



Jaarverslag armoedebestrijding 2015

Behaalde resultaten



Inleiding

In het beleidsplan armoedebestrijding 2014-2018 hebben wij met u een aantal prestatie-indicatoren vastgesteld. Jaarlijks informeren wij u over de behaalde resultaten met een jaarverslag.

Het jaarverslag is als volgt opgebouwd:

1. Vergelijk met uitkomsten onderzoek Armoede in zicht
2. Resultaten van de dienstverlening
3. Stand van zaken in beeld
4. Ontwikkelingen in 2015

Voor de zomer van 2017 komt het beleidsplan armoedebestrijding voor de periode vanaf 2018 ter behandeling in de gemeenteraad. Wij hebben met u afgesproken dat wij ter voorbereiding op het nieuwe beleidsplan een uitgebreid onderzoek doen naar het effect van en de tevredenheid over ons beleid om de armoede te bestrijden. Dat onderzoek doen wij begin 2017.

1. Vergelijk met uitkomsten onderzoek Armoede in zicht

De uitkomsten van het onderzoek Armoede in zicht waren aanleiding te komen met nieuw beleid. Om te meten of het nieuwe beleid werkt stellen we net als bij het onderzoek Armoede in zicht de doelgroep vragen. De uitkomsten van het onderzoek vergelijken we met de uitkomsten van het onderzoek Armoede in zicht.

Wijze van onderzoek

Dit jaar hebben we alle gezinnen die gebruik maken van onze ondersteuning een vragenlijst gestuurd. Van 4.460 verzonden vragenlijsten hebben 750 (17%) gezinnen de tijd en moeite genomen de vragenlijst in te vullen en op te sturen. We zijn tevreden met dit resultaat en hebben de uitkomsten vergeleken met de uitkomsten van het onderzoek Armoede in zicht.

Meer inwoners komen uit met het inkomen

44% van de ondervraagden komt elke maand uit met het inkomen. Dat is een behoorlijke stijging ten opzichte van de uitkomsten van het onderzoek Armoede in zicht. Uit dat onderzoek bleek dat 23% maandelijks uit kon komen met het inkomen. Toch komt 56% maandelijks niet uit met het inkomen. Deze groep loopt een groot risico in de financiële problemen te komen.

Niet meedoen vanwege geldgebrek

Voor 49% van de ondervraagden is geldgebrek een reden om niet mee te doen aan de samenleving. Bij het onderzoek Armoede in zicht kon 65% niet meedoen aan activiteiten. Op zich dus een positief resultaat. Toch ervaart bijna de helft dat zij niet mee kunnen doen. Het Meedoenarrangement zou het voor de doelgroep mogelijk moeten maken dat zij volop mee kunnen doen aan activiteiten. Dat 49% aangeeft niet mee te kunnen doen aan de samenleving vraagt om een verder onderzoek ter voorbereiding op het beleidsplan.

Bekendheid en gebruik is hoger

De bekendheid en het gebruik van de collectieve zorgverzekering GarantVerzorgd en de schulddienstverlening kon beter bleek uit het onderzoek Armoede in zicht. De GarantVerzorgd was bij de helft bekend en 33% nam deel aan de GarantVerzorgd. Nu is 88% bekend met de GarantVerzorgd en neemt 42% deel. De communicatiecampagne en de gewijzigde voordelen van de verzekeringspakketten hebben goed bijgedragen aan de doelstelling.

Bij het onderzoek Armoede in zicht is niet gevraagd hoeveel inwoners bekend zijn met de schulddienstverlening. Wel bleek dat 10% gebruik maakte van de schulddienstverlening. Nu is de schulddienstverlening bij 68% bekend en maakt 18 % gebruik van de schulddienstverlening. De bekendheid met de schulddienstverlening is redelijk en er maken meer mensen gebruik van. Toch maakt een groot gedeelte van de ondervraagden geen gebruik van de schulddienstverlening, terwijl zij wel schulden hebben of een groot risico lopen in de schulden te komen. Waarom zij geen gebruik maken van de schulddienstverlening onderzoeken wij nader in het onderzoek ter voorbereiding op het nieuwe beleidsplan.

