

De monitor schuldenaanpak 2020.



Toelichting op de indicatoren

In navolging van de eerste editie die vorig jaar verscheen, treft u nu de tweede editie Monitor Schuldenaanpak. Deze monitor staat niet op zichzelf, maar vloeit voort uit 'Reset Rotterdam', de nieuwe Rotterdamse schuldenaanpak. In Reset Rotterdam hebben we drie ambities waar middels diverse activiteiten invulling aan wordt gegeven. Deze ambities zijn:

- Voorkomen dat Rotterdammers schulden maken, te beginnen bij de jeugd
- We gaan Rotterdammers helpen hun schulden onder controle te krijgen
- We gaan de discussie aan en opzoek naar innovatie

De monitor geeft inzicht in de voortgang van de (kwantificeerbare) activiteiten naar aanleiding van deze ambities en maakt onderdeel uit van de voortgangsbrief (kenmerk 21MO01561) die de algehele voortgang op het beleidskader armoede 'Uit de Knoop' en het uitvoeringsplan 'Reset Rotterdam' weergeeft.

De voorliggende monitor heeft betrekking op het kalenderjaar 2020. Afhankelijk van het type indicator laten sommige cijfers de stand van zaken zien op peildatum 31 december 2020 terwijl andere cijfers juist betrekking hebben op het gehele kalenderjaar 2020.

In onderstaande tabellen zijn de indicatoren gegroepeerd weergegeven met onder elke tabel het verhaal achter de cijfers. Waar mogelijk wordt een vergelijking getrokken met voorgaande jaren 2018 en 2019. Een vergelijking is overigens niet altijd mogelijk en ook niet altijd zuiver. De nieuwe schuldenaanpak, die medio 2019 is opgestart, is op sommige punten wezenlijk veranderd ten opzichte van de oude aanpak van voor 2019. Een voorbeeld hiervan is de intrede van de trajectbegeleiders van het Expertise Team Financiën (ETF) als vaste aanspreekpunten voor Rotterdammers die zich voor schuldhulp melden. Daarnaast zijn voor een goede monitoring nieuwe indicatoren toegevoegd, waardoor een vergelijking met de oude situatie überhaupt niet mogelijk is. Verder is op de laatste pagina een tabel opgenomen waar de verschillende indicatoren nader worden gedefinieerd.

Generieke indicatoren

Onderstaande tabel geeft een indicatie van het aantal Rotterdammers met problematische schulden weer, alsook een aantal kenmerken van deze groep.

Code	Indicator	2020	2019	2018
	Beeld van de schuldenproblematiek aan de hand van uiteenlopende indicatoren			
A1	Aantal Rotterdammers met >6 maanden achterstand in betaling ziektekostenpremie met en zonder betalingsregeling (Bron: CAK)	25.486 Waarvan 7.720 met een betalingsregeling en 17.766 zonder betalingsregeling	26.624, waarvan 7.138 met een betalingsregeling en 19.486 zonder betalingsregeling	27.786, waarvan 6.308 met een betalingsregeling en 21.478 zonder betalingsregeling
A2	Aantal Rotterdammers die zich hebben gemeld en zijn verschenen bij het ETF of de KBR al dan niet door een begeleider, met uitsplitsing in: - Leeftijdscategorieën - Woonomgeving (gebied)	3.978	4.168	3.782

2020

Gebied	Intakes 2020	Percentage
Centrum	154	4%
Charlois	650	16%
Delfshaven	481	12%
Feijenoord	685	17%
Hillegersberg-Schiebroek	150	4%
Hoek van Holland	21	1%
Hoogvliet	171	4%
IJsselmonde	454	11%
Kralingen-Crooswijk	237	6%
Noord	277	7%
Overschie	77	2%
Pernis	12	0%
Prins Alexander	368	9%
Rozenburg	46	1%
Overig	195	5%
Totaal	3.978	100%

2019

Gebied	Intakes 2019	Percentage
Centrum	176	4%
Charlois	622	15%
Delfshaven	576	14%
Feijenoord	652	16%
Hillegersberg-Schiebroek	136	3%
Hoek van Holland	13	0%
Hoogvliet	206	5%
IJsselmonde	478	11%
Kralingen-Crooswijk	273	7%
Noord	277	7%
Overschie	97	2%
Pernis	12	0%
Prins Alexander	389	9%
Rozenburg	47	1%
Overig	214	5%
Totaal	4.168	100%

2020

Doelgroep	Intakes 2020	Percentage
Jonger dan 27	820	21%
27 tot 67 jaar	3.083	78%
Ouder dan 67 jaar	75	2%
Totaal	3.978	100%

2019

Doelgroep	Intakes 2019	Percentage
Jonger dan 27	579	15%
27 tot 67 jaar	3.485	88%
Ouder dan 67 jaar	104	3%
Totaal	4.168	105%

Verhaal achter de cijfers A1 & A2 (Rotterdamers bekend bij CAK en het ETF):

De omvang van de schuldenproblematiek in Rotterdam kunnen we alleen beredeneerd inschatten, omdat dit niet (centraal) wordt geregistreerd. Daarnaast melden niet alle mensen met problematische schulden zich voor hulp. Het aantal Rotterdamers met minimaal 6 maanden betalingsachterstand op de zorgpremie geeft een indicatie van de omvang van de schuldenproblematiek in de stad. Een schuld bij een zorgverzekeraar staat zowel landelijk (bron: NVVK) als in Rotterdam op nummer 2 van de meest voorkomende schuldeisers in de minnelijke schuldregelingstrajecten.

Op 31 december 2020 betrof het 25.486 Rotterdamers. Dit aantal is ten opzichte van voorgaande jaren gedaald terwijl de getroffen betalingsregelingen zijn gestegen. Dit is een positieve ontwikkeling. De daling is een landelijke trend, omdat steeds meer gemeenten en zorgverzekeraars zich inspinnen om betalingsachterstanden op de zorgpremie tegen te gaan. Ook vanuit de gemeente Rotterdam hebben we vorig jaar in coronatijd actie ondernomen en in het kader van vroegsignalering honderden Rotterdamers, waaronder jongeren, proactief benaderd en een hulpaanbod gedaan.

Verder hebben 3.978 Rotterdamers zich gemeld bij de Kredietbank Rotterdam (KBR) of het ETF. Dit betrof Rotterdamers die zich, al dan niet door een begeleider, hebben gemeld voor een eerste intakegesprek. Dit gesprek leidt niet altijd direct tot een ondersteuningsplan. In dit eerste gesprek wordt, in het kader van stress-sensitief werken, gefocust op het winnen van vertrouwen en het luisteren naar het verhaal van de Rotterdammer. Uiteraard is voor een fors deel van deze Rotterdamers in een latere fase na meerdere contactmomenten alsnog een ondersteuningsplan opgesteld. Het aandeel aangemelde Rotterdamers dat bijvoorbeeld eind 2020 een eerste gesprek heeft gevoerd zal indien nodig in 2021 een ondersteuningsplan krijgen. Deze aantallen worden voor de volgende monitor meegeteld.

