

Gemeente Oss

Pilot Duurzame Financiële Dienstverlening

Robert Peters

Neeltje van Handel

3 december 2017

Duurzame Financiële Dienstverlening voor de inwoners van Oss

1. Aanleiding: de kosten en kwaliteit van bewindvoering

De afgelopen jaren zien we steeds vaker dat inwoners van Oss tijdelijk of voor langere duur niet in staat zijn hun financiën en/of financiële belangen te behartigen. Daarom maken steeds meer inwoners gebruik van de diensten van beschermingsbewind. De kosten stijgen, als gemeente kunnen we de kwaliteit niet waarborgen, en maatwerk leveren is geen taak van de bewindvoerder.

Dit was de aanleiding om te onderzoeken of we de inwoners van de gemeente Oss voldoende kunnen ondersteunen op het gebied van financiële dienstverlening. Er zijn verschillende mogelijkheden voor verbetering die verder onderzocht kunnen worden. De verschillende mogelijkheden, zoals het inzetten van saneringskredieten, moeten eerst verder worden uitgewerkt, omdat deze juridisch ingewikkeld zijn, en de financiële risico's goed in beeld moeten worden gebracht. Over dit proces zullen we de commissie in februari 2018 informeren. Deze pilot is een eerste aanzet en richt zich alleen op cliënten voor wie een alternatief geboden kan worden voor beschermingsbewind. Dit is de uitwerking afspraken die we in het beleidskader Schuldhulpverlening 2016-2020 hebben gemaakt.

Kwaliteit van bewindvoering

De gemeente heeft geen invloed op de keuze en de kwaliteit van bewindvoering. Dat is een afspraak tussen de cliënt, de bewindvoerder en de rechter. Als een rechter beschermingsbewind uitspreekt dient de bewindvoerder jaarlijks verslag uit te brengen aan de rechtbank. Desondanks is de kwaliteit soms onder de maat en ontstaan er zelfs meer problemen. Vooral in vervolgtrajecten zoals schuldhulpverlening is dit erg vervelend. Dossiers worden niet stabiel overgedragen, en dan moet de gemeente het werk over doen. Wij willen meer invloed op de kwaliteit, getoetst aan NVVK normen.

Kosten van bewindvoering

Inwoners met een inkomen lager dan 120% van de bijstandsnorm kunnen de kosten voor het beschermingsbewind geheel of gedeeltelijk via de bijzondere bijstand vergoed krijgen. Het aantal mensen dat een beroep doet op de bijzondere bijstand voor de bewindvoerderskosten is flink toegenomen, zie grafiek.

We verwachten dat deze kosten de komende jaren alleen nog maar zullen toenemen. Dit omdat steeds meer mensen, met name jongvolwassenen, niet in staat blijken te zijn een duurzaam financieel huishouden te voeren. Gebrek aan kennis en ervaring is hier een belangrijke oorzaak van.

Onvoldoende maatwerk door bewindvoerders

Beschermingsbewind moet uitgesproken worden door de rechter. We constateren dat een aantal inwoners bewindvoering daardoor als een hoge drempel ziet, waardoor ze afzien van

bewindvoering. Hierdoor blijft het vaak onrustig op financieel gebied, en zien we ook regelmatig betaalachterstanden.

Net als zorgvragen, vraagt financiële dienstverlening ook om maatwerk. Van licht preventief, tot zwaar curatief en alles wat daar tussen zit. Hierbij moet de burger gestimuleerd en ondersteund worden in financiële zelfredzaamheid. Dit bieden bewindvoerders vaak niet.

Een groot deel van de cliënten die behoefte hebben aan financiële dienstverlening zijn ook bekend vanuit de Wmo, Jeugdwet en/of de Participatiewet. Door meer zelf te doen kan er ook betere samenhang georganiseerd worden met de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet. Door een betere samenhang te creëren kan de kwaliteit geborgd worden. En doordat je deze inwoners en hun financiën in beeld hebt kun je problemen voorkomen. Dit kunnen wij nu niet bieden.