2. Resultaten van de dienstverlening

In het overzicht hieronder zijn de doelen en de behaalde resultaten beschreven die zijn opgenomen in het Beleidsplan armoedebestrijding voor onze dienstverlening:

Prestatie-indicator	Resultaat
Afhandeling binnen wettelijke en gemeentelijke normen.	95 %
Inwoners krijgen op tijd een gesprek voor schulddienstverlening.	90 %
Inwoners krijgen bij een crisissituatie binnen 3 werkdagen een gesprek.	100 %
Inwoners beoordelen onze ondersteuning met minimaal een 7.	6,9
Het aantal geslaagde schuldregelingen bedraagt minimaal 70%.	68 %
Het aantal ontruiming vanwege een huurachterstand wordt jaarlijks verlaagd.	2014: 14 2015: 13
Inwoners hebben stappen gezet met budgetcoaching.	62 gezinnen
Het aantal inwoners dat bijzondere bijstand krijgt voor bewindvoering neemt af.	2014: 340 2015: 310

Ambitieuze indicatoren

De prestatie-indicatoren kunnen ambitieus worden genoemd. Dat zijn ze ook. We stellen hoge eisen aan de dienstverlening om inwoners met financiële problemen te ondersteunen. En dat is niet voor niets; Financiële problemen belemmeren inwoners volop mee te doen aan de samenleving en kosten de maatschappij geld. We blijven zoeken naar de beste manier waarop we inwoners kunnen ondersteunen.

Alle aanvragen worden op tijd afgehandeld

Wanneer inwoners een aanvraag doen voor één van de inkomensondersteunende regelingen moet de aanvraag binnen een termijn van acht weken worden afgehandeld.

Regeling	Percentage tijdigheid
GarantVerzorgd	100 %
Kwijtschelding	100 %
Meedoenarrangement	100 %
Bijzondere Bijstand	80 %
Compensatie zorgkosten	100 %
Schulddienstverlening	100 %

Voor vijf van de zes regelingen scoren we prima. Bij de bijzondere bijstand handelen we de aanvragen niet altijd op tijd af. Dit percentage verdient enige nuancering; Soms hebben we aanvullende gegevens nodig die we opvragen. Wanneer we een hersteltermijn geven, telt het computerprogramma deze tijd niet op bij de afhandeltermijn, terwijl dat wel zou moeten. Een andere verklaring is onze werkwijze bij de aanvragen voor woninginrichting (92 aanvragen in 2015). Inwoners krijgen op tijd een voorschot en een beschikking. De aanvragen worden dus (ruim) op tijd afgehandeld. Maar de feitelijke afhandeling in het computerprogramma vindt pas plaats wanneer de woning helemaal is ingericht en alle aankoopbonnen zijn ingeleverd.

Inwoners krijgen op tijd een gesprek

Wij willen snel in gesprek met inwoners die willen werken aan hun financiële problemen en zich bij ons melden voor ondersteuning. Tot 2015 verliep de melding via het Zorgplein. Omdat er bij financiële problematiek in de meeste situaties ook sprake is van andere problematiek worden de meldgesprekken vanaf 2015 door de buurtcoach gevoerd. Is er verdere specialistische ondersteuning nodig is, voert het Zorgplein een intakegesprek. In 90% van de intakes voeren wij het intakegesprek op tijd. Helaas niet altijd. Dit kunnen we verklaren door twee pieken voor wat betreft de intakes in het jaar die we niet allemaal op tijd hebben kunnen opvangen.

Inwoners beoordelen onze ondersteuning met minimaal een 7

Wij zijn ondersteunend aan inwoners die willen werken aan hun financiële problemen. Om tot resultaat te komen is het belangrijk dat onze ondersteuning aansluit bij de behoefte van de inwoner en de inwoner de ondersteuning waardeert. De ondersteuning wordt gewaardeerd met een 6,9. Niet helemaal het gewenste resultaat dus. Hierbij moet opgemerkt worden dat 13% een onvoldoende tot matig geeft, 16% een zes geeft en 71% een zeven of hoger geeft. Voor ons zijn de uitkomsten voldoende reden verder en uitgebreider onderzoek te doen in aanloop naar het nieuwe beleidsplan, zodat we met de uitkomsten de waardering van onze ondersteuning kunnen vergroten.