Het aantal van 3.978 intakegesprekken is een lichte daling ten opzichte van 2019. Een plausibele verklaring voor de lichte daling zijn de inperkende coronamaatregelen vanuit de rijksoverheid, waardoor fysieke loketten van doorverwijzende partners gedeeltelijk en/of tijdelijk gesloten waren voor klanten. Daarnaast zal een aantal mensen terughoudend zijn geweest in deze periode om zich fysiek te melden. De daling is niet alleen een Rotterdamse aangelegenheid, maar een landelijke ontwikkeling. Uit een onderzoek van Divosa en de NVVK blijkt dat met name in de periode maart 2020 tot augustus 2020 zich minder mensen hebben gemeld dan in dezelfde maanden in 2019. Een positief opvallende ontwikkeling is de stijging van het aantal jongeren dat de weg naar financiële ondersteuning weet te vinden. Een stijging van 579 intakes in 2019 naar 820 in 2020. Verder zien we dat een groot deel van de verrichte intakes Rotterdamers betreft die woonachtig zijn in het NPRZ-gebied en het gebied Delfshaven.

Preventie & vroegsignalering

Code	Indicator	2020	2019	2018
B1	Aantal voorlichtingslessen & workshops, uitgesplitst in PO, VO, MBO en Hoger Onderwijs	PO: 27 VO:16 MBO: 208 (via KBR) en 102 (via MoneyWays) Hoger Onderwijs: 19 (KBR)	PO: 35 (KBR) VO: 51 (JIP) MBO: 289 (via KBR) en 17 (via Moneyways) Hoger Onderwijs: 16 (KBR)	PO: 33 (KBR) VO: Niet bekend (JIP) MBO: 321 (KBR) Hoger Onderwijs: 17 (KBR)
B2	Aantal deelnemende leerlingen uitgesplitst in PO, VO, MBO en Hoger Onderwijs	PO 760 VO: 246 MBO: 3790 (KBR) 2.700 (MoneyWays) Hoger Onderwijs: 295	PO: 910 VO: 782 (JIP) MBO: 5.945 (KBR) 425 (MoneyWays) Hoger Onderwijs: 1.285 (KBR)	PO: 901 VO: 566 (JIP) MBO: 6.665 (KBR) Hoger Onderwijs: 1.025 (KBR)
B3	Aantal voorlichtingssessies/ Workshops aan professionals/ intermediairs (inc. Vraagwijzer & zorgaanbieders)	56	56	50
B4	Aantal benaderde huishoudens via aanpak vroegsignalering	1.112	874	
B4a	Aantallen huishoudens waarmee daadwerkelijk contact kon worden gelegd	490	398	
B4b	Aantal gecontacteerde huishoudens dat aan hulpteam geldzaken of trajectbegeleider is gekoppeld	148	77	
B4c	Aantal huishoudens dat al in een traject van schuldhulpverlening zit	54	37	
B4d	Aantal gecontacteerde huishoudens dat geen gebruik wenst te maken van geboden ondersteuning	257	232	
B5	Aantal meldingen preventie huisuitzettingen in kader van convenant MPH	1.774	2.127	
B5a	Aantal meldingen die gezinnen met kinderen betreffen	636	864	
B6	Aantal huisuitzettingen (als gevolg van huurachterstand)	71 (waarvan 12 keer een gezin met kinderen)	196 (waarvan 30 keer een gezin met kinderen)	346 (waarvan 64 keer een gezin met kinderen)

Verhaal achter de cijfers: B1, B2 en B3 (Voorlichting aan scholen en professionals)

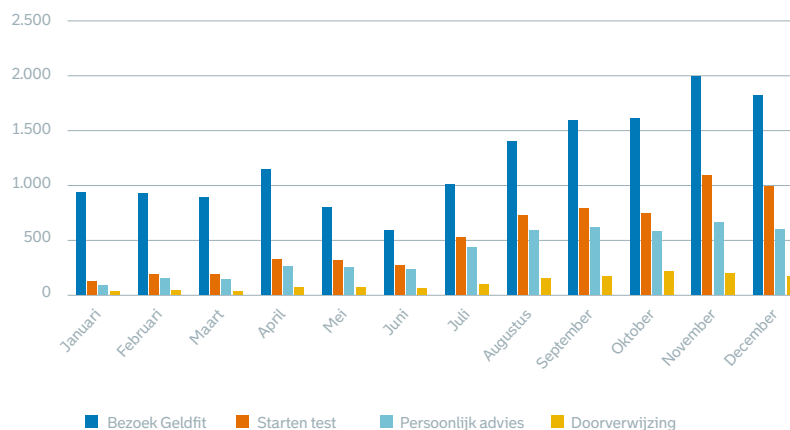
In 2020 bestond het gemeentelijk aanbod op scholen uit door de KBR, het (gesubsidieerde) Jongeren Informatiepunt (JIP) en MoneyWays uitgevoerde informatiebijeenkomsten. Deze partijen verzorgden voorlichtingen, lessen en workshops op alle onderwijsniveaus. Met deze inzet dragen we binnen onze mogelijkheden bij aan financiële educatie bij scholieren en studenten. Uiteraard zijn er naast het gemeentelijke aanbod ook andere particuliere initiatieven die voorlichtingslessen verzorgen.

Door de coronamaatregelen en de lockdown zijn er met name in het eerste half jaar minder (fysieke) voorlichtingslessen gegeven. De aanbieders hebben uiteindelijk een groot deel van de financiële educatie online kunnen hervatten, waardoor toch een groot aantal leerlingen is bereikt.

Verhaal achter de cijfers: B4 (Inzet op Vroegsignalering)

Indicator B4 laat het aantal huishoudens zien dat het Hulpteam Geldzaken heeft benaderd in het kader van de werkwijze Vindplaats Schulden (VPS). In deze werkwijze worden diverse signalen van vroege betalingsachterstanden (van ongeveer 2 maanden) in de vaste lasten aan elkaar gekoppeld. Als op een specifiek adres twee signalen van betalingsachterstanden tegelijk voorkomen, werd het huishouden benaderd. Deze huishoudens werden tweemaal per brief benaderd en daarna nagebeld met een ondersteuningsaanbod. We hebben hierdoor meer Rotterdamse huishoudens kunnen bereiken. We hebben in het afgelopen jaar, als gevolg van de corona-maatregelen, minder huisbezoeken kunnen afleggen. Met aanpassingen in onze benadering en uitbreiding van het werkgebied naar de gehele zuidoever hebben we alsnog meer Rotterdamse huishoudens weten te benaderen, namelijk 1.112. We zijn met ongeveer 45% daadwerkelijk in contact gekomen. Aan in totaal 148 huishoudens is door een medewerker van het Hulpteam Geldzaken of een trajectbegeleider van het ETF ondersteuning geboden. Dit is een stijging van 12% ten opzichte van 2019. Met de overige huishoudens kon ondanks meerdere contactpogingen geen contact worden gelegd. Ze hebben geen gehoor gegeven aan de verschillende contactpogingen. Naast VPS werken we in drie andere projecten vroegsignalerend en outreachend: we benaderen Rotterdammers met een betalingsachterstand van 6 maanden of langer op de zorgverzekering via de datasignalen van het Centraal Administratiekantoor (CAK) en we gaan fysiek in gesprek op de uitgiftelocaties van de Voedselbank en het Albedacollege. Hiermee proberen we (jongere) Rotterdammers met geldzorgen zo vroeg mogelijk in het vizier te krijgen en hen vervolgens zo laagdrempelig mogelijk hulp aan te bieden. Het liefst nog voordat het schuldenprobleem is geëscaleerd. Door er eerder bij te zijn, kunnen we erger voorkomen.

