



DUMMY BEGROTING 2.0

Weten door te meten!



In deze dummy begroting staan de eerste indicatoren benoemd die wij van belang vinden om stappen met elkaar te gaan zetten. We gaan in de tweede helft van 2018 een start maken met het meten van gegevens die naar onze mening van belang zijn voor een goede schuldhulpverlening. Op deze manier gaan we WETEN wat onze resultaten zijn. Vanuit het inzicht dat we hiermee genereren kunnen we gaan WEGEN welke prestaties we in 2019 willen bereiken.

In 2018 zijn of worden diverse kleine pilots gestart. We zullen deze goed bijhouden op de effecten om daar vervolgens conclusies uit te kunnen trekken. De geformuleerde indicatoren willen we ook presenteren in de gemeenteraden van de GR-gemeenten KBL. Door deze manier van werken gaan we een begin maken met de lerende organisatie Kredietbank Limburg. Het is ons er niet om te doen om de beste te worden maar om continue te leren en beter te worden.

Wij wensen u veel leesplezier en zijn benieuwd naar uw reacties.

Namens Kredietbank Limburg,

Ruud van den Tillaar

**Beginnen is makkelijk.
Maar iets afmaken,
dát is echt moeilijk**

**OM
DENKEN**

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding
2. Trends en Wet- en regelgeving
3. Preventie
4. Instroom en Diagnose
5. Financiële coaching en advies
6. Schuldregeling
7. Sociale Kredietverlening
8. Inkomensbeheer
9. Nazorg
10. Algemene dienstverlening
11. Bedrijfsvoering
12. Financiële begroting

1. INLEIDING

KBL werkt betrokken en professioneel aan betrouwbare dienstverlening voor onze klanten. Wij gaan voor duurzame financiële oplossingen:

- ter voorkoming van verdere financiële problemen, en
- bij problematische dan wel risicovolle schulden werken wij snel aan een oplossing dan wel aan een beheersbare financiële situatie omdat het wegnemen van de stress, veroorzaakt door schulden, dé oplossing is voor het boeken van vooruitgang op de andere levensdomeinen

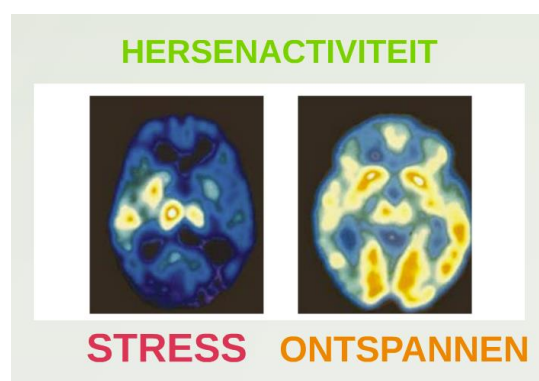
Armoede is en blijft een hardnekkig probleem in Nederland en in Zuid Limburg in het bijzonder. Diverse onderzoeken en statistieken laten dat beeld zien. Zo dreigen er gezonde en minder gezonde wijken te ontstaan. Daarnaast blijkt uit cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek dat de langdurige armoede (langer dan vier jaar) nog steeds toeneemt. Inzichten vanuit de gedragswetenschap kunnen ons helpen die trend te doorbreken.

Het afgelopen jaar hebben we middels KBL 2.0: Anders Denken Anders Doen een beweging ingezet in de bestrijding van schuldenproblematiek en de daarmee gepaard gaande armoede. Als we voor de komende jaren een professionele slag willen maken met elkaar, dan zullen we goed moeten kijken wat we nu doen en wat er beter kan. Daarbij is het belangrijk dat we gaan meten. Als we weten wat het effect is van onze dienstverlening dan kunnen we ons ook de vraag stellen of dat goed genoeg is. Dit proces willen we niet beperken tot een interne Kredietbank Limburg aangelegenheid maar we willen nadrukkelijk de deelnemende gemeenten en andere organisaties in het sociale domein hierbij betrekken. Samen kunnen we echt het verschil maken!

Door te meten en ambities te gaan formuleren en dit te bespreken met het Bestuur, de gemeenteraden en onze ketenpartners willen we draagvlak creëren voor Anders Denken Anders Doen.

Schulden vreten je hersens op

Schuldenproblematiek is het grootste probleem waar mensen in armoede tegenaan lopen. Het is vaak zo ontzettend moeilijk om je daaraan te ontworstelen. En wat nog het ergste is? Stress van schulden vreet je hersens op! Daar zijn we ons als overheid en hulpverlenende organisaties nog lang niet altijd van bewust. Daarnaast weten we dat door stress mensen vaak niet rationele keuzes maken. De Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid heeft in 2017 dit beschreven in het boek: "Weten is nog geen doen!"



De gedragswetenschap heeft de denkpatronen die veroorzaakt worden door schaarste al zichtbaar gemaakt. In het boek "Schaarste" van Sendhil Mullainathan en Eldar Shafir wordt onderstaande duidelijk omschreven.

Iemand met schulden, focust zich vooral op de korte termijn en heeft nog slechts aandacht voor het hier en nu. Verliest het overzicht en heeft geen idee meer wat de hoofd- en wat de bijzaken zijn. Voelt het zelfbeeld afnemen. Raakt los van de samenleving. En is daardoor vaak niet meer in staat om zich op te laden voor een baan. Iemand die bijna letterlijk gebukt gaat onder de last van een schuld, denkt niet meer rationeel. Komt tot keuzes waarvan je als buitenstaander denkt: hoe is het mogelijk... Zoals de aanschaf van een veel te dure televisie, omdat hij denkt er daarmee toch nog een beetje bij te horen. Maakt de post niet meer open, uit angst dat daar weer nieuwe rekeningen tussen zitten. Rekeningen overigens die niet alleen maar door bedrijven worden gestuurd, maar ook door allerlei overheidsinstanties. Vaak verhoogd met boetes bij niet tijdig betalen. Wij hoeven niet uit te leggen wat er gebeurt als die post ongeopend in de papierbak verdwijnt. En met een beetje pech komt iemand dan ook nog eens in aanraking met de bizarre wereld die ook wel de schuldenindustrie wordt genoemd. Het is nagenoeg onmogelijk om hier uit te ontsnappen. Hoe eerder we erbij zijn hoe beter! Om klanten, ketenpartners en gemeenten hier bewust van te maken hebben we in 2017 een filmpje laten maken met drie echte klanten. Dit filmpje is op Youtube te zien is onder de titel "Gun jezelf nieuw uitzicht" (<https://www.youtube.com/watch?v=D2j1cE3eSSk>).

