="checkbox"/> gemeenteberichten</p> <p><input type="checkbox"/> OR</p> <p><input type="checkbox"/> WKPB (beperkingenbesluit)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Raadscommissie Welzijn</p> <p><input type="checkbox"/> Raad</p> <p><input type="checkbox"/></p>							
<p>Gevolgen organisatie/personeel <input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee</p>							
<p>Financiële gevolgen <input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee</p>							
<p>Exploitatielasten: € Investering: € Kapitaallasten: €</p> <p>Dekking:</p> <p>A. Incidenteel € Ten laste van:</p> <p>B. Structureel (exploitatielasten + kapitaallasten) € Ten laste van:</p> <p>C. Bijdrage uit reserves € Naam reserve: Stand na verwerking: €</p>							
<p>Meerjarenbegroting</p> <p>Product nr. jaar: € jaar: € jaar: €</p>							
	B	D	vdB	P	S	Datum besluit	Nummer
Akkoord							
Bespreken							

Toelichting

Datum: 21 september 2011

Onderwerp: Jaarverslag GKB 2010 schuldhulpverlening in Midden-Drenthe.

aanleiding en doel

Bijgaand ontvangt u ter informatie het definitieve jaarverslag 2010 van de GKB, inzake de schuldhulpverlening in Midden-Drenthe.

Stand van zaken schuldhulpverlening versus jaarverslag

In april 2011 werd u de notitie "Stand van zaken Schuldhulpverlening – april 2011" aangeboden over de stand van zaken met betrekking tot schuldhulpverlening in onze gemeente. Deze notitie was gebaseerd op de eindrapportage van de GKB over 2010. In de rapportage staan alleen de gegevens van het aantal afgenomen diensten die gefactureerd worden en de kosten die daarmee gemoeid zijn.

In april jl. konden wij u dus nog niet informeren over de klantkenmerken, de gemiddelde wachttijd, de uitval na de intake en het slagingspercentage met betrekking tot schuldregelingen. Hierover krijgt u in deze toelichting nadere informatie.

Klantkenmerken

Met betrekking tot klantkenmerken kunnen we kort zijn: er zijn nauwelijks verschillen met vorig jaar. De verdeling van de leeftijdsopbouw laat zien dat het merendeel van onze klanten bij de GKB (53 personen) een leeftijd heeft tussen de 30 en 50 jaar. Er zijn relatief weinig jongeren in de leeftijd van 21 – 30 jaar (slechts 17) en relatief weinig ouderen (slechts 9 mensen van 61 jaar of ouder). Ongeveer 2/3 van de klanten komt rond van een uitkering en circa 1/3 van een inkomen uit werk. Ook dit is geen verandering ten opzichte van 2009.

In vergelijking met 2009 zijn er iets meer minima- huishoudens (met een inkomen tot € 1250,- netto per maand) dan vorig jaar. Wat gezinssamenstelling betreft zijn er geen verschillen met vorig jaar: de grootste groep bestaat uit alleenstaanden (57%) en ongeveer evenveel alleenstaande ouders (16%) als gehuwden zonder kind (15%). De gehuwden met kinderen nemen 12% voor hun rekening van het klantenbestand.

Wachttijd

De GKB geeft aan dat de gemiddelde wachttijd in 2010 3,7 weken bedroeg. Daarmee is de doelstelling van gemiddeld 4 weken gehaald.

Gemiddelde schuldbedrag

GKB breed bedroeg het gemiddelde schuldbedrag in 2010 € 35.000,- en volgens het jaarverslag was de gemiddelde schuld in Midden-Drenthe eveneens € 35.000,- (p. 10). Dit riep vragen op. Desgevraagd geeft de GKB (in een email d.d. 21 september 2011) aan dat deze cijfers niet berusten op een misverstand, maar kloppen. Dit betekent dat de gemiddelde schuld in Midden-Drenthe is gedaald van € 43.000,- in 2009 naar € 35.000,- in 2010.

Slagingspercentage

GKB-breed is 58% van de trajecten in 2010 succesvol afgesloten. In Midden-Drenthe is het succespercentage veel lager dan gemiddeld, namelijk slechts 40%. Dat is extreem laag, ook vergeleken bij vorig jaar toen het percentage succesvolle schuldhulptrajecten in Midden-Drenthe nog 57% bedroeg.