Nationale Schulhulproute 2020



Daarnaast zijn we als Rotterdam vanaf de zomer 2020 aangesloten op de Nederlandse Schuldhulp Route (NSR). In bovenstaande grafiek is de impact van de samenwerking terug te zien. Door de aansluiting bij de NSR worden Rotterdammers waarbij een achterstand van betaling is bij één van de vaste lasten partijen die zijn aangesloten bij de NSR gestimuleerd een financiële 'APK' te doen. Op basis van een aantal vragen wordt de financiële situatie van de Rotterdammer ingeschat en wordt daarop een navenant advies uitgebracht. Huidige partners van de NSR zijn bijvoorbeeld Evides, Eneco, Zilveren Kruis, Flanderijn, GGN, Nationale Nederlanden en ING.

In geval er slechts sprake is van één partij waar sprake is van een betalingsachterstand wordt geadviseerd om contact op te nemen met deze partij om een afspraak te maken over de opgelopen achterstand. Als er meerdere zaken spelen wordt de Rotterdammer geadviseerd contact te zoeken met de Vraagwijzer of indien sprake is van een jongere met het Jongerenloket. Ook kan in een formulier worden aangegeven dat er contact gezocht mag worden met de betreffende Rotterdammer, die daarbij diens personalia en bijbehorende vraag invult. Ten aanzien van ondernemers en ZZP'ers participeren we ook daar actief middels Geldfit Zakelijk.

Op 1 januari 2021 is de gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in werking getreden. Deze wet is met name van belang voor twee onderwerpen. Namelijk de vroegsignalering en de schuldhulpverlening aan ondernemers.

Verhaal achter de cijfers B5 en B6 (Preventie Huisuitzettingen / Huisuitzettingen)

Onder B5 vindt u het aantal huishoudens (1774) waarvoor de Rotterdamse woningcorporaties, verenigd in het convenant Meldpunt Preventie Huisuitzetting (MPH), een verzoek tot bemiddeling bij de gemeente hebben ingediend voor een bestaande huurschuld. Dit betreft dus meldingen naar aanleiding van een huurachterstand. Bij 636 meldingen was er sprake van een gezin met kinderen. Vanaf april 2020 t/m september 2020 werd er door de coronamaatregelen niet ontruimd. De ontruiming werden rond oktober weer hervat. Uiteindelijk is er in 2020 71 keer ontruimd. In 12 gevallen waren hier kinderen bij betrokken. De meeste hiervan zijn begin 2020, voor de coronacrisis, uitgevoerd. In deze tijd van het jaar vinden meer ontruiming plaats, omdat de ontruiming die eind 2019 zouden moeten plaatsvinden, niet worden uitgevoerd i.v.m. de feestdagen. Ondanks de inzet van verschillende partijen kon in deze gevallen ontruiming niet voorkomen worden. Sommige gezinnen staan niet open voor hulp, of komen gemaakte afspraken meermaals niet na of het lukt simpelweg niet om met deze gezinnen in contact te komen. Voor de mensen die ondanks alle inspanningen dakloos zijn geworden en niet op eigen kracht of met behulp van hun sociale netwerk uit deze situatie kunnen komen, wordt er hulp aangeboden zodat kinderen niet op straat hoeven te slapen. Het aantal huisuitzettingen is in 2020 flink gedaald met bijna 65% ten opzichte van 2019. Dit is een mooi resultaat. We komen steeds dichterbij de ambitie om het aantal huisuitzettingen verder te reduceren tot 0.

De ingezette daling is mede te danken aan de intensieve samenwerking met woningcorporaties. In 2020 hebben we samen met de corporaties een hernieuwd convenant 2020-2022 afgesloten. De belangrijkste wijzigingen in het nieuwe convenant zijn (1) het verrichten van derdenbetalingen voor bijstandsgerechtigde huurders met een MPH-melding en (2) het verkorten van de overdrachtsperiode van melding bij MPH naar overdracht richting wijkteams. Verder is het belangrijk te melden dat woningcorporaties rekening houden met impact van corona op de huurders en coulance aanbieden aan huurders die de betaling van huur (tijdelijk) niet kunnen voortzetten.

De derdenbetalingen houden in dat het wijkteam de mogelijkheid biedt voor het laten doorbetalen van de lopende huur op de bijstandsuitkering aan de bijstandsgerechtigde huurders die zij in het kader van MPH spreken. Dit biedt zekerheid en rust voor zowel de huurder als corporatie. Het wijkteam biedt na inwerktreding van het nieuwe convenant steeds meer derdenbetalingen aan. Het verkorten van de overdrachtsperiode van melding bij MPH naar overdracht richting wijkteams heeft gezorgd voor meer tijd om ondersteuning op te zetten voor de huurder. De wijkteams ervaren deze extra tijd als prettig. In het oude convenant was er hoge tijdsdruk, waardoor niet de beste hulp geboden kon worden. Binnen de huidige afspraken is er iets meer tijd om hulpverlening tot stand te brengen en afstemming te zoeken met betrokken partijen.

De aanpak van 2020 zetten we in samenwerking met de corporaties graag door om de komende jaren het aantal huissuitzettingen verder te reduceren naar 0 huissuitzettingen.

Instream

Code	Indicator	2020	2019	2018
C1	Aantal opgestelde ondersteuningsplannen (=voortgang collegetarget). In onderstaand overzicht zijn de aantallen uit de NPRZ-gebieden weergegeven.	3.994	3.523	
	Aantal ondersteunde Rotterdamse ondernemers	141	37	
C2	Aantal door de trajectbegeleider gevoerde intakegesprekken in gebieden waar de trajectbegeleider wordt ingezet	3.780	1.413	
C3	Aantal recidivisten dat zich (opnieuw) meldt bij ETF of KBR	16	18	37

2020

NPRZ-2020	ETF-Trajectplan	KBR-Beschikking	Totaal
Charlois	483	189	672
Feijenoord	492	166	658
IJsselmonde	349	152	501
Totaal	1.324	507	1.831

2019

NPRZ-2019	ETF-Trajectplan	KBR-Beschikking	Totaal
Charlois	239	278	517
Feijenoord	329	282	611
IJsselmonde	161	248	409
Totaal	729	808	1.537

Verhaal achter de cijfers: C1, C2 en C3 (Aantal plannen, aantal gesprekken, recidivisten)

Indicator C1 geeft de voortgang op de collegetarget weer. In 2020 hebben we voor 3.994 Rotterdammers een ondersteuningsplan opgesteld, waarmee we op een totaal komen van 7.517 over de periode 2019 t/m 2020. We hebben voor 2020 niet de geambieerde target van 6.000 gehaald. Echter gezien de inperkende maatregelen als gevolg van de coronapandemie, is het aantal van 3.994 in dat licht gezien een bewijs van de ingezette groeicurve.