Doorbreken van intergenerationele armoede –en schuldenproblematiek

Als het lukt om betere dienstverlening te creëren die effectiever is, dan maken we ook meteen het verschil voor de kinderen in die gezinnen. Dat doen we in het hier en nu, door direct hun leefsituatie te verbeteren. Maar uit onderzoek is ook gebleken dat we er dan meteen voor zorgen dat deze kinderen een betere toekomst tegemoet gaan. Wie wil dat nu niet?



Anders Denken Anders Doen

Misschien vragen wij als overheid wel te veel van mensen. Wellicht zijn wij als overheid veel te complex geworden voor mensen. Als er sprake is van stress door schulden zien mensen vaak helemaal niet meer de bomen door het bos. Als mensen al hun post openmaken is het maar de vraag of zij onze brieven of beschikkingen begrijpen. Natuurlijk willen we iedereen zoveel mogelijk zelfredzaam maken. Een nobel streven. Maar soms is het wellicht beter te accepteren dat niet iedereen, op elk moment, even zelfredzaam kán worden. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (*Weten is*

nog geen doen, WRR, 2017) noemt dat de 'grenzen aan het doenvermogen van mensen'; zeker als mensen te maken hebben met stressvolle situaties. En juist in die situatie word je overstelpt met formulieren, instanties en regelingen.

Als we maar blijven volharden in onze eigen, veel te rationele benadering van het gedrag van mensen, komen we lang niet altijd tot oplossingen die echt het verschil maken. De armste mensen en mensen met de meeste stress hebben het meeste te maken met een complexe overheid in vele gedaanten.

Als we écht willen helpen, dan moeten we meer energie steken in het begrijpen van gedragspatronen. Inzien dat iemand met een lager IQ, zich minder gemakkelijk beweegt in de wereld van de schuldhulpverlening. En dat de dieperliggende hulpvraag niet alleen de concrete schuldsanering is, maar misschien ook wel een training om zijn of haar laaggeletterdheid te doorbreken. Om hier wat meer gevoel bij te krijgen in Nederland zijn er naar schatting 2,5 miljoen mensen die een licht verstandelijke beperking hebben.

Wij gaan deze inzichten al in de praktijk brengen. Het allereerste wat we moeten doen, is de stress uit de hoofden van mensen halen, want pas dan ontstaat een vliegwieltje voor vooruitgang op andere levensgebieden. Rust, lees ruimte creëren in het hoofd van mensen, door zo snel mogelijk de stress proberen weg te nemen voor mensen met problematische schulden. En tegelijkertijd het streven naar een simpele standaardoplossing los te laten, die vaak teveel is gebaseerd op enkel het aanbod dat we als goedwillende helpers hebben gecreëerd. Half januari verscheen een rapport van de Nationale ombudsman die precies hetzelfde zegt: verdiep je in de persoonlijke situatie van mensen (*Een open deur, de Nationale ombudsman, 2018*).

Uitkeringsgerechtigden met schulden komen hun verplichtingen minder goed na en gaan minder snel aan het werk.

- Tussen de 4 en 15% van uitkeringsgerechtigden van UWV heeft te maken met een vorm van schulden. Ter vergelijking: bij burgers zonder uitkering ligt dit aandeel op 2 tot 6%.
- Binnen de groep uitkeringsgerechtigden komen schulden het vaakst voor bij eenoudergezinnen en allochtonen.
- Wanneer mensen met een Wajong- of WGA-uitkering schulden hebben, krijgen ze 3 keer vaker boetes en 1,5 keer vaker maatregelen opgelegd dan wanneer ze geen schulden hebben.
- De mate van uitstroom naar werk neemt af wanneer er beslag ligt op de uitkering. Bij Wajongers neemt de uitstroom af met 50% en voor de groep met een WGA-uitkering met 12%.
- Het hebben van schulden eist veel aandacht op en veroorzaakt stress en mogelijk angst. Dit belemmert de oriëntatie op werk. Mogelijk zoeken schuldenaren om deze redenen ook vaak pas laat hulp.

Het besmettingsgevaar vergroten

In 2017 is er een andere wind gaan waaien binnen Kredietbank Limburg. Door de wisseling van de wacht op directieniveau was er een natuurlijk moment ontstaan. Op het terrein van schuldhulpverlening en armoedebestrijding is er al een hele tijd een storm van aandacht van de media. Binnen Kredietbank Limburg zijn we op zoek gegaan naar wat er allemaal bekend is aan inzichten op het terrein van de schuldhulpverlening. Daarbij is gebruik gemaakt van de inzichten uit onderzoeken en inzichten uit de wetenschap. Ook zijn er in 2017 vele gesprekken gevoerd met zowel in -als externe stakeholders dan wel kennishouders op het terrein van de schuldhulpverlening. In deze

interactie is de beweging ontstaan van Anders Denken Anders Doen. We hopen nog vele anderen hiermee te besmetten.



Pas op: besmettingsgevaar!

Van recht- naar doelmatigheid in de Schuldhulpverlening!

In 2017 hebben we veel inzichten met elkaar opgedaan. Rechtmatigheid is belangrijk om te borgen dat je de dingen goed doet! Wat daarnaast heel belangrijk is dat je ook de goede dingen doet! Daar moet meer balans in aangebracht worden. De problematieken die wij tegenkomen zijn vaak dusdanig complex dat die niet met standaard oplossingen verholpen kunnen worden. Een en ander betekent ook dat we in de relatie GR-gemeente en Kredietbank Limburg anders met elkaar om moeten gaan. Standaard producten leveren tegen standaard prijzen past niet bij een relatie die de goede dingen willen gaan doen. Vandaar dat wij in de tweede helft van 2018 willen komen tot een andere financieringsstructuur.