2. Alternatief voor beschermingsbewind: duurzame financiële dienstverlening

Bewindvoering is niet voor iedereen een adequate oplossing. Er is behoefte aan een alternatief voor langdurige ondersteuning voor het op maat beheren, overnemen en/of begeleiden van de financiën. Dit is gebleken uit de klantreizen die zijn uitgevoerd in het sociaal domein, uit signalen van de werkgroepen van het beleidsplan, en uit signalen die cliënten aan de consultants schuldhulpverlening, werk en inkomen hebben gegeven.

Wat is er nu

Momenteel hebben we deze mogelijkheden voor financiële ondersteuning:

- Budgetbeheer voor cliënten in een stabilisatietraject bij schuldhulpverlening, maximaal voor de duur van 1 jaar.
- Budgetcursussen, deze worden beperkt gebruikt en zijn onvoldoende ingebed in het proces.
- We verwijzen naar maatschappelijk werk en vrijwilligers binnen Ons Welzijn en SchuldHulpMaatje. Dit zijn kortdurende trajecten.
- Vaste lasten inhouden op de uitkering voor inwoners Participatiewet-uitkering. Dit wordt zelden toegepast, omdat wordt uitgegaan van de zelfredzaamheid van de inwoner. Inhoudingen regelen is bewerkelijk.
- Binnen een indicatie voor individuele ondersteuning Wmo is het een taak voor de ambulante begeleider om de financiën in de gaten te houden. Dit is geen coaching en gaat niet per se uit van het doel tot zelfredzaamheid.
- We verwijzen door naar beschermingsbewind.

Opstarten van duurzame financiële dienstverlening

We willen een laagdrempelig, kwalitatief hoog en goedkoper alternatief voor bewindvoering kunnen bieden. Dit kan door de inzet van duurzame financiële dienstverlening. Door middel van duurzame financiële dienstverlening bieden we maatwerk. Dat betekent dat we voor elke cliënt bekijken in welke vorm we de ondersteuning bieden. Bijvoorbeeld alleen overnemen van de betalingen van vaste lasten en de cliënt coachen bij het betalen van de variabele lasten (budgetbeheer light). Of juist alle betalingen van de cliënt overnemen en coachen bij het uitgeven van het leefgeld.

Door de rechtbank wordt dit niet direct als voorliggende voorziening gezien. We bieden de ondersteuning aan de inwoners van Oss aan, maar het is altijd vrijwillig. Het is laagdrempelig, zonder tussenkomst van de rechtbank, we hebben korte lijnen met de Wmo, Jeugdwet, Beschermd wonen, Werk en Inkomen. We kunnen de financiële dienstverlening direct opstarten, we hebben geen wachtlijst zoals bij de rechtbank. Het benodigde klantvolgsysteem is aanwezig.

Met duurzame financiële dienstverlening kunnen we een brede doelgroep ondersteunen:

- inwoners met én zonder schulden, ook ter preventie van financiële problemen
- jongeren, met of zonder vast inkomen of studiefinanciering
- inwoners met niet regelbare schulden, voor wie schuldhulpverlening (nog) niet mogelijk is
- inwoners met een indicatie voor beschermd wonen

De financiële dienstverlening is laagdrempelig bereikbaar, zonder tussenkomst van derden en zonder hoge eisen. Het is in te zetten ongeacht de ernst van de problemen, bijvoorbeeld ter preventie van financiële problemen en schulden, na een schuldhulpverleningstraject (nazorg en preventie op nieuwe schulden), tijdens een (minnelijke of wettelijke) schuldregeling, of ter ontlasting van mantelzorgers.

De financiële dienstverlening kan ingezet worden in verschillende zwaartes. Zo kun je maatwerk bieden, omdat je uitgaat van wat de cliënt zelf kan, in plaats van standaard alle betalingen over te nemen. Coaching naar langdurige financiële zelfredzaamheid is een belangrijk onderdeel van de financiële dienstverlening. Er is geen vooraf vastgestelde einddatum voor de ondersteuning. Bij cliënten met een minimale zelfredzaamheid kan het zonder einddatum ingezet worden.

Door het langdurig overnemen van vaste lasten kun je garanties geven voor het betalen. Dit is belangrijk voor bijvoorbeeld woningbouwverenigingen en zorginstellingen, waar we goede samenwerkingsafspraken mee hebben.