Van de 3.994 geholpen Rotterdammers is 46% woonachtig in NPRZ-gebied. We hebben in een moeilijk crisisjaar ondanks de beperkingen toch meer Rotterdammers kunnen helpen dan in 2019. Tegelijkertijd zijn we ons ervan bewust dat door de coronacrisis meer Rotterdammers in financiële problemen zullen komen. Aanvullend op de 3.994 hebben we ook nog 141 Rotterdamse ondernemers hulp geboden. In totaal zijn 4.135 Rotterdammers met financiële problemen geholpen.

Met de in juli 2020 vastgestelde corona-aanpak anticiperen we op de impact van de coronacrisis door bijvoorbeeld specifieke aandacht te hebben voor doelgroepen die extra risico lopen. Voor 2021 zetten we in op het (vroegtijdig) bereiken en helpen van meer Rotterdammers met (risico op) schulden. Het bereiken en helpen van meer Rotterdammers is een gezamenlijke ambitie waar onze samenwerkingspartners zich ook aan committeren. Vanuit de gemeente grijpen we de wettelijke mogelijkheid die er is om vanaf 1-1-21 is op basis van beschikbare data over betalingsachterstanden op gerichte en outreachende wijze Rotterdammers te bereiken met beide handen aan.

Medio 2020 hebben we de trajectbegeleiders versneld uitgebreid over de gehele stad, waardoor in elk gebied trajectbegeleiders aanwezig zijn als aanspreekpunt voor de toeleidende partners en klanten die in dat gebied woonachtig zijn. De versnelde uitrol heeft als logisch gevolg dat, ondanks de eerdergenoemde corona-beperkingen, meerdere intakegesprekken tussen trajectbegeleiders en klanten hebben plaatsgevonden. Hiermee is de trajectbegeleider van het ETF toegankelijker geworden als frontlinie professional van de Rotterdamse schulddienstverlening.

Een andere positieve ontwikkeling is dat het aantal recidivisten opnieuw is gedaald ten opzichte van 2019. Het betrof in 2020 16 Rotterdammers, wat een zeer gering aantal is als we in ogenschouw nemen dat jaarlijks duizenden Rotterdammers in een schuldhulpverleningstraject komen. Met 2020 als een bijzonder jaar, waarin we overvallen werden door corona, zijn we, getuige de cijfers, er goed in geslaagd om de dienstverlening op een behoorlijk niveau te continueren en een groei te realiseren.

Ondersteuning zelfstandigen door Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ)

De ondersteuning van kleine ondernemers en zzp'ers is met ingang van 01-01-2021 ook opgenomen in de nieuwe Wgs (Wet gemeentelijke schuldhulpverlening). Uiteraard pakken we deze taak als gemeente al langer op via het RBZ. In 2019 en 2020 zijn de volgende activiteiten uitgevoerd:

- RBZ helpt zowel ondernemers in Rotterdam als ook ondernemers van andere gemeenten. RBZ heeft hiertoe een regionale functie.
- In 2020 is voor 248 ondernemers die zich gemeld hebben een ondersteuningstraject opgestart, waarvan 141 Rotterdamse ondernemers. Ten opzichte van 2019 is dit een stijging van bijna 300%.
- In 90% is een saneringstraject (SAN) ingezet met behoud van de onderneming, bij 10% is sprake geweest van budgetbegeleiding (BUB).

Nieuw 2019 Schulddienst- verlening		januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Nieuw Rotterdam	37	2	5	8	3	4	1	3	3	3	4		1
Nieuw regio	38	6	3	2	3	0	3	4	3	5	4	2	3
BUB	30	4	1	3	4	1	1	4	2	4	3		3
SAN	39	3	5	6	2	3	3	3	2	4	5	2	1
SAN beëindiging	6	1	2	1					2				

Nieuw 2020 Schulddienst- verlening		januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Nieuw Rotterdam	141	7	21	7	3	6	5	12	17	11	19	23	10
Nieuw regio	107	4	26	17	2	3	8	1	6	6	7	18	9
BUB	18		5	1	1		3		2	1	2	3	
SAN	230	11	42	23	4	9	10	13	21	16	24	38	19
SAN beëindiging	0												

Begeleidingsfase

Code	Indicator	2020	2019	2018
	Ingezette producten/instrumenten			
D1	Een samenvattend totaalbeeld van de ingezette producten/instrumenten, inclusief vernieuwde inzet op o.a. gedrag en vaardigheden, het op orde brengen en houden van huishoudboekje enzovoort			
	Detailinformatie schuldregelingen			
D2	Gestarte schuldregelingstrajecten	2.254	2.064	1.945
D3	Geslaagde schuldregelingen	1.924	1.601	1.462
D4	Afgegeven WSNP-verklaringen	239	264	340
D5	Het aantal beschermingsbewinden waarvoor bijzondere bijstand wordt verstrekt	7.386 (waarvan 5.310 voor schulden- bewind)	6.423 (waarvan 4.718 voor schulden- bewind)	5.849 (waarvan 4.350 voor schulden- bewind)

Verhaal achter de cijfers D1 (Ingezette producten):

De vernieuwde schuldenaanpak gaat verder dan het bieden van een schuldregeling via de KBR voor de aanpak van een (problematische) schuld. We willen breder kijken naar een totale oplossing voor de financiële hulpvraag. Bij elke cliënt wordt gewerkt aan een oplossing op maat. Naar gelang de individuele situatie van de cliënt kunnen de in te zetten instrumenten gericht zijn op het op orde brengen van het huishoudboekje, het regelen van de schuld, het aanpassen van gedrag en ontwikkelen van vaardigheden of een combinatie hiervan.

In 2020 hebben we alle beschikbare producten en diensten die een trajectbegeleider kan inzetten opgenomen in een Diensten en Productencatalogus (PDC). Op dit moment bestaat de PDC uit meer dan 80 producten en diensten die ingezet kunnen worden ter ondersteuning van de Rotterdammer. Dit is aanvullend op de activiteiten die de trajectbegeleider middels een stress-sensitieve benadering zelf al inzet. Ter illustratie lichten we een aantal ingezette producten/diensten en ontwikkelingen uit:

Gers met Geld

In 2020 hebben we voor het verbeteren van gedrag en vaardigheden en daarmee het vergroten van de financiële zelfredzaamheid voor 1.255 Rotterdammers het (nieuwe) product Gers met Geld ingezet. Bij Gers met Geld volgen de deelnemers individueel of in collectief verband een traject waarmee ze hun financiële zelfredzaamheid kunnen vergroten. Deze training is maatwerk en kan 6 tot 11 maanden duren.

Vaste Lasten Pakket

In 2020 zijn er 25 Rotterdammers die een schuldregelingstraject succesvol hebben doorlopen op vrijwillige basis ingestroomd in het Vaste Lasten Pakket (VLP). Het Vaste Lasten Pakket is een afsprakenstelsel waarbij de stichting Vaste Lasten Pakket de betalingen verzorgt voor de Rotterdammer, als beloning voor deze actie verdiend de Rotterdammer een directe cash-back op deze vaste lasten. Tevens wordt na een tijdje bekeken of het aangeboden product nog steeds aansluit op de behoefte van de Rotterdammer (denk aan het aanpassen van een unlimited abonnement naar een goedkoper abonnement zonder dat de Rotterdammer hoeft in te leveren op beleving).