Draagvlak is cruciaal voor het laten slagen van onze beweging! Denk mee en doe mee, laten we samen het verschil maken.

2. TRENDS EN WET-EN REGELGEVING

Trends

Het CBS constateert in haar uitgave "Armoede en sociale uitsluiting 2018" dat het aantal huishoudens met een laag inkomen in 2016 gelijk is gebleven. Van de ruim 7,2 miljoen huishoudens moesten zo'n 590.000 huishoudens rondkomen van een laag inkomen, hetgeen neerkomt op 8,2%.

Op verzoek van het CBS heeft het Centraal Planbureau ramingen gemaakt voor 2017 en 2018 van het aantal huishoudens met een laag inkomen. Deze ramingen wijzen erop dat het aandeel huishoudens met kans op armoede in 2017 op 8,2 procent blijft steken, terwijl voor 2018 een daling met 0,3 procentpunt tot 7,9 procent verwacht wordt. In dat jaar zullen dan volgens de raming ruim 581 duizend huishoudens een laag inkomen hebben, 9 duizend minder dan in 2016.

Van de 590.000 huishoudens die in 2016 een laag inkomen hadden, moesten er 224.000 al ten minste vier jaar achtereen van een laag inkomen rondkomen. Dat zijn er 15.000 meer dan in 2015. Ook in 2015 nam het aantal huishoudens met langdurig risico op armoede toe vergeleken met het jaar ervoor en wel met 24.000.

De economische crisis heeft derhalve huishoudens die langdurig van een laag inkomen moeten rondkomen, nog in zijn greep. Van een omslag zoals bij de totale groep met een laag inkomen in 2014, is nog geen sprake. Het aandeel huishoudens met langdurig een laag inkomen steeg van 2,7 procent in 2014 tot 3,3 procent in 2016. Dit komt vooral door een toename van het aantal huishoudens dat langdurig afhankelijk is van een bijstandsuitkering.

Armoedepercentages per gemeente

De top drie bestaat uit de drie grootste steden. Amsterdam heeft het hoogste armoedepercentage (14,4%), gevolgd door Rotterdam (14,1%) en Den Haag ((13,4%). De hoge armoede in deze steden hangt samen met het relatief grote aantal inwoners dat werkloos is of slecht betaald werk doet, en met de verhoudingsgewijs grote groep inwoners van niet-westerse afkomst.

Van de 83 gemeenten met een bovengemiddeld armoedepercentage bevindt bijna de helft zich in de noordelijke arbeidsmarktregio's Friesland, Groningen en Drenthe. De rest is tamelijk gelijkmatig over het land verdeeld: 6 gemeenten in de regio Zuid-Limburg, 5 in de regio Rijnmond, 4 in Twente, 3 in Flevoland, 3 in Haaglanden, en 3 in West-Brabant. De overige arbeidsmarktregio's telden elk 1 à 2 gemeenten met een bovengemiddeld aandeel armen.

Voor wat betreft de kinderarmoede blijft Limburg met 16.900 kinderen (9,4%) boven het landelijk gemiddelde (8,9%). Dat blijkt uit de actuele cijfers, die het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) 17 januari jl. bekend heeft gemaakt. Dat betekent dat 9,4% van de kinderen in Limburg opgroeit in gezinnen waar ouders moeten rondkomen van een (zeer) laag inkomen. En daarbij springen de gemeenten Heerlen, Kerkrade en Vaals er in negatieve zin bovenuit. Met 2200 kinderen die opgroeien in armoede blijft Heerlen veruit koploper. Het gaat om 17% van alle Heerlense kinderen, een aantal dat bijna twee keer

zo hoog ligt als het landelijk gemiddelde. In Kerkrade kennen zo'n 1000 kinderen (15,5%) een armoedig bestaan en in Vaals ongeveer 200 kinderen (14,7%).

Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening

Na de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in 2012 is deze in 2016 op landelijk niveau geëvalueerd. Uit de evaluatie blijkt dat de schulphulpverlening nog beter kan en beter moet. Dat vinden ook de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid, de Ombudsman, de VNG, Divosa en de Landelijke Cliëntenraad. Een aanscherping van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening blijft voorsnog achterwege. Wel zijn er wijzigingen in wet – en regelgeving aangekondigd of doorgevoerd die moeten bijdragen aan een effectievere schuldhulpverlening, zoals het verbreden beslagregister, vereenvoudiging van de beslagvrije voet (deel van inkomen waar deurwaarder geen beslag op mag leggen), een breed moratorium (adempauze voor schuldenaren), gegevensuitwisseling in het kader van schulddienstverlening en een regeling voor bijstandsgerechtigden in het wanbetalersregime zorgpremie (naast de achterstand betalen ze ook een boete).

Samenwerking en adviesrecht gemeenten in procedure rond schuldenbewind

In verschillende regio's in het land hebben rechtbanken, gemeenten en bewindvoerders verkend hoe aan onderlinge samenwerking invulling gegeven kan worden met als doel:

- Het in onderlinge afstemming vinden van het best passende hulpaanbod aan de financieel kwetsbare burger;
- Gemeenten in een vroegtijdig stadium informeren over en betrekken bij het verzoek tot instelling van schuldenbewind, zodat zij de mogelijkheid krijgen te verkennen of een minder vergaand hulpaanbod door de gemeente mogelijk is, binnen de bestaande wettelijke kaders;
- Voor de gemeenten meer grip op in- en uitstroom in en uit bewind, binnen de bestaande wettelijke kaders.

Gebleken is dat deze samenwerking kan leiden tot meer inzicht en grip bij gemeenten op wie instroomt in bewind en vertrouwen bij gemeenten dat wanneer bewind wordt ingesteld, dit passend is.

Op grond van onderzoek in opdracht van het ministerie van SZW is de schatting dat voor 15% van de onderbewindgestelden beschermingsbewind een te zwaar middel is. Dit strookt met de cijfers uit de evaluatie van Budgetbeheer Maatwerk, een nieuw product dat de Kredietbank heeft ontwikkeld en aanbiedt en dat een lichter alternatief is dan beschermingsbewind.

