

MEMO

Van : Management team
Aan : Algemeen Bestuur
Datum : September 2021
Onderwerp : Managementrapportage 1e halfjaar 2021 (bijlage)

Inleiding

Op basis van het beleidsplan Integrale Schuldhulpverlening wordt eens per kwartaal verantwoording afgelegd over de voortgang in het bereiken van de doelstellingen en de resultaten. Bijgaand treft u deze verantwoording aan middels de managementrapportage over het 1e halfjaar 2021. Hieronder is een korte samenvatting opgenomen.

In de marap is een aantal veranderingen doorgevoerd. Deze veranderingen worden toegelicht in de inleiding van de marap en zijn afgestemd met de beleidsambtenaren van de gemeenten.

Toelichting en samenvatting

Algemeen

Met ingang van 2021 worden de nieuwe producten en diensten toegepast bij de bepaling van de kosten van schuldhulpverlening aan de gemeenten. Er is voor 2021 geen exploitatietekort meer begroot. Doordat de intake van nieuwe aanmeldingen nog steeds behoorlijk achterblijft bij de begroting (53% lager), is in de prognose over 2021 wel een exploitatietekort opgenomen. Door een lagere afname van producten en diensten, een hoger exploitatietekort dan begroot en een hogere BTW-compensatie voor de gemeenten (als gevolg van hogere investeringen en inhuur van personeel wegens langdurige zieken) zal de totale bijdrage van alle gemeenten ca. € 151.000,- hoger worden dan begroot (zie pagina 21 van de marap). Het management van de VKB blijft continu zoeken naar oplossingen om het exploitatietekort en de extra bijdrage per gemeente zoveel mogelijk te beperken.

Aantal schuldenvrije cliënten

Zowel vanuit de gemeenteraden als vanuit het bestuur is de wens geuit om meer inzichtelijk te maken hoeveel cliënten succesvol / zonder schulden uitstromen (al dan niet via de Wsnp). Op pagina 5 wordt een indicatie weergegeven van het aantal cliënten dat schuldenvrij een traject van schuldhulpverlening verlaat. Naar schatting zullen van de 333 geholpen cliënten in 2020 ongeveer 316 (94,9%) cliënten rond 2023 schuldenvrij zijn.

Overzicht in- en doorstroom SHV

Vanaf pagina 6 staan overzichten van de in- en doorstroom SHV in het 1e halfjaar 2021, heel 2020, 2019 en 2018. De overzichten laten zien hoe cliënten de dienstverlening van de VKB doorlopen.

Wachttijden	<i>wettelijke norm:</i>	<i>realisatie:</i>
Reguliere aanvragen:	max. 28 dagen	5 dagen (gemiddeld)
Crisis:	max. 3 werkdagen	1 werkdag (gemiddeld)
Afgeven beschikking:	max. 56 dagen	26 dagen (gemiddeld)

De gerealiseerde wachttijden komen niet boven de wettelijke norm uit. Indien dit wel het geval is, wordt hiervan melding gedaan.

De reguliere aanvragen zijn gemiddeld in 5 dagen afgehandeld. Dit is aanzienlijk sneller dan de wettelijke norm van 28 dagen. De crisisaanvragen zijn binnen 1 werkdag afgehandeld.

Crisissen

Op pagina 10 staan overzichten van de geregistreerde en behandelde crisissen over 2021 en 2020. Tot en met het 1e halfjaar 2021 zijn nagenoeg alle 7 crisissen succesvol afgewend (86% oftewel 6 van 7). Daarmee is voor 3 cliënten een woningontuiming voorkomen en voor 3 cliënten is een afsluiting van energie voorkomen.

Herhaling

Het aantal cliënten in de schuldhulpverlening dat in de afgelopen drie jaar eerder in de schuldhulpverlening heeft gezeten is: 3,9%.

Personeel

Er zijn 58 medewerkers werkzaam bij de VKB. Het aantal contractuele fte bedraagt 47,6 (2020: 48,4) en het aantal inzetbare fte bedraagt 40,6 (2020: 45,1). Het verschil tussen de contractuele en de inzetbare fte wordt veroorzaakt door studieverlof, zwangerschapsverlof, ouderschapsverlof en ziekteverzuim etc. Op pagina 26 staat een overzicht van de niet inzetbare fte door de jaren heen.