Ondertussen is het aanbod van het Vaste Lasten Pakket ook beschikbaar via de trajectbegeleiders en heeft de stichting Vaste Lasten Pakket in enkele gebieden folders verspreid om daar Rotterdammers te mobiliseren die wij zelf nog niet in beeld hebben om deel te nemen. Afspraak is dat de stichting de klant adviseert contact op te nemen met de Vraagwijzer of Jongerenloket op het moment dat er financiële problematiek wordt geconstateerd.

Innovatieve trajecten ter verbetering van het aanbod

In 2020 is de aanbesteding van de financiële coachings- en ondersteuningsapp, onder regie van de NVSI (Nederlandse Vereniging voor Sociale Innovatie opererend onder de vlag van Divosa), afgerond waarin Rotterdam samen met Den Haag de koplopergemeenten zijn. Met de Buddy-app krijgen wij een nieuw digitaal preventiemiddel tot onze beschikking die de Rotterdammer, op basis van vrijwilligheid, helpt inzicht te krijgen in diens huishoudboekje. Naast dit inzicht wordt ook een budgetadvies per maand afgegeven waardoor er te allen tijde inzicht is of de vaste lasten nog kunnen worden betaald. De vaste lasten worden virtueel losgekoppeld van de inkomsten waardoor het werkelijk beschikbare budget kan worden getoond. Door binnen dit budget te blijven is er altijd zekerheid dat de vaste lasten betaald kunnen worden. Doordat de Buddy-app kan worden gecombineerd met het VLP ontstaat een mooi totaalpakket van preventie, inzicht en voordeel met een groot gevoel van eigen-regie voor veel Rotterdammers die nu moeite hebben maandelijks de eindjes aan elkaar te

knopen. In Q1 zal de app bij verschillende gebruikers worden getest. Brede uitrol van de Buddy-app staat gepland voor Q3-2021.

In januari 2021 is het Schuldenknooppunt officieel live gegaan. De KBR is hiermee één van de eerste partijen die middels deze methodiek aan de slag gaat. Doordat het verkeer tussen schuldeiser en schuldhulpverlener (KBR) via gestandaardiseerde berichten verloopt is sneller overeenstemming over de hoogte van de schuld en over de acceptatie van het saneringsaanbod. Hierdoor ontstaat sneller schuldrust voor de Rotterdammers. Bij partijen die hebben aangegeven aan te sluiten bij het principe van Collectief Schuldregelen geldt in de basis dat deze automatisch akkoord gaan met het saneringsvoorstel. Hierdoor ontstaat meer ruimte voor de schuldbemiddelaar om met de overige partijen te onderhandelen.

In 2020 is nadrukkelijk de samenwerking gezocht met de convenantpartners bewindvoering. Dit heeft niet alleen geleid tot het sneller overdragen van klanten richting de KBR, maar er is ook eerder in het proces dialoog over samenwerking. Bewindvoering is een belangrijk en veelal onmisbaar instrument in de schuldhulpketen. Vanuit het convenant is de opvolging van Rotterdammers transparanter en éénduidiger geworden. De Rotterdammer ontvangt de ondersteuning die nodig is. De korte lijnen tussen bewindvoering en de gemeente zorgen dat de overstap naar het daadwerkelijk oplossen van de schulden snel gezet kan worden als de Rotterdammer klaar is voor deze volgende stap.

De gehele keten van financiële ondersteuning heeft hiermee in 2020 op het gebied van toegankelijkheid, innovatie, stress-sensitief werken en bekendheid een grote stap voorwaarts gemaakt. De stijgende lijn willen we voor 2021 vasthouden, waarbij het belang van de Rotterdammer altijd voorop zal blijven staan.

Verhaal achter de cijfers D2, D3, D4 (Ondersteuning via de KBR):

Bij indicator D1 hebben we toegelicht dat we een breed scala aan producten/instrumenten hebben, die we naar gelang van de klantbehoefte kunnen inzetten. Vaak zijn Rotterdammers met lichtere maatregelen al voldoende geholpen, bijvoorbeeld omdat de schuld klein en behapbaar is en/of omdat iemand financieel zelfredzaam genoeg is om zijn financiën op orde te krijgen en te houden. Bij Rotterdammers met lichtere schuldenproblematiek is het niet nodig om een (intensief) schuldregelingstraject te starten. Zij kunnen bijvoorbeeld al geholpen zijn met het verkrijgen van inzicht in hun financiële situatie, in combinatie met een training waarmee zij kunnen werken aan het ontwikkelen van vaardigheden om hun huishoudboekje op orde te krijgen en houden.

De schuldenproblematiek is bij sommige Rotterdammers dusdanig groot en complex dat lichtere maatregelen niet volstaan. In 2020 is om deze reden voor 2.254 Rotterdammers een meer intensief schuldregelingstraject opgestart als onderdeel van een trajectplan of beschikking. Voor deze Rotterdammers is de schuldenproblematiek in beeld gebracht en zijn de betreffende schuldeisers aangeschreven met een aanbod. De schuldeisers dienen binnen 120 dagen (NVVK-norm) te reageren op het voorstel wat over het algemeen ruim binnen de termijn gebeurt.

Voor 1924 Rotterdammers is gedurende 2020 met (dwang)akkoord van schuldeisers een minnelijke schuldregeling tot stand gebracht. Dit is een stijging van ruim 20% t.o.v. 2019! Dit kan zowel een schuldbemiddelingstraject (41%) zijn als een schuldsaneringstraject, waarbij een saneringskrediet wordt verstrekt (59%). Beide trajecten duren in principe drie jaar. Een belangrijk onderdeel van deze trajecten is dat de cliënt de gemaakte (betalings)afspraken nakomt. Het slagingspercentage voor de realisatie van

minnelijke trajecten is in 2020 nog verder toegenomen naar 87%. Dat is een ongekend hoog percentage. De KBR bereikt dit hoge slagingspercentage dankzij een goede samenwerkingsrelatie met de schuldeisers. Het slagingspercentage was in 2019 84% en in 2018 79%.

In 2020 hebben 239 Rotterdammers een WSNP-verklaring van de gemeente ontvangen. Bij deze Rotterdammers lukt het uiteindelijk niet om een minnelijk schuldregelingstraject tot stand te brengen, meestal omdat één of meer schuldeisers niet mee willen werken. In vergelijking met 2018 en 2019 is sprake van een stijging van het bereiken van een akkoord met schuldeisers via een minnelijk schuldregelingstraject. Een minnelijk schuldregelingstraject via de gemeente is altijd voorliggend en alleen als dit niet lukt kan overgegaan worden tot een WSNP-traject via de rechter. Een wettelijk schuldsaneringstraject is dan het laatste middel dat ingezet kan worden om met schuldeisers tot een (gedwongen) betalingsregeling te komen. Sommige Rotterdammers met een WSNP-verklaring moeten we op weg helpen naar hun afspraak bij de rechtbank. We staan hen bij tijdens de behandeling van hun WSNP-verzoek door de rechter. Deze extra service bieden we aan klanten die dat nodig hebben, hiermee voorkomen we het risico op een no-show of uitval.

Verhaal achter de cijfers D5 (Onderbewindgestelden):

Op 31 december 2020 als peildatum was er sprake van 7386 onderbewindgestelde Rotterdammers, waarbij de kosten van het bewind via bijzondere bijstand worden vergoed. Hiervan zijn er 5310 onder bewind gesteld om redenen van verkwisting of het hebben van problematische schulden. De overige bewinden zijn ingesteld voor mensen die als gevolg van een lichamelijke of geestelijke beperking niet in staat zijn hun eigen vermogen te beheren.