In het Regeerakkoord is verder aangekondigd dat gemeenten adviesrecht krijgen in de procedure rond schuldenbewind. De gedachte hierachter is dat in gevallen waarin de instelling van een schuldenbewind door een andere partij dan de gemeente wordt verzocht, de gemeente wel van dit verzoek op de hoogte raakt. Zo kan de gemeente bijvoorbeeld de betrokkene (ook) op een andere wijze ondersteuning bieden, met een integraal hulpaanbod en de kantonrechter daarvan op de hoogte stellen. De kantonrechter kan daar dan bij de beoordeling van het verzoek tot instelling van een schuldenbewind rekening mee houden.

3. PREVENTIE

Schulden leiden tot persoonlijke problemen en maatschappelijke kosten. Preventie is daarom belangrijk voor alle partijen die in aanraking komen met betalingsachterstanden. Allerlei partijen die in aanraking komen met financiële problematiek van personen/gezinnen, kunnen bijdragen aan preventie. Denk aan: scholen, werkgevers, P&O'ers, UWV, SVB, corporaties, nutsbedrijven, wijkteams, etc.

Eén op de vijf huishoudens heeft financiële problemen. De meeste mensen wachten na het ontstaan van hun eerste schuld zo'n 4 a 5 jaar voordat ze pas professionele hulp inroepen. Schulden zijn dan al opgelopen tot gemiddeld € 43.000. Niet iedereen weet de weg naar hulp even gemakkelijk te vinden.

Om die drempel te verlagen maken wij niet alleen gebruik van laagdrempelige inlooplocaties in de wijken. Ook outreachend werken, burgers met financiële problemen opzoeken in hun eigen netwerk is een uitstekende werkwijze om in een eerder stadium financiële problemen te signaleren, ze bespreekbaar te maken en passende hulp in te schakelen. Zo voorkomen wij de inzet van ingrijpende schuldregelingstrajecten of beschermingsbewind.

Preventie

Jong geleerd is oud gedaan.

Financiële opvoeding kan niet vroeg genoeg beginnen. Uit onderzoek blijkt dat kinderen die al op jonge leeftijd bewust leren omgaan met geld, later minder vaak te maken hebben met financiële problemen. Ter preventie is het belangrijk om jongeren financiële vaardigheden bij te brengen. Jongeren bewust maken van hun financiële houding en, indien nodig, hier aan werken. Bewustwording en gedragsverandering is niet van de één op de andere dag gerealiseerd, maar onbewuste processen zijn wel zeer bepalend voor ons handelen.

In 2018 verzorgt de Kredietbank in diverse onderwijsinstellingen door de hele regio aan het basisonderwijs en aan de 17/18-jarigen vormen van geldlessen, financiële weerbaarheidlessen, stadspellen of themabijeenkomsten. In 2018 verzorgen we een aanbod voor 8 verschillende onderwijsinstellingen in de regio.

De focus ligt erop om de gewenste dienstverlening in de onderwijsinstellingen van de kinderen/jongeren in te richten. De uitvoering worden met de scholen geëvalueerd. Indien de resultaten naar tevredenheid zijn, wordt de dienstverlening verder uitgerold.



Vroegsignalering

Werkgeversdienstverlening

Werkgevers kunnen meestal als één van de eersten financiële problemen bij werknemers in een vroeg stadium signaleren. Maar dan moeten ze wel weten hoe ze de signalen kunnen herkennen en wat ze vervolgens kunnen doen om hun werknemers te ondersteunen bij het aanpakken van de geldzorgen.

Uit het onderzoek blijkt dat schulden een belemmering vormen voor arbeidsparticipatie. Voor werkgevers is het vaak een reden om mensen niet aan te nemen of in 33% van de gevallen om een tijdelijk arbeidscontract niet te verlengen en voor 20% is dit een reden voor ontslag. Onderzoek door het Nibud laat zien dat een werknemer die in de schulden zit voor de werkgever een kostenpost is van € 13.000 per jaar. Dit komt door productiviteitsdaling met 20%, toename van het ziekteverzuim met gemiddeld 7 dagen, verwerken van loonbeslagen 3 uur per beslag etc.

Aangezien gemeenten een verantwoordelijkheid voor schuldhelpverlening en een belang bij de participatie van hun burgers hebben, ligt het voor de hand (meer) samen te werken.

In 2018 zijn we met een vijftal grote werkgevers (o.a. de SW-bedrijven) in gesprek gegaan in het kader van vroeg signalering om al op de werkvloer mensen met financiële problematiek te helpen.

De focus ligt erop om met een klein groepje de gewenste dienstverlening in de werkomgeving van de klanten in te richten. De resultaten worden gemeten en geëvalueerd. Indien de resultaten goed zijn, wordt de dienstverlening verder uitgerold.

Samenwerking met andere overheidsinstanties

In 2017 is gestart met gesprekken met het UWV, de SVB, et cetera. In de gesprekken met deze instanties blijkt dat iedereen last heeft van schuldenproblematiek. Vooral op de uitkeringsadministraties van deze grote organisaties komen dagelijks signalen binnen die duiden op problematische schuldenproblematiek. Herkenning is er voldoende maar er is onvoldoende kennis aanwezig om de signalen goed op te pakken en te adresseren. Dit heeft ook te maken met het feit dat deze overheidsinstanties vaak bovenregionaal werken en de schuldhelpverlening lokaal, behoorlijk gedifferentieerd georganiseerd is. Dat maakt dat goede en snelle doorverwijzing bijna niet realiseerbaar is voor deze organisaties. Ook zij herkennen de bevindingen van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid dat het weten dat er schuldhelpverlening is nog niet altijd resulteert in het hulp zoeken. Ook schaamte speelt daarin een belangrijke factor. We zijn op alle niveaus in gesprek met deze organisaties om enerzijds te bekijken of een "warme" overdracht van deze signalen mogelijk is. Daarbij helpen de inzichten dan wel

interpretaties betreffende de privacy wetgeving ons niet echt. Anderzijds proberen we deze organisaties ook te "besmetten" met de inzichten van de theorie van schaarste en de daarmee gepaard gaande stress.