De belangrijkste redenen voor het feit dat 60% procent van de trajecten negatief wordt afgesloten zijn volgens het jaarverslag (p. 10):

- aanvrager wenst niet aan de voorwaarden van het traject te voldoen 21%
- aanvrager werkt niet voldoende mee aan het traject 43%

- aanvrager heeft de financiële problemen alsnog zelf opgelost 17%
- overige redenen 19%

In het jaarverslag wordt geen verklaring voor gegeven voor het feit dat in 2010 60% mislukte, terwijl dat vorig jaar 'slechts' 43% was.

Uitval na de intake

Ook het aantal mensen dat na de intake af valt en geen schuldhulpverleningstraject krijgt, is in Midden-Drenthe hoog. Voor 2010 gaat het om 28 afvallers op de 134 aanvragers van schuldhulp. Ten opzichte van 2009 is het aantal afvallers na de intake zelfs verdubbeld: van 10% naar 20%. Ook hiervoor wordt geen verklaring gegeven.

Zeer slechte resultaten in 2010

Uit het jaarverslag wordt duidelijk dat de resultaten van de schuldhulpverlening in 2010 zeer te wensen over laten. Uit het voorgaande blijkt dat 20% na de intake uitvalt en dat van de overgebleven 80% die wel in traject komt, nog eens 60% faalt. Volgens de directeur van de GKB, de heer J. Tingen is er sprake van een trendbreuk met eerdere jaren. Hij ziet deze resultaten vooral nog als "incident". Dit roept de vraag op hoe de GKB presteert in voor Midden-Drenthe vergelijkbare gemeenten.

Retentiegemeenten

Vorig jaar werd afgesproken dat in het jaarverslag over 2010 de gegevens van twee referentiegemeenten zouden worden toegevoegd om de prestaties van de GKB te kunnen vergelijken met twee gemeenten die min of meer vergelijkbaar zijn met onze gemeente. Tynaarlo en Borger-Odoorn. Er is voor deze twee Drentse gemeenten gekozen omdat er sprake is van kleine plattelandsgemeenten. Borger-Odoorn kent een vergelijkbaar aantal intakes.

Op ons verzoek zijn de gegevens van deze gemeenten toegevoegd aan het definitieve jaarverslag dat thans voor u ligt. Hierbij valt op dat zowel in Borger-Odoorn als in Tynaarlo de resultaten aanzienlijk beter zijn dan in Midden-Drenthe. In Borger-Odoorn is het aantal succesvol afgeronde trajecten 65% en in Tynaarlo zelfs 80%. Kijken we naar het aantal afvallers na de intakes, dan scoren Borger-Odoorn en Tynaarlo met respectievelijk 15% en 16% ook beter dan de 20% van Midden-Drenthe.

Verklaringen voor de slechte resultaten

Het is niet duidelijk geworden tijdens een eerste bestuurlijk overleg waardoor er sprake is van zulke grote verschillen. Feit is wel dat er het afgelopen jaar veel klachten te horen waren (en nog steeds zijn) over de dienstverlening aan klanten van Midden-Drenthe.

De genoemde klachten zijn divers en komen zowel van individuen als van organisaties die met de GKB te maken hebben. Het gaat onder andere over doorbetalingen die niet of niet op tijd worden verricht. Rekeningen worden doorgestuurd naar de GKB, maar komen daar niet aan en worden niet betaald, met als gevolg oplopende kosten doordat er administratie- en/of incassokosten berekend worden. Contactpersonen wisselen veelvuldig en het duurt heel lang voordat trajecten tot stand komen (na de intake). Hierover zijn meerdere gesprekken gevoerd in algemene zin en specifiek wat betreft voorgelegde casussen. De GKB geeft aan dat zij in korte tijd sterk gegroeid is door de enorme toeloop naar schuldhulp, maar dit mag –ook volgens de GKB – geen reden zijn voor een slechte dienstverlening.

Het is m.i. denkbaar dat mensen die de dienstverlening niet als optimaal ervaren afhaken en daardoor voortijdig stoppen met hun schuldhulptraject. Dit zou mede een verklaring kunnen zijn voor het lage percentage succesvol doorlopen schuldtrajecten.

Verbetertraject

De GKB geeft toe dat niet alles bij hen vlekkeloos verliep. De GKB heeft in 2010 veel nieuw personeel aangenomen en moeten inwerken. Dat kost tijd. In 2011 werd een postkamer ingericht om de grote stroom post beter te kunnen verwerken. Ook werd het computersysteem

vervangen. Een en ander heeft helaas nog niet geleid tot zichtbare afname van het aantal klachten of signalen over de dienstverlening. Ook van de kant van de opdrachtgevers is gewerkt aan verbetertrajecten. Zo is de dienst budgetbeheer onder de loep genomen.