Duurzame financiële dienstverlening is geen vervanging van beschermingsbewind. Er blijft altijd een doelgroep waarvoor bewindvoering nodig is. Bijvoorbeeld wanneer de cliënt niet zelfstandig over zijn financiën en goederen kan beschikken. De rechter kan dan bepalen over welke onderdelen de bewindvoerder mee moet beschikken.

3. Pilot voor duurzame financiële dienstverlening

Wij stellen voor om het product duurzame financiële dienstverlening te ontwikkelen tijdens een pilot van 1 jaar. Doel van duurzame financiële dienstverlening is om de toename van de bewindvoederskosten beheersbaar te maken, om een bredere dienstverlening voor de inwoners van Oss te kunnen bieden en om meer grip op de kwaliteit van de financiële dienstverlening te krijgen.

Voor wie starten we de duurzame financiële dienstverlening

We starten met cliënten die bekend zijn bij de afdelingen Zorg en Werk & Inkomen van de gemeente Oss. Van deze cliënten weten we dat er een ondersteuningsbehoefte is. Tijdens de pilot willen we 50 cliënten ondersteunen.

Tijdens de pilot hebben we de volgende doelgroepen:

- Cliënten die wij vanuit de afdelingen Zorg of Werk & Inkomen zouden doorverwijzen naar bewindvoering, maar voor wie bewindvoering een (te) zwaar middel is. Bijvoorbeeld bij cliënten waar langdurig gewerkt moet worden aan een stabiele (financiële) situatie, voordat een traject schuldhulpverlening ingezet kan worden. Tijdens de pilot richten we ons specifiek op de cliënten die in aanmerking zouden komen voor bijzondere bijstand voor bewindvoerderskosten.
- Cliënten met een uitkering Participatiewet, die problemen hebben met het doen van betalingen. Voor deze cliënten hoeven de vaste lasten niet meer ingehouden te worden op de uitkering, maar kunnen betalingen via de duurzame financiële dienstverlening gaan. Er kan betere ondersteuning geboden worden. Dit is ter afweging van de consulent Inkomen samen met de cliënt.
- Cliënten met een uitkering die gebruik maken van Beschermd Wonen. Van deze doelgroep is bekend dat er vaak sprake is van betaalachterstanden bij de zorginstelling. Om achterstanden te voorkomen kan budgetbeheer voor de vaste lasten ingezet worden.
- We kunnen de duurzame financiële dienstverlening ook inzetten voor cliënten die nu geen ondersteuning via de gemeente ontvangen. Voor deze cliëntengroep is het doel van de ondersteuning om financiële problemen te voorkomen en de cliënten zo zelfredzaam mogelijk te maken op financieel gebied. Voor deze cliënten gaat het om een besparing op maatschappelijke kosten. Dit levert Maatschappelijk rendement op. Hierin werken we nauw samen met ons netwerk, zoals Ons Welzijn, Sociale Teams, SchuldHulpMaatjes en woningbouwcorporaties.

Aanmelding van de cliënt gebeurt door consulenten Wmo, Inkomen en Schuldhulpverlening. Zij hebben de cliënt in beeld en bepalen samen met de cliënt wat voor ondersteuning nodig is. De consulenten hebben onderling intensief contact, waardoor we de dienstverlening kunnen optimaliseren op cliënt- en procesniveau.

De technische uitvoering van het budgetbeheer is al ingericht. We hebben de mogelijkheid om op verschillende zwaartes budgetbeheer uit te voeren: van vaste lastenbeheer (budgetbeheer light) tot het overnemen van alle betalingen (budgetbeheer zwaar). De cliënt heeft middels een webportal inzicht in zijn dossier, begroting en de betalingen die zijn uitgevoerd. Het systeem is dus operationeel.