Indicator D5 laat zien dat het aantal beschermingsbewinden is toegenomen met 15%. Als we specifiek inzoomen op schuldbewinden is de stijging iets lichter (12,5%). Deze stijgende trend is ook landelijk zichtbaar (VNG, Rechtspraak).

Vanaf 2018 is er geïnvesteerd in de regievoering op beschermingsbewind, wat heeft geleid tot een convenant met inmiddels 97 aangesloten bewindvoerderskantoren. Een belangrijke afspraak in het convenant is dat wanneer er bij Rotterdammers sprake is van problematische schulden het de taak van de bewindvoerder is om te zorgen voor toeleiding naar schulddienstverlening, zodat de schulden daadwerkelijk worden aangepakt. In 2020 zijn met 789 aanmeldingen, ondanks de beperkende coronamaatregelen, een behoorlijk aantal onderbewindgestelde Rotterdammers naar de KBR toegeleid.

We ervaren een goede en prettige samenwerking met de bewindvoerderskantoren en zetten deze voort in de samenwerking rondom het adviesrecht dat vanaf 1 januari 2021 is ingetreden. Het adviesrecht geeft ons meer regie op het gebruik van beschermingsbewind. Meer regie via het adviesrecht is nodig, omdat het ons in staat stelt kritisch te kijken of beschermingsbewind het juiste instrument is voor de Rotterdammers in kwestie.

Perspectiefpact jongeren

Code	Indicator	2020	2019	2018
E1	Aantal jongeren dat zich bij trajectbegeleider of KBR meldt met een hulpvraag op het financieel domein	1.018	579	525
E2	Aantal jongeren dat ondersteuning ontvangt vanuit het perspectiefpact (waaronder instroom in de reguliere schulddienstverlening)	760	387	223 (geen Trajectbegeleider wel dienstverlening KBR)
E3	Aantal jongeren dat is ingestroomd in het perspectieffonds	44	1	

Verhaal achter de cijfers E1, E2 en E3 (Inzet Perspectiefpact /-fonds Jongeren):

In 2020 hebben zich in totaal 1018 jongeren met een financiële hulpvraag gemeld bij de gemeente. Dit kan een aanmelding zijn bij de trajectbegeleider of een rechtstreekse aanmelding bij de KBR, al dan niet via een warme doorverwijzing van het Jongerenloket of een andere samenwerkingspartner. Voor 760 jongeren is vervolgens vanuit het perspectiefpact een ondersteuningstraject opgestart. Wat dit traject inhoudt, is maatwerk en kan per jongere verschillen. Zowel qua aanmeldingen (E1) als qua ingezette ondersteuning vanuit het perspectiefpact (E2) zijn de aantallen flink toegenomen ten opzichte van 2019. Dit geeft aan dat steeds meer jongeren de weg naar de gemeente weten te vinden én dat de gemeente de jongeren beter vast weet te houden via een passend ondersteuningsaanbod. De versoepeling van de toelatingscriteria van het fonds en een intensivering van de communicatie hierover hebben hun vruchten afgeworpen. Daarnaast speelt de coronacrisis mogelijk ook een rol in de toename van het aantal aanmeldingen aangezien vele jongeren hard geraakt zijn door de crisis.

Hoewel we ons extra inspannen om jongeren binnenboord te krijgen en te houden, lukt dit niet altijd. Sommige jongeren haken toch af, komen niet opdagen bij de (vervolg)afspraken of hebben andere verwachtingen bij de wijze van ondersteuning.

Een andere positieve ontwikkeling is het aantal aanmeldingen voor het perspectieffonds. Na de versoepeling van de toelatingscriteria voor het fonds, werden meer jongeren aangemeld en toegelaten. In 2020 zijn 94 jongeren aangemeld voor het perspectieffonds, waarvan op 31 december 2020 44 reeds waren ingestroomd. 31 jongeren bevonden zich in de instroomperiode, waarbij de jongere en de hulpverlener hard werken aan onder andere motivatie. Hoewel de toename van de aanmeldingen en de instroom in een traject een positieve ontwikkeling is, zijn we er nog niet. Jongeren behoren tot de doelgroepen die zwaar getroffen zijn door de corona-crisis. In 2021 spannen we ons wederom in om meer jongeren te bereiken. Dit doen we door ook dit jaar extra in te zetten op de communicatie middels een onlinecampagne voor jongeren. Daarnaast evalueren we momenteel de werkwijze rondom het perspectieffonds, zodat we meer zicht krijgen op de sterke en verbeterpunten in onze huidige dienstverlening. We verwachten voor het zomerreces van 2021 de resultaten van dit onderzoek met de raad te kunnen delen.

Verder is voor de volledigheid goed om te melden dat 19 jongeren niet zijn toegelaten tot het perspectieffonds, waarbij de meerderheid van deze jongeren, om uiteenlopende redenen, zelf heeft besloten van het traject af te zien.

Uitstroom

Code	Indicator	2020	2019	2018
F1	Aantal afgegeven schone lei verklaringen	1.854	1.362	1.159
F2	Voortijdige uitval (twee fases)	9,3%	Uitval na aanmelding: 5%	
		35%	Uitval na intake gedurende de begeleidings- c.q. monitoringsfase: 34%	

Verhaal achter de cijfers F1 & F2 (Schone lei-verklaringen / uitval):

In 2020 is aan 1.854 Rotterdammers een schone lei verklaring verstrekt. Wederom een stijging ten opzichte van 2019 en 2018. Ten opzichte van 2019 betreft het hier een stijging van ruim 36%! Dit is een flinke groep Rotterdammers die aan een schulden-vrije toekomst kan beginnen. Deze Rotterdammers hebben geen aflossingsverplichtingen meer richting de schuldeisers. Het betreft voor een groot deel Rotterdammers die in de jaren voor 2020 al waren ingestroomd in een schuldregelingstraject en dit traject, dat normaal gesproken drie jaar duurt, succesvol hebben doorlopen.

In 2020 is het uitvalpercentage na een aanmelding bij het ETF gestegen van 5% naar 9%. Voor 2020 betekent dit dat 91% van de Rotterdammers (na doorverwijzing/ inplannen afspraak) ook op afspraak verschijnt bij de trajectbegeleider. Dit betekent dat het aanmelden en daadwerkelijk verschijnen van de klant over het algemeen goed gaat. Een mogelijke verklaring voor de stijging van 5% naar 9% zijn de coronabeperkende maatregelen, waardoor het fysieke klantcontact tussen trajectbegeleider of toeleidende partner en klant deels werd vervangen door (telefonisch) contact op afstand. De oproep vanuit de rijksoverheid om vooral thuis te blijven in combinatie met het besmettingsgevaar en het gevoel van onzekerheid en onveiligheid kan een reden zijn waardoor iets meer klanten niet op gesprek verschenen terwijl in bepaalde gevallen een fysiek gesprek toch mogelijk was.