Verzuim

Het ziekteverzuimpercentage (ZVP) tot en met het 1e halfjaar 2021 bedraagt 9,2% (2020: 8,2%). Het langdurige ZVP tot en met het 1e halfjaar 2021 bedraagt 8,7% (2020: 7,1%). Het verzuim is ontstaan door niet-werk gerelateerde klachten. Desondanks pogen wij het verzuim lager te krijgen en laag te houden. Gedurende 2021 hebben we hiertoe een aantal stappen gezet, te weten: een kwartaal overleg met de arbodienst waarbij we op casusniveau onderzoeken hoe we het verzuim kunnen terugbrengen of opbouw sneller kunnen bevorderen. Ook hebben we in 2021 een nieuw HR beleid en een geüpdatet Opleidingsbeleid vastgesteld, waarmee we strakker willen sturen op het functioneren van de medewerkers in brede zin. Daarnaast hebben we het Medewerkers Vitaliteitsbeleid geactualiseerd om op die manier ook te kunnen blijven werken aan vitale medewerkers. Het verminderen van verzuim heeft het aandacht van het management, we voeren met het management team een maandelijks personeelszaken overleg, waar ook verzuim op de agenda staat.

Bijdrage per gemeente

Door de uittreding van de gemeente Westerwolde per 1 januari 2020 zijn er frictiekosten ontstaan in de bestaanskosten en overhead. De frictiekosten worden gedekt vanuit de ontvangen uittreedsom. Daarnaast worden de kosten van de dienstverlening van de bestaande cliënten gedekt uit de ontvangen afkoopsom dienstverlening.

Op totaalniveau en per gemeente is een negatieve afwijking t.o.v. de begroting zichtbaar. De totale afwijking staat gespecificeerd in onderstaande tabel:

	Begroot €	Prognose €	Vershil €	Vershil t.o.v. begroot %
Productafname	1.692.300	1.355.530	336.770	19,9
Vaste bijdrage	1.567.900	1.567.446	454	0,0
Exploitatiebijdrage	0	508.400	-508.400	0,0
BTW compensatie	-163.700	-184.000	20.300	12,4
Bijdrage gemeente	<u>3.096.500</u>	<u>3.247.376</u>	<u>-150.876</u>	4,9

De extra bijdrage per gemeente is ontstaan als gevolg van toegenomen kosten inzake hogere investeringen in telefonie, laptops etc. en van inhuur personeel wegens langdurige zieken. Hoewel de intakes van nieuwe aanmeldingen achterblijft bij de begroting, is het niet mogelijk de onbenutte inzet van medewerkers te gebruiken ter vervanging van de langdurige zieken. Het betreft gespecialiseerde werkzaamheden waar geen interne oplossing voorhanden is.

De lagere afname van producten en diensten als gevolg van minder aanmeldingen en intakes heeft geresulteerd in lagere opbrengsten schuldhelpverlening van € 333.000,-. Aan de andere kant heeft de detachering van medewerkers in het kader van vroegsignalering en andere projecten geleid tot een extra opbrengst van € 155.000,-. Per saldo is daarmee ongeveer 50% opbrengstdaling ongedaan gemaakt.

Daarnaast zijn er concrete stappen gezet, zoals het bevorderen van intakes door onze communicatie aan te scherpen en de interprofessionele samenwerking met de gemeenten en andere organisaties te versterken, ook naast de vroegsignalering.

Verder zal er nog een aantal oplossingsrichtingen in kaart worden gebracht, waarmee het Algemeen Bestuur zich een mening kan vormen over de te nemen stappen. Hiervan kan onderdeel uitmaken het inzetten van het restant van de gereserveerde uittreedsom van de gemeente Westerwolde, waarbij aan het bestuur de overwegingen worden meegegeven hoe dat in de praktijk zou kunnen werken.

Beschermingsbewind

Beschermingsbewind is geen wettelijke taak van gemeenten. Om beter zicht te krijgen op de mate waarin dit product kostendekkend is, worden de lasten en baten van beschermingsbewind afzonderlijk van de schuldhelpverleningsproducten op pagina 28 in beeld gebracht.

De dossiers beschermingsbewind zijn complex en daarmee bewerkelijk. De tijdsinvestering en de daarmee gepaard gaande lasten zijn hoger dan de bijbehorende baten. De tarieven voor beschermingsbewind worden vastgesteld in een Ministeriële regeling (worden jaarlijks geïndexeerd) en kunnen daarom niet door de VKB worden aangepast. Het gevolg hiervan is dat er een extra bijdrage benodigd is.