Metten is weten.

Cijfers en analyses daarop spelen een steeds grotere rol. In de schuldhulpverlening in Nederland wordt tot nog toe nog maar weinig gemeten maar data nemen toch een belangrijke plek in. Maar welke rol is dat dan? En maken die data dan verschil?

We verzamelden tot nog toe al wel data, maar dat ging moeizaam en de gegevens waren bovendien niet altijd volledig. We beschikken nu echter over data die ons steeds beter in staat stelt om inzicht te verkrijgen in onze doelgroep. De data-analyse is een handig hulpmiddel om klantentypes op straatniveau in kaart te brengen. Dat is een beschrijving van een fictieve klant volgens stereotypes. Het omschrijft demografische kenmerken. Het geeft ons inzicht en het biedt ons via Google Ads een mogelijkheid om burgers effectiever voor te lichten.

In 2018 gaan we de data-analyses op straatniveau verrijken met eigen inzichten. De uitkomsten daarvan gaan we 2 keer per jaar bespreken met de adviescommissie en andere gemeenten.

We gaan onderzoeken of we Via Google Ads gericht en gratis kunnen adverteren als tegenwicht tegen de commerciële partijen. Partijen waar onze kwetsbare klanten vaak niet tegen bestand zijn.

4. INSTROOM & DIAGNOSE

Instroom

Op het moment dat een burger ondersteuning van Kredietbank Limburg wenst kan hij op verschillende manieren contact opnemen. Dit gebeurt op dit moment telefonisch, via een aanmeldformulier (al dan niet via de website), per mail, via wijkservicepunten, servicepunten bij de gemeente, spreekpunten bij wooncorporaties. De klant zoekt doorgaans zelf contact, het komt ook voor dat er een verzoek komt via derden, bijvoorbeeld mantelzorgers, of formele en informele ketenpartners. Ook worden klanten doorverwezen via voorportalen van gemeenten. Wij maken vervolgens een afspraak met de klant. Dat gebeurt telefonisch, per brief of per mail vanuit een centraal punt binnen de betreffende regio.



Uit onderzoek blijkt dat het gemiddeld 4 jaar duurt voordat iemand met financiële problemen zich meldt, de gemiddelde schuld is dan al opgelopen tot gemiddeld € 42.900. Schaamte speelt een grote rol. Het is dus van cruciaal belang dat als een klant eindelijk om hulp vraagt, het eerste contact zo snel mogelijk plaatsvindt en zo optimaal mogelijk ervaren wordt.

Wij willen graag weten hoe lang het duurt voordat er, na aanmelding, contact is met een klant, hoe lang het duurt voordat een eerste face to face contact plaatsvindt en hoe het eerste contact met Kredietbank Limburg door de klant ervaren wordt.

Indicatoren

Aantal dagen tussen datum aanmelding en datum eerste contact (telefonisch of mail)

Aantal dagen tussen datum eerste contact en datum eerste gesprek

Klanttevredenheid/beleving (cijfer 1-10)

Acties KBL

1. Output uit Stratech halen waar mogelijk (afhankelijk van werkwijze gemeente)
2. Per gemeente de verschillende werkwijzen in beeld brengen
3. Kwalitatief onderzoek (enquête) voor wat betreft beleving eerste contact
4. De uitkomsten betreffende de beleving bespreken met klantenpanel en daar waar nodig komen tot verbeteracties

Screening en diagnose

Vanuit de methodisch werken gedachte kiezen wij voor een bewuste en systematische aanpak om de burger zo goed en snel mogelijk te kunnen helpen. Op het moment dat een burger zich meldt bij Kredietbank Limburg willen we zo snel mogelijk met hem in contact komen. Tijdens het eerste contact, waar in overleg een afspraak wordt gemaakt voor een gesprek, proberen we al in te schatten of de burger zich in een crisissituatie bevindt. Als de afspraak is gepland gaan we in gesprek en proberen goed te luisteren naar de klant en zijn vraag helder te krijgen. Vervolgens gaan we de situatie zorgvuldig screenen, dit doen we op verschillende manieren, afhankelijk van de keuze van een gemeente. Na de screening en analyse wordt een diagnose gesteld en samen met de klant een plan van aanpak bepaald.

Het assessmentinstrument Mesis wordt bij sommige gemeenten door KBL als screeningsinstrument ingezet. Het betreft een wetenschappelijk onderbouwd instrument. En maakt een versnelling en objectivering van de screening mogelijk. De burger vult een vragenlijst in, de uitkomst hiervan neemt de professional vervolgens mee in het gesprek dat aansluitend volgt. De combinatie van de uitkomst van het assessment én het individuele gesprek geeft een breed, compleet en actueel beeld van de burger en zijn problematiek. Een klantprofiel: een actueel rapport met zicht op gedrag, vaardigheden, motivatie en zelfregie, het leervermogen en het toekomstperspectief van een persoon, waarbij het financieel perspectief als uitgangspunt is genomen.

We willen graag een zo objectief mogelijk beeld van een klant bij aanvang, een zogenaamde o-meting, om op basis hiervan een zo goed mogelijk individueel (maat) traject te kunnen bepalen. Dit is ook van belang om in een later stadium tussentijdse metingen te kunnen doen naar het effect van de ingezette dienstverlening. Ook willen we de uitkomsten van de screenings, de klantprofielen verder analyseren. Op basis van deze analyse kunnen we gericht focussen op bijvoorbeeld doelgroep, aard problematiek, sociale context en dergelijke en onze dienstverlening waar nodig hier op aanpassen en continu optimaliseren.

Indicatoren

% (instroom) Mesis screenings KBL in relatie tot totale screenings KBL

% Differentiatie keuze screenings (Mesis/geen Mesis) per gemeente

Soorten en aantallen (instroom) klantprofielen Mesis onderzoeken

Acties KBL

Stratech output met betrekking tot de screenings.

In overleg met Mesis kwartaalrapportage ontwikkelen met betrekking tot onze doelgroep.