Het overall uitvalpercentage in de begeleidingsfase is met een lichte stijging van 34% naar 35% enigszins stabiel gebleven. De ingezette daling van de uitval in deze fase (70% volgens Rekenkamerrapport Hulp Buiten Bereik in 2015) hebben we niet kunnen doorzetten naar een nog lagere uitval. Als we het uitvalpercentage specifiek op jongeren toespitsen dan zien we wel een flinke daling van 57% in 2019 naar 33,5% in 2020. Deze positieve ontwikkeling is mede te danken aan de intensieve samenwerking tussen de gemeentelijke afdelingen het jongerenloket, het ETF en de KBR en de dienstverlening die steeds beter is toegespitst op de doelgroep jongeren.

Het jaar 2020 was door de coronapandemie een bijzonder jaar, waarin we alle zeilen hebben moeten bijzetten om de schulddienstverlening toegankelijk te houden en tegelijkertijd de coronamaatregelen te respecteren. Zo hebben we medio 2020 de trajectbegeleiders van het ETF over heel de stad uitgerold om ervoor te zorgen dat in alle 14 gebieden een trajectbegeleider is aangewezen voor klanten en de toeleidende partners in dat gebied. Ook hebben we de mogelijkheid voor het voeren van een fysiek gesprek met de trajectbegeleider in stand gehouden voor Rotterdammers die dat nodig hebben.

Voorop staat dat een uitvalpercentage van 35% nog steeds te hoog is. Het beperken van (het risico op) uitval blijft één van de primaire doelen binnen onze schulddienstverlening. In 2021 investeren we nog meer in het verder beperken van de uitval. We maken het bijvoorbeeld mogelijk om het eerste gesprek tussen trajectbegeleider en cliënt fysiek te laten plaatsvinden. Uiteraard conform de RIVM-regels en mits de Rotterdammer daarachter staat en geen coronagerelateerde klachten heeft. Met een fysiek gesprek heb je een persoonlijker gesprek en bouw je sneller een relatie op. Verder willen we met een vernieuwd registratiesysteem de trajectbegeleiders beter faciliteren om de voortgang van de cliënten beter te kunnen monitoren. Momenteel doen we onderzoek naar het percentage Rotterdammers dat geregistreerd staat als "uitvallers". Op basis van dit onderzoek hopen we meer te weten te komen over de redenen van uitval en kunnen we gerichtere acties inzetten om de uitval te reduceren.

Klanttevredenheidsonderzoek 2020

In 2020 zijn zoals in de eerdere monitor aangekondigd twee grote klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd.

Als eerste is op basis van de NPS-methodiek aan alle mensen die een eerste gesprek hebben gehad met een trajectbegeleider een digitale vragenlijst verstuurd waarin 10 vragen zijn gesteld. De vragen concentreren zich op de wijze waarop de klant is ontvangen, hoe het gesprek is verlopen en hoe de klant in contact is gekomen met het ETF. Hieronder treft u de scores uit dit onderzoek.

Ten aanzien van de aanmelding geven de respondenten de volgende ingang aan: Vraagwijzer (41%), Wijkteams (8%), Jongerenloket (7%). Welzijn (7%), campagne (3%). 35% geeft aan via een ander loket te zijn aangekomen, hieronder valt met name de gemeentelijke afdeling W&I.

Aan de ruimte waar het gesprek tussen Rotterdammer en trajectbegeleider plaatsvindt geeft 80% van de respondenten een ruime voldoende (7 en hoger). Vanuit dit gegeven blijkt dat mensen zich hierdoor niet geremd voelen.

Het gemiddelde cijfer dat wordt gegeven over het verloop van het gesprek door de respondenten is een ruime 8. Binnen dit item vallen onderstaande vragen:

Gehoord voelen	147	8,5	
Kennis trajectbegeleider	142	8,4	
Intake telefonisch	13	8,4	
Duidelijkheid vervolgstappen	144	8,3	
V-Gemak maken afspraak	146	8,2	

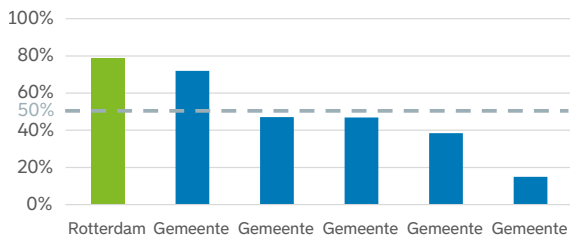
In september is de campagne 'Kom je er uit' gelanceerd, 27% van de respondenten geeft aan dat de campagne bij deze mensen bekend is en dat dit voor een deel van deze mensen (3%) direct heeft geleid tot het vragen van hulp bij hun geldzaken.

In het tweede klanttevredenheidsonderzoek participeert Rotterdam in een breder onderzoek, waarbij de aanpakken van verschillende gemeenten met elkaar worden vergeleken. De participerende gemeenten in het onderzoek waren: Den Haag, Amsterdam Almere, Tilburg, Maastricht en Plangroep als organisatie die meerdere gemeenten ondersteund.

Vanuit dit onderzoek blijkt dat de aanpak in Rotterdam snel leidt tot resultaat op het vlak van financiële ondersteuning. Er wordt veel geïnvesteerd in de administratieve ondersteuning en men is in relatief zeer korte termijn klaar voor een schuldregeling welke via de KBR kan worden opgezet.

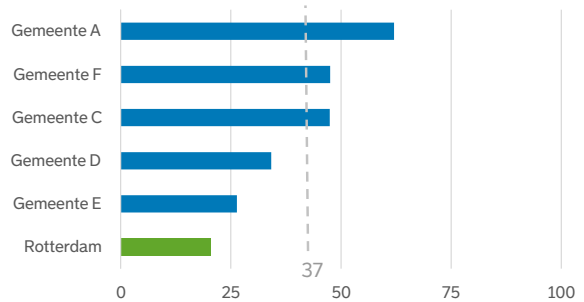
Resultaat

I/U in balans behaalt binnen drie maanden



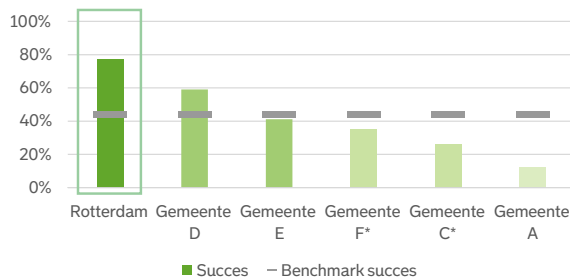
Doorlooptijd (dagen)

Intake–Schulden in beeld (snelste 50% klanten)