Resultaten van de pilot

Resultaten van de pilot moeten zijn:

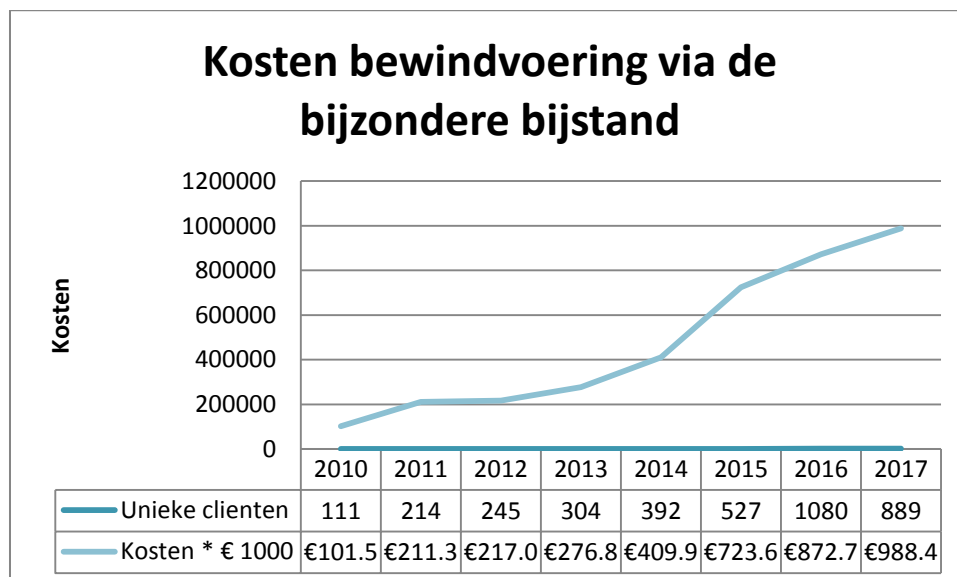
- Het is duidelijk voor welke doelgroepen we het product uit kunnen of moeten breiden.
- Het is duidelijk wat de kosten en baten zijn van de duurzame financiële dienstverlening. Niet voor alle cliënten zal Duurzame financiële dienstverlening goedkoper zijn dan de kosten voor het beschermingsbewind. Wel moet het de kwaliteit van de dienstverlening aan de cliënt verbeteren.
 - Het is duidelijk wat het maatschappelijk rendement is. Netwerkpartners, zoals woningbouwverenigingen en zorgaanbieders/ -instellingen, moeten toegevoegde waarde zien. Bijvoorbeeld door minder huurschulden bij mensen in beschermd wonen.
 - Het is duidelijk wat de kostenbesparing is binnen de bijzondere bijstand voor bewindvoeringskosten.
 - Het is duidelijk wat de precieze kosten zijn voor het uitvoeren van de duurzame financiële dienstverlening.

Monitoring en evaluatie van de pilot

We willen de effecten van de pilot monitoren aan de hand van de micro-analyses zoals die ook door het project Ruwaard worden uitgevoerd. Dit moet ons per interventie een beeld geven van het maatschappelijk rendement. Na een jaar evalueren we de pilot. De voortgang van de pilot communiceren we gedurende het jaar via de raadsinformatiebrieven.

Kosten

In onderstaande grafiek zien we dat de kosten van bewindvoering via de bijzondere bijstand fors is toegenomen. We zien de stijging wel afvlakken, maar het gaat nog steeds om grote bedragen.



Met het inzetten van de duurzame financiële dienstverlening willen we de instroom naar het beschermingsbewind verminderen. Daarnaast willen we mensen die beschermingsbewind een te hoge drempel vinden ondersteunen.

Hieronder de begroting van de pilot:

	Product	Opstart kosten	Maand kosten	Afsluiting	Totaal traject per jaar	Aantal voor de pilot	Totaal aantal uren	Totaal kosten pilot
a	Vaste lasten beheer	42	42	42	588	15	210	8820
b	Budgetbeheer met externe coaching	84	42	84	672	30	480	20160
c	Budgetbeheer met interne coaching	164	84	84	1256	5	150	6280
						50	840	35260

Daarbij komen nog extra kosten voor extra licenties voor ons klantvolgsysteem Stratech van ca. € 3000.

Om deze pilot voor 50 mensen te kunnen bekostigen vragen we voor 2018 € 40.000 beschikbaar te stellen vanuit de middelen van de bijzondere bijstand. Dit geld zal worden aangewend om gedurende de pilot mensen hiervoor in te huren.