5. FINANCIËLE COACHING EN ADVIES

Kredietbank Limburg staat voor duurzame financiële oplossingen voor onze klanten in het sociale domein; ter voorkoming van financiële problemen en bij problematische dan wel risicovolle schulden werken wij snel aan een oplossing dan wel aan een beheersbare financiële situatie. Wij streven naar maximale financiële zelfredzaamheid en maatwerk; de vraag en behoefte van de klant is leidend.

Hierbij zorgen wij voor gerichte planmatige inzet van instrumenten op een realistisch eindperspectief. Dit kan variëren van het inzetten van bijvoorbeeld trainingen, (in groepsverband vaardigheden aanleren/leren van elkaar), het geven van voorlichting (inzicht geven/de kennis vergroten), intensieve individuele budget coaching, 1:1 zicht en inzicht verschaffen in de individuele (financiële) situatie/aanleren van financiële vaardigheden/gedragsverandering bewerkstelligen) zoals bijvoorbeeld bij Budgetbeheer Maatwerk.

Om een duurzaam financieel evenwicht te bereiken kan de ondersteuning ook bestaan uit het geven van individueel advies en begeleiding waarbij we ondersteuning bieden bij het maximaliseren van het inkomen, het minimaliseren van de uitgaven of bij het maken van betalingsafspraken met schuldeisers. De ondersteuning kan verschillen in intensiteit en frequentie. Denk aan het fungeren als aanspreekpunt / vraagbaak waarbij periodieke contactmomenten op initiatief van de klant (regierol klant) of van de professional (regierol casemanager) plaatsvinden. Deze begeleiding kan op verschillende momenten in het schuldhulpverleningsproces worden ingezet.

Voor de resultaatmeting 2018 willen we ons, in deze fase, richten op de trainingen, hierbij specifiek de training Financiële Planning.

Training Financiële Planning

De training Financiële Planning wordt op dit moment voor klanten binnen diverse regio's ingezet. Vaak aan het begin van een schuldhulpverleningstraject, maar ook verder in het proces bijvoorbeeld tijdens een schuldregeling. De training bestaat uit gemiddeld 8 bijeenkomsten. Thema's die aan bod komen zijn bijvoorbeeld het maken van een begroting /bijhouden van een kasboek, bespaartips, informatie over schuldregeling, beslaglegging, deurwaarders en voeding tips.

Medio 2017 zijn we gestart met de herijking c.q. verdere professionalisering van de trainingen organisatie breed om te komen tot een modulaire thema gestuurde opzet voor de, nog nader te bepalen, verschillende doelgroepen. De vraag en de ervaringen van de klant nemen we hierin uiteraard mee, hiertoe is eind 2017 een enquête opgezet en verspreid onder klanten die eerder een training volgden.

Wat willen we meten?

We willen het effect van genoemde training meten voor wat betreft kennis en vaardigheden. Op basis van deze informatie kunnen we uitspraken doen over het effect van deze dienstverlening voor de burger en mogelijke progressie inzichtelijk maken. Ook kunnen we daar waar nodig onze dienstverlening aanpassen.

Indicatoren

Onderzoeken welke indicatoren hierbij passen. Mogelijk % groei vaardigheden en/of % groei zelfregie.

Acties KBL

- Benoemen pilotgroep training Financiële Planning
- In overleg met Mesis vaststellen hoe progressie wetenschappelijk kan worden vastgesteld voor wat betreft zelfregie, vaardigheden, kennis

6. SCHULDREGELING

Wanneer is er eigenlijk sprake van een schuldregeling?

Om meer duidelijkheid te scheppen in de verschillende begrippen die in de schuldhulpverlening worden gebruikt, lichten wij de belangrijkste nog even kort toe. Daarna beschrijven we welke resultaten wij in 2018 voor de schuldregeling gaan meten en waarom wij dat gaan doen.

Schuldhulpverlening:

Schuldhulpverlening (SHV) is het geheel aan mogelijkheden die een gemeente biedt om haar inwoners met financiële hulpvragen te helpen en zo mogelijk financiële problemen te voorkomen. SHV heeft vrijwel altijd een integraal karakter. Dit betekent dat er niet alleen aandacht is voor het oplossen van de financiële problemen van een klant, maar ook voor de psychosociale problemen of problemen rond de woonsituatie, gezondheid, verslaving of het gezin.

Schuldregeling:

Een Schuldregeling (SR) betreft het tot stand brengen en uitvoeren van een regeling waarbij de schuldenaar zich gedurende een periode van 3 jaar maximaal inspant om een zo groot mogelijk deel van zijn schuldenlast af te betalen en waarbij elke schuldeiser zich bereid verklaart "finale kwijting" van het restant van de schuld te verlenen wanneer aan deze maximale inspanningsverplichting is voldaan. Het regelen van deze schulden kan via een Schuldbemiddeling (SB) of een Saneringskrediet (SK).

Problematische schuld:

Zodanige achterstand in betalingsverplichtingen dat iemand, uitgaande van zijn of haar afloscapaciteit, deze redelijkerwijs niet binnen 3 jaar kan inlopen. Steeds meer mensen hebben problematische schulden. Het probleem komt in alle lagen van de bevolking voor. Bovendien gebeurt het geregeld dat mensen als gevolg van hun schulden onder het bestaansminimum komen.

Wetende dat mensen die voor hun levensonderhoud afhankelijk zijn van een uitkering krachtens de Participatie Wet een naar boven afgeronde afloscapaciteit van € 50 tot € 70 hebben (afhankelijk van de gezinssituatie) dan is bij een schuldsituatie van € 1.800 tot € 2.500 in principe al sprake van een problematische schuld. Vaak zien we dat bij mensen die in deze situatie terecht zijn gekomen de zorgverzekering, de Belastingdienst of een andere overheidsorganisatie 1 van de schuldeisers is en die partij gebruik maakt van zijn bijzondere bevoegdheid om bovenop de wettelijke beslagvrije voet nog een deel van de inkomsten van de klant te kunnen verrekenen. Hierdoor komt het geld dat feitelijk beschikbaar is voor het nakomen van betalingsverplichtingen steeds verder onder druk te staan wat tot toenemende stress bij deze mensen leidt. Het is dan ook zaak om aan de

toegangspoort van de SHV snel te bepalen of er sprake is van een problematische schuld en in die gevallen mensen het recht op een schuldregeling toe te kennen.