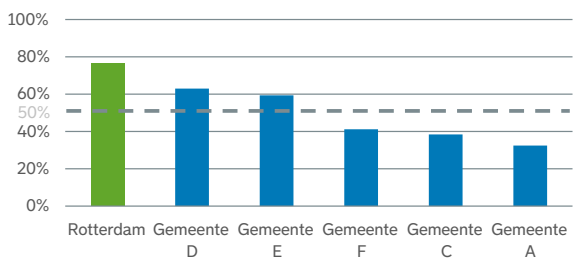
Resultaat: succes

Percentage klanten dat bij einde looptijd onderzoek een succesvol einde behaalt



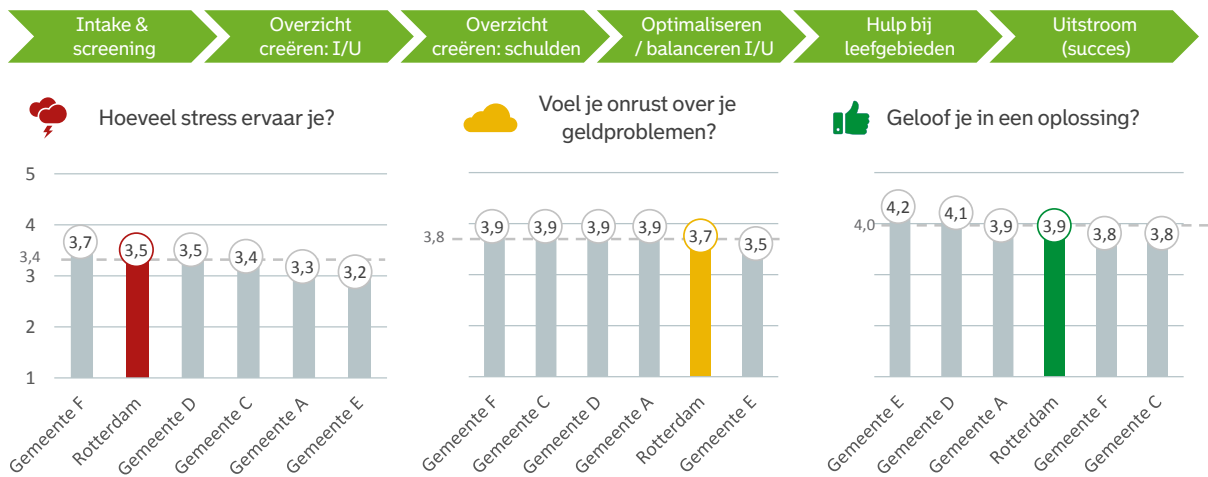
Resultaat

Schulden in beeld (binnen 3 maanden)



De aanpak is dus, in vergelijking met andere steden, succesvol gebleken. Voor de klanten werkt de aanpak in vergelijking met de andere steden gemiddeld in het stressniveau, maar er is wel geloof in lange termijn oplossing. De geldrust die echter hierna volgt maakt de weg vrij om aan eventuele andere problematiek te werken. In Rotterdam houden we rekening met het stress level van klanten. Momenteel breiden we de stress sensitieve dienstverlening verder uit in de keten van schuld-dienstverlening. Naast instructie van de trajectbegeleiders binnen het ETF worden ook de medewerkers van de KBR, Vraagwijzers en wijkteams meegenomen om de Rotterdammer gedurende de gehele klantreis van aanmelding tot uitstroom op een stress-sensitieve manier te ondersteunen en te begeleiden.

Gemiddeld gezien en in Rotterdam ervaren klanten veel stress en onrust, maar ook veel geloof



Op basis van deze klanttevredenheidsonderzoeken kunnen we concluderen dat de Rotterdamse klanten tevreden zijn over het gesprek met de trajectbegeleiders van het ETF. Met de goede scores uit het vergelijkend onderzoek onder zes gemeenten weten we dat we met de nieuwe schuldenaanpak op de goede weg zijn. Om de vinger aan de pols te houden zullen we elk jaar een klanttevredenheidsonderzoek houden.

Definities indicatoren

Generieke indicatoren

- A1 De bron voor deze indicator is de CAK lijst.
- A2 De persoonskenmerken van klanten die zich melden voor een intake bij trajectbegeleider (vanaf juni 2020 is de trajectbegeleider stedelijk uitgerold naar alle gebieden) of bij de KBR. De leeftijdscategorieën betreffen tot 27 jaar, 27-67 jaar, 67 jaar en ouder. De woonomgeving betreft de wijk of het gebied waar klant woonachtig is.

Preventie & Vroegsignalering

- B1-B3 Aantal voorlichtingen en deelnemers aan onderwijs en schuldhulpprofessionals
- B4-B6 Vroegsignaleringsactiviteiten richting Rotterdamse huishoudens en gegevens over preventie van huisuitzettingen en de gerealiseerde daling.

Instroomfase

- C1 Aantal getekende ondersteuningsplannen. Onder ondersteuningsplan wordt verstaan:
- De door of namens het ETF en de KBR opgestelde ondersteuningsplannen, genaamd plan voor uw geldzaken
 - De door de KBR opgestelde beschikkingen zonder een plan voor uw geldzaken.
- C2 Het aantal intakegesprekken die de trajectbegeleiders hebben gevoerd. Het voeren van een intakegesprek hoeft niet altijd te leiden tot een trajectplan. Voor de effectiviteit van het proces is deze indicator daarom van belang.
- C3 Onder recidivisten wordt verstaan alle cliënten die zich opnieuw melden met problematische schulden, binnen een tijdsbestek van 3 jaar nadat een schuldregelingstraject succesvol is afgesloten. Met succesvol wordt bedoeld dat de cliënt een schone lei verklaring heeft ontvangen. Deze indicator wordt bepaald door het uitvoeren van analyses op de instroom en vraagt geen aparte registratie tijdens de intake. Deze informatie is waardevol voor verbetering van de effectiviteit van de dienstverlening

Begeleidingsfase

- D1 Dit overzicht betreft een beschrijving van producten en diensten (incl. de samenwerkende instanties die deze producten leveren) die door de trajectbegeleider worden ingezet. Deze ingezette producten/diensten maken onderdeel uit van het ondersteuningsplan: plan voor uw geldzaken. Het aanbod beperkt zich niet alleen tot het technisch schuldregelen, maar betreft ook (vernieuwde) inzet op bijvoorbeeld gedrag en vaardigheden, huishoudboekje en andere ondersteuning die de klant nodig heeft om weer financieel zelfredzaam te worden.

Perspectiefpact Jongeren

- E1 Het aantal jongeren dat zich bij een trajectbegeleider of de KBR meldt met een hulpvraag op het financieel domein.
- E2 Het aantal jongeren dat ondersteuning ontvangt vanuit het perspectiefpact, waaronder instroom in de reguliere schulddienstverlening. De trajectbegeleider bepaalt samen met een jongerenconsulent wat het best passende ondersteuningstraject is binnen het perspectiefpact.
- E3 Het aantal jongeren dat in het perspectieffonds is ingestroomd omdat hij/zij niet beschikt over afloscapaciteit. De deelnemende jongeren aan het perspectieffonds dienen ook een perspectiefprestatie te verrichten.

Uitstroom

- F1 Een schone lei verklaring is het moment waarop de cliënt geen aflossingen meer hoeft te doen aan schuldeisers en/of aan zijn verplichtingen heeft voldaan.
(Het kan wel zo zijn dat de cliënt nog andere ondersteuning ontvangt).
- F2 De uitval gedurende twee fases gemeten, namelijk in de fase na aanmelding. Dit is de fase waarin een klant wordt aangemeld voor een intakegesprek maar vervolgens niet naar dat gesprek komt. Dit is de zogenaamde no-show. De tweedefase waarin uitval wordt gemeten is de fase na intake gedurende de begeleidings- c.q. monitoringsfase.
In deze tweedefase heeft de klant al een intakegesprek gehad en is de begeleiding van de klant al van start gegaan. Afhankelijk van het schuldendossier en de situatie van de klant is een (maatwerk)traject gestart om de schuldenproblematiek aan te pakken.