Budgetbeheer

Klanten van de GKB komen relatief vaak in budgetbeheer terecht. Dit is bedoeld om een stabiele financiële situatie te creëren en om ervoor te zorgen dat er geen nieuwe betalingsachterstanden ontstaan. Toch waren er in de afgelopen jaren juist veel klachten van mensen in budgetbeheer. Zo werden ook bij mensen waarbij de GKB het budget beheert, rekeningen niet voldaan omdat er te weinig saldo zou zijn. Ook bleek de hoogte van het huishoudgeld bij klanten in budgetbeheer sterk wisselend te zijn, bij gelijkblijvende inkomsten en gelijkblijvende vaste lasten. De GKB hanteert een systeem waarbij nieuwe rekeningen eerst worden voldaan van het leefgeld. Het restant wordt dan als huishoudgeld uitgekeerd.

Pilot budgetbeheer

Om grip te krijgen op budgetbeheer werd in 2010 een project "pilot budgetbeheer" gestart. Drie gemeenten tekenden hiervoor in: Midden-Drenthe, Tynaarlo en de Wolden. Afgesproken werd om te komen tot een situatie waarbij het leefgeld beschouwd zou worden als vaste last die daardoor veilig gesteld zou zijn: altijd genoeg geld om te eten. Met ingang van april 2011 zou dit gerealiseerd moeten zijn, en zouden mensen weten hoeveel geld ze krijgen per week of maand. Er zou dan communicatie zijn over nog niet betaalde rekeningen, zodat mensen keuzes leren maken en inzien dat er niet voldoende geld is om alle uitgaven van te betalen. Dit zou bijdragen aan inzicht in het te besteden bedrag aan huishoudgeld.

De drie gemeenten en de GKB hebben veel tijd gestoken in het voorbereiden van de pilot. Hierbij ging het erom vragen beantwoord te krijgen als: Hoe werkt budgetbeheer? Waarom klagen mensen in budgetbeheer over wisselend huishoudgeld? Welk bedrag zou er minimaal beschikbaar moeten zijn voor huishoudgeld? Zijn er normen voor de hoogte van huishoudgeld bij typen huishouden? En kan het wel, om mensen tijdens een schuldaflossingstraject een vast bedrag te geven aan huishoudgeld dat voldoet aan de normen van bijvoorbeeld het Nibud?

Uitkomst van alle werk was dat voor alle typen huishoudens de Nibudnormen haalbaar zijn, mits alle inkomsten bestanddelen naar de GKB overgemaakt worden. En dat bleek niet altijd het geval. Zo laat de GKB kinderbijslag nog altijd buiten budgetbeheer. Dat bedrag blijft daardoor buiten zicht en kan niet worden gebruikt om de Nibudnormen van huishoudgeld voor eten, drinken en persoonlijke verzorging te halen.

De GKB heeft onverwacht en eenzijdig besloten om de pilot die in april 2011 zou starten af te blazen, of minimaal uit te stellen tot 2011. De reden die hiervoor werd gegeven was dat de bezuinigingsopdracht van de GR gemeenten niet toeliet dat er naast een enorme taakstelling ook nog op een andere manier gewerkt zou moeten worden bij budgetbeheer. Hierdoor is budgetbeheer een administratieve dienst gebleven, waarbij mensen niet leren om te gaan met geld of keuzes maken met betrekking tot de uitgaven. Budgetbeheer wordt nog steeds verricht door administratief personeel van de GKB die voorrang geeft aan het betalen van rekeningen, ongeacht het bedrag dat overblijft voor huishoudgeld. Wethouder van den Bosch heeft tijdens een bestuurlijk overleg met de GKB zijn ongenoegen hierover geuit. In de drie pilotgemeenten bestaat nog steeds de wens dat de GKB in 2012 "budgetbeheer nieuwe stijl" aanbiedt.

Hoe verder?

We hopen dat de slechte resultaten over 2010 inderdaad een incident blijken te zijn. Verbetering van de dienstverlening naar de klant toe en het behalen van betere resultaten, blijft onderwerp van gesprek met de GKB. Voor 2012 zullen – waar mogelijk - harde afspraken worden gemaakt. Hierbij blijft het echter een gegeven dat de GR gemeenten (Assen, Hoogeveen en Meppel) het aanbod, de tarieven en de condities vaststellen waaronder de GKB haar werk verricht. Daarom wordt tevens onderzocht of er alternatieven beschikbaar zijn voor (onderdelen) van de dienstverlening die tot op heden ingekocht wordt bij de GKB. Onze gemeente is contractueel tot eind 2012 gebonden aan de GKB.