Het bieden van uitzicht op een oplossing voor de problematische schulden fungeert als vliegwiel voor de andere leefgebieden binnen het sociaal domein en draagt bij aan maatschappelijke participatie van deze mensen.

NVVK doorlooptijden

Het proces Schuldhelpverlening (SHV) zoals beschreven in de modules en gedragscodes van de NVVK kent een aantal stappen en richtlijnen qua doorlooptijden. Daarnaast schrijft de Wet Gemeentelijke Schuldhelpverlening de maximale wachttijd voor het eerste gesprek na de aanmelding voor. Omdat niet iedere aanmelding SHV een problematische schuld betreft of een regeling tegen finale kwijting vraagt, is het goed om in beeld te brengen op welke manier iedere klant die zich aanmeldt voor de schuldhelpverlening wordt geholpen. De richtlijn voor de doorlooptijd van een schuldregeling is 120 dagen. In die periode worden alle schulden bij de schuldeisers opgevraagd waarna op basis van de aflossingscapaciteit een voorstel tegen finale kwijting wordt gedaan. De werkelijke doorlooptijd wordt echter vooral bepaald door de reactietermijn en medewerking van de schuldeisers waarbij het vaak afhankelijk is van de langzaamste schakel. Immers zonder dat de saldi door de schuldeisers bevestigd zijn of van iedere schuldeiser een akkoord op het voorstel ontvangen is, is er geen sprake van een stabiele en structurele oplossing waarop de klant kan vertrouwen.

Wat als een schuldregeling via KBL niet lukt?

Een aanvraag SHV kan inhoud worden gegeven door middel van een heel pakket aan instrumenten. Uitgangspunt is dat eerst wordt onderzocht of het volledig terug betalen van schulden haalbaar is. Is dat niet het geval dan kan via een Schuldregeling een akkoord tussen schuldenaar en schuldeisers geprobeerd worden te bereiken waarbij schuldeisers na drie jaar het restant van de schulden kwijt schelden. Mochten schuldeisers niet met een dergelijk voorstel instemmen, dan mag een verzoek worden gedaan tot toelating in de wettelijke schuldsanering (Wsnp).

Wsnp:

De Wsnp is een wettelijke regeling die het mogelijk maakt om na 36 maanden weer schuldenvrij te zijn. Voordat een beroep kan worden gedaan op de Wsnp moet eerst geprobeerd worden een schuldregeling te treffen met de schuldeisers. Pas als een schuldregeling aantoonbaar niet is geslaagd kan het verzoek tot toelating in de Wsnp door de Rechtbank in behandeling worden genomen.

Wat gaan we in 2018 meten (resultaten)?

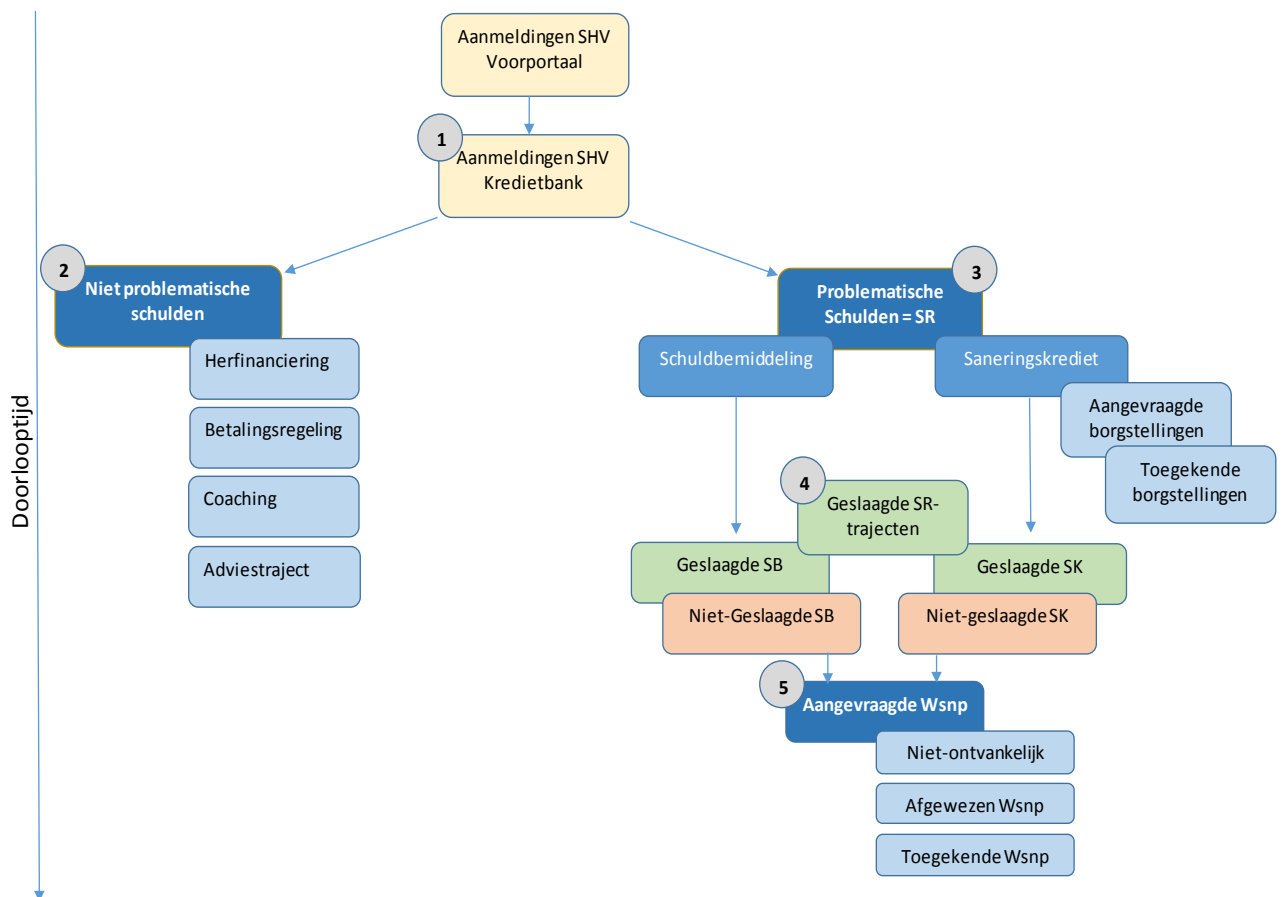
- Aantal ontvangen aanvragen SHV bij Kredietbank Limburg.
- Aantal trajecten niet problematische schulden (betalingsregeling, herfinanciering, adviestraject en coaching)
- Aantal trajecten problematische schulden (schuldbemiddeling, saneringskrediet)
- Aantal geslaagde trajecten problematische schulden
- Aantal niet geslaagde trajecten problematische schulden
- Aantal verzoeken Wsnp

Wat gaan we onderzoeken in 2018?