Het aantal geslaagde schuldregelingen bedraagt minimaal 70%

Een belangrijke activiteit van onze dienstverlening is het tot stand brengen van een schuldbemiddeling. Dat is een overeenkomst tussen schuldenaar en schuldeiser(s) waarin wordt afgesproken dat de totale schuldenlast gedeeltelijk wordt terugbetaald, in termijnen, naar draagkracht en tegen finale kwijting. Hierin bemiddelen wij tussen schuldeisers en schuldenaren. Het slagingspercentage bedraagt 68%. Dat is iets lager dan de 70% die we als doelstelling hebben gesteld. En ook iets lager dan het landelijk gemiddelde over 2014 (70%). Voor 2015 is het landelijk gemiddelde nog niet bekend. Reden waarom het ons niet altijd lukt een regeling te treffen is de hoogte van de schulden, een stijging van het aantal schuldeisers per inwoner en strengere toelatingscriteria voor de Wsnp.

Inwoners die ondersteund zijn met budgetcoaching hebben stappen gezet

In 2015 zijn 61 klanten aangemeld voor budgetcoaching, 7 meer dan in 2014. In 2015 zijn 62 trajecten budgetcoaching afgesloten. Bij 28 klanten (45%) is het gewenste resultaat bereikt. In 2014 was dit percentage 34%. Nog steeds rondt de meerderheid van de klanten het traject niet volledig af. Soms stopt de klant zelf met het traject, soms besluit de budgetcoach dat er meer nodig is dan coaching. Bijvoorbeeld omdat iemand (nog) niet of onvoldoende leerbaar is, of eerst aan andere problematiek moet werken. Die inwoners worden warm overgedragen aan ketenpartners.

Het aantal ontruimingen vanwege een huurachterstand wordt jaarlijks verlaagd

Het preventief huuroverleg is onderdeel binnen onze vroegsignalering. Het is een samenwerking tussen Sité, Buurtplein en de gemeente. Met huurders die een maand huurachterstand hebben en waarmee geen betalingsafpraak kan worden gemaakt, of die de betalingsregeling niet nakomen wordt outreachend contact opgenomen. De aanpak loont; Ook in 2015 is het aantal ontruimingen weer gedaald van 14 in 2014 naar 13. Weliswaar een minimale afname, maar daar staat tegenover dat het aantal huurders dat op het punt stond ontruimd te worden met 23% is gestegen t.o.v. 2014. Dat deze stijging niet heeft geleid tot een stijging van het aantal ontruimingen toont aan dat onze inzet resultaat heeft.

Het aantal inwoners dat bijzondere bijstand krijgt voor bewindvoering neemt af

Het aantal inwoners dat bijzondere bijstand krijgt voor bewindvoering is gedaald: In 2014 kregen 340 klanten bijzondere bijstand voor bewindvoering, in 2015 waren dat er 310. De maatregelen die zijn genomen om het aantal terug te dringen, hebben effect. Zo hebben wij een vorm van budgetbeheer ontworpen als voorliggende voorziening, zijn er gesprekken gevoerd met bewindvoerders en zijn we in gesprek geweest met medewerkers in het sociaal domein om hen te informeren over de mogelijkheden die wij als gemeente bieden om het budget van inwoners te beheren. Ook de aanpassing van de vermogensgrens van de bijzondere bijstand heeft tot gevolg dat minder inwoners bijzondere bijstand kregen voor de kosten van bewindvoering.

3. Stand van zaken in beeld

Om u een beeld te geven van de aantallen en omvang hebben wij ook de huidige stand van zaken in een overzicht weergegeven.

	2013	2014	2015
Aantal gezinnen dat zich heeft gemeld voor ondersteuning bij hun schulden	290	340	*
Aantal intakes voor verdere ondersteuning vanuit de schulddienstverlening	280	235	314
Aantal gezinnen dat een verder aanbod heeft gekregen voor schulddienstverlening	224	200	260
Aantal gezinnen waarvan het budget wordt beheerd door de gemeente Doetinchem	106	109	187
Aantal gezinnen dat deelneemt aan een schuldregeling voor aflossing van de schulden	142	141	129
Aantal gezinnen dat budgetcoaching heeft gekregen	48	54	62
Aantal verstrekte sociale kredieten (vanaf 1 mei 2015)	-	-	14
Aantal aanvragen bijzondere bijstand	692	707	879
Aantal gezinnen dat kwijtschelding heeft gekregen van gemeentelijke belastingen	1.978	2.076	2.097
Aantal deelnemers aan de Meedoenregeling (tot 2015) en aan het Meedoenarrangement (vanaf 2015)	1.560	1.480	3.342
Aantal verzekerden via de collectieve zorgverzekering GarantVerzorgd	1.680	2.519	2.830

*Vanaf 2015 vinden de meldingen plaats bij het Buurtplein.

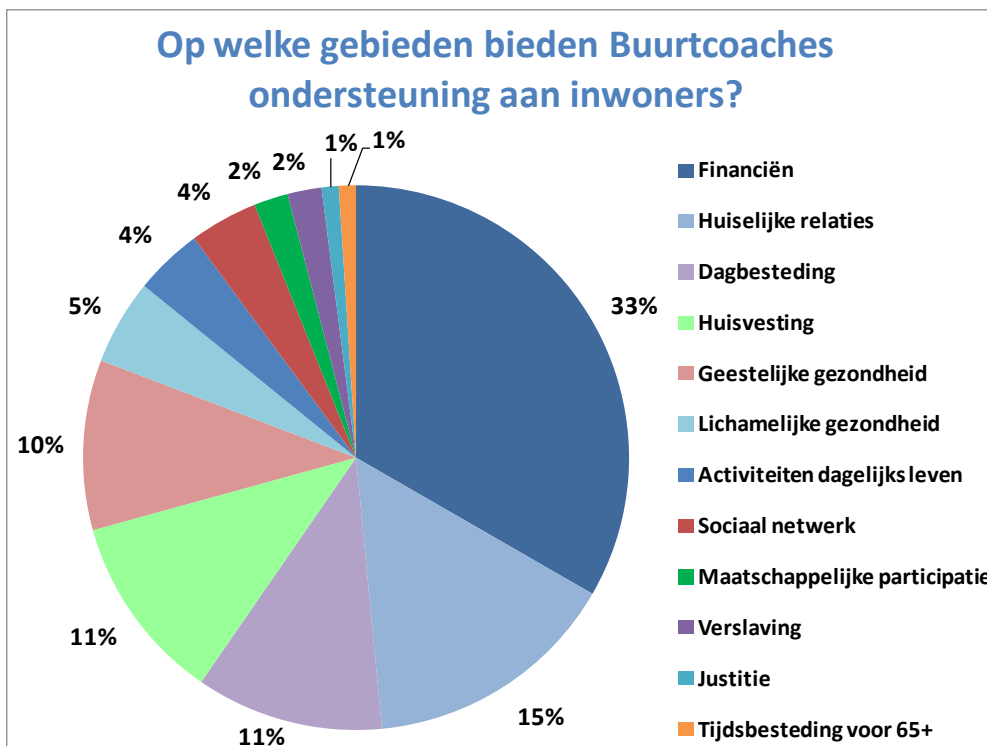
Programmakosten 2015	Begroot	Werkelijk	Vershil
Bijzondere bijstand	€ 881.373	€ 847.000	€ 34.373
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	€ 840.160	€ 844.000	-€ 3.840
Compensatie zorgkosten	€ 903.000	€ 425.287	€ 477.113
Meedoenarrangement	€ 474.150	€ 498.000	-€ 23.850
Schulddienstverlening	€ 14.000	€ 11.920	€ 2.080
Totaal	€ 3.112.683	€ 2.626.207	€ 486.476

4. Ontwikkelingen in 2015

Een aantal ontwikkelingen in 2015 willen wij in het jaarverslag opnemen:

Inzet van buurtcoaches vanaf 2015

Buurtplein is vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk voor het ondersteunen van gezinnen en individuen die op meerdere levensdomeinen niet voldoende zelfredzaam zijn. Met de komst van de buurtcoaches is het aanvraagproces voor de schulddienstverlening veranderd. Tot 2015 voerden consulenten van de schulddienstverlening het meldgesprek. Vanaf 2015 voert de buurtcoach het meldgesprek. Reden voor deze verandering is dat er bij financiële problemen vaak ook problemen spelen binnen andere levensterreinen en dat buurtcoaches outreachend werken. We kunnen concluderen dat de aanpak van de buurtcoaches werkt. Het aantal intakes voor schulddienstverlening is toegenomen met 33%.



Buurtcoaches hebben ervaren dat er bij veel gezinnen en individuen financiële problemen zijn en dat het belangrijk is om eerst een financieel stabiele situatie (rust) te creëren, voordat gewerkt kan worden aan problemen binnen andere levensterreinen.

Om buurtcoaches te trainen in de ondersteuning bij financiële problemen hebben wij ze met een training meegenomen in het beleid en de uitvoering van de verschillende regelingen binnen de armoedebestrijding. Dat deze kennis nodig is blijkt wel uit de gegevens over de inzet van buurtcoaches. We kunnen concluderen dat op het levensterrein “financiën” de meeste ondersteuning en acties worden ingezet.

Lidmaatschap NVVK

Om een kwaliteitskeurmerk te hebben voor de dienstverlening aan onze inwoners ketenpartners en schuldeisers wilden wij het keurmerk van de NVVK. De NVVK is de brancheorganisatie voor sociale kredietverstrekking, schulddienstverlening, budgetbeheer en bewindvoering. Vanaf 2013 waren wij aspirant-lid voor een standaardperiode van anderhalf jaar. In 2015 hebben we een audit gehad waarin is beoordeeld of wij aan alle kwaliteitseisen voldoen. We zijn tevreden en trots dat de uitkomst positief is en wij ons vanaf 2016 volwaardig lid mogen noemen van de NVVK.

Veel vrijwilligers zetten zich in voor inwoners met een financiële hulpvraag

We werken nu twee jaar met vrijwilligers die inwoners helpen bij hun financiële problemen. De coördinatie, supervisie en opleiding wordt uitgevoerd door de sociaal raadslieden van het Buurtplein. Vanaf 2016 is de uitvoering van de vrijwillige thuisadministratie van Humanitas voor de gemeente Doetinchem overgegaan naar Buurtplein. Zonder de vrijwilligers van Humanitas zijn er nu 46 gecertificeerde vrijwilligers. Zij zetten zich in bij bijvoorbeeld het formulierencafé en het spreekuur van de Sociaal Raadslieden en hebben 76 inwoners ondersteund met bijvoorbeeld het op orde maken van de administratie of door een “maatje” te zijn voor de inwoner in het schulddienstverleningstraject.

Samenwerking met PAD en het Comité mensen in de bijstand

Elk kwartaal gaan wethouders Telder en Langeveld in gesprek met het Platform Armoedebestrijding Doetinchem en het Comité mensen in de bijstand. In deze overleggen bespreken zij hoe het beleid rondom de armoedebestrijding en werk en inkomen wordt ervaren. Soms wordt via een casus inzichtelijk gemaakt waar het knelt en hoe het beter kan. De kritische houding houdt ons scherp en maakt de lijn tussen bestuur en uitvoering kort.

Beleid krijgt een uitwerking in de praktijk

Veel van de beleidskaders uit het beleidsplan 2014-2018 hebben in 2014 een verdere uitwerking gekregen in de regelingen per 2015:

Meedoenarrangement

Vanaf 2015 kunnen inwoners een persoonlijk budget krijgen om activiteiten in te kopen om mee te doen via het Meedoenarrangement. Het aantal inwoners dat in 2015 deelnam was veel groter dan verwacht. In 2015 boden 122 aanbieders samen 420 activiteiten aan. Aanbieders dragen ook volop bij aan de financiering van het Meedoenarrangement door een korting te geven op de activiteiten. Voor wat betreft de co-financiering vanuit sponsoring hadden we meer verwacht. Niet iedereen die een budget heeft gekregen heeft het volledige budget ingezet. In totaal is 70% van het verstrekte budget ingezet om activiteiten in te kopen. Daardoor bleef de overschrijding op het budget over 2015 beperkt.

Compensatie van zorgkosten

De collectieve zorgverzekering is vanaf 2015 voor wat betreft de dekking en de bijdrage van de gemeente behoorlijk uitgebreid ten opzichte van eerdere jaren. De reden hiervoor is dat wij inwoners met (hoge) zorgkosten een mogelijkheid willen bieden zich goed te verzekeren voor de kosten die zij moeten maken. Het aantal verzekerden is vanaf 2015 wederom toegenomen. Voor medische kosten die niet te verzekeren zijn, of voor inwoners die niet deel kunnen nemen aan de GarantVerzorgd hebben we een maatwerkvoorziening. Van deze maatwerkvoorziening is in 2015 beperkt gebruik gemaakt. In 2015 hebben we 856 inwoners kunnen compenseren in het eigen risico met een bedrag van € 100,-. Daarmee hebben we 95% van de doelgroep gecompenseerd; Een resultaat waarmee we tevreden zijn.

Sociale kredietverstrekking

Vanaf 1 mei 2015 werken we samen met de Stichting Kredietbank Nederland. In plaats van een schriftelijke aanvraag bij de Stadsbank Arnhem voeren wij als gemeente een gesprek met inwoners die een lening willen. In het gesprek kijken we naar de financiële situatie van de inwoner en welke ondersteuning er nodig is. Is er echt een lening nodig? Dan verstrekt de Kredietbank Nederland de lening. Met deze nieuwe werkwijze hebben we het rentepercentage voor inwoners kunnen verlagen, werken we preventief en benaderen we de hulpvraag integraal. Alle medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering hebben een opleiding gevolgd vanuit de Wet op het financieel toezicht (Wft).

Beleidsregels bijzondere bijstand

Vanaf 2015 worden de aanvragen bijzondere bijstand opgepakt volgens de gewijzigde beleidsregels. Kern van de beleidsregels is dat we een individuele aanpak voorstaan en de bijzondere bijstand meer zien als een vangnet dan voorheen. We doen meer dan in het verleden een beroep op de mogelijkheden die iemand zelf heeft om in de kosten te voorzien. Een voorbeeld is de aangepaste vermogensgrens. Het aantal aanvragen ten opzichte van 2014 is toegenomen. De uitgaven binnen de bijzondere bijstand hebben voor het grootste deel betrekking op de kosten van bewindvoering en woninginrichting.

Preventieve inzet op scholen en in de wijk

In 2015 zijn we gestart met preventieve activiteiten om de bewustwording rondom het thema geld te vergroten. Voorbeelden zijn de gastlessen die we hebben verzorgd op het Graafschapcollege en het Prakticon. Leerlingen maken keuzes over de inzet van hun tijd en geld en ervaren de financiële gevolgen hiervan, waardoor ze beter voorbereid zijn op geldzaken in de toekomst. Ook wijkgericht is er gestart met preventieve activiteiten. De cursus uitkomen met je inkomen wordt aangeboden vanuit het Buurtplein. In 2016 breiden we de inzet bij preventie, vroegsignalering en nazorg nog verder uit. Vanaf september 2015 houden de sociaal raadsliden van het Buurtplein spreekuur op het Graafschapcollege om studenten met financiële en juridische vraagstukken te ondersteunen.