Omdat de doorlooptijd van een schuldregeling voor een groot deel wordt bepaald door de schuldeiser die als laatste reageert en deze periode voor veel onzekerheid en stress bij klanten zorgt, gaan we in het proces een aantal zaken onderzoeken om hier versnelling in aan te brengen. In 2018 gaan we de met de volgende zaken aan de slag:

- Versnellingen in het proces SR door anders te werken (pas sparen nadat alle schuldeisers akkoord zijn versus direct bij start project sparen).
- Doorlooptijden worden sterk bepaald door reactietermijn schuldeisers. Trial and error hoe we die kunnen versnellen.
- Differentiatie in doel en werkwijze van de SR. Kun je sneller tot een toegekend Wsnp-verzoek komen in situaties waar die oplossing beter aansluit bij de situatie van de klant?

Klantreis schuldhulpverlening en wat gaan we in 2018 meten



7. SOCIALE KREDIETVERLENING

Van oudsher is de sociale kredietverlening een van de kerntaken van de gemeentelijke kredietbanken. Er is de afgelopen decennia weliswaar veel veranderd qua wet- en regelgeving, procedures en randvoorwaarden doch de basisbehoefte van deze dienst staat nog steeds fier overeind: het verstrekken van sociaal verantwoorde kredieten aan burgers die ergens anders niet terecht kunnen met hun financieringsvraagstuk. De doelgroep is hiermee onveranderd de burger met een inkomen op of rond bijstandsniveau, een beschadigd kredietverleden, tijdelijke verblijfsvergunning of tijdelijk dienstverband. De activiteiten rondom consumptieve kredietverlening zijn tot een minimum gereduceerd, er wordt namelijk bij elke aanvraag gekeken naar de aanwezigheid van een sociaal-maatschappelijke noodzaak om tot verstrekking van een krediet over te gaan. Het merendeel van de kredieten worden tegenwoordig verstrekt ten behoeve van verhuizing en woninginrichting, vervanging huishoudelijke apparatuur, oplossen van achterstallige facturen of het volledig herfinancieren van een bestaande schuldenlast. Indien een aanvrager niet in aanmerking komt voor een sociaal krediet wordt deze, afhankelijk van de financiële situatie, doorverwezen naar de gemeente voor een aanvraag bijzondere bijstand of schuldhulpverlening.

Het aantal kredietaanvragen en toekenningen loopt sinds een aantal jaren terug. Als hoofdoorzaken kunnen hiervoor worden aangewezen:

- Economisch herstel: de groep burgers die is aangewezen op financiering door de kredietbank neemt af als gevolg van het economische herstel, zij zijn ofwel in staat om zelf een buffer aan te leggen in geval van onvoorziene omstandigheden of hebben alternatieve financieringsmogelijkheden ter beschikking
- Afname instroom nieuwkomers: het aantal nieuwkomers (statushouders) uit oorlogsgebieden neemt zienderogen af, waardoor er minder huisvestings- en inrichtingskredieten verstrekt worden
- Afname aandeel consumptieve kredieten: als gevolg van strengere criteria om tot verstrekking van een krediet over te gaan, met name de toetsing van aanwezigheid van een sociaal-maatschappelijk nut van het krediet, neemt het aandeel consumptieve kredieten in de kredietportefeuille steeds verder af. Er worden al sinds lange tijd geen financieringen meer aangeboden voor doeleinden zoals een vakantie, een niet noodzakelijke auto of andere wensen van consumptieve aard waarvoor burgers ergens anders terecht kunnen voor een financiering.

De kredietverlening door gemeentelijke kredietbanken ligt de laatste maanden onder het vergrootglas als gevolg van de landelijke discussie omtrent de gehanteerde rentetarieven. Deze tarieven worden door de lokale politiek en maatschappelijk middenveld als buitenproportioneel ervaren in voorkomende gevallen. Kredietbank Limburg heeft dit onderwerp prominent geagendeerd voor 2018 en zal nog dit jaar een voorstel bij het dagelijks bestuur indienen voor een alternatief rentebeleid dat meer recht doet aan de financiële positie van de kredietnemer.

Wat gaan we meten?

Om inzichtelijk te maken welke burgers aankloppen bij de Kredietbank Limburg voor een krediet gaan we vanaf 2018 achtereenvolgens in kaart brengen en dus meetbaar maken:

1. Hoeveel kredietaanvragers zijn ten tijde van de aanvraag reeds bekend bij de KBL?

We gaan controleren in hoeverre de kredietaanvrager reeds bekend is/was met andere dienstverlening of eerdere kredietaanvragen

2. Waarvoor wordt een kredietaanvraag ingediend bij de KBL en om welke bedragen gaat dit dan?

We gaan in kaart brengen voor welke bestedingsdoelen cliënten aankloppen bij Kredietbank Limburg en wat de gemiddelde bruto bedragen zijn

3. Hoe lang duurt de complete afwikkeling van een kredietaanvraag?

De gemiddelde afhandelingstermijn van een kredietaanvraag vanaf het moment dat deze wordt ingediend tot het moment waarop het krediet wordt uitbetaald of afgewezen zal worden gemeten.

4. Worden de verstrekte kredieten correct en volledig terugbetaald?

Er zal worden vastgelegd hoeveel kredieten correct binnen de looptijd worden ingelost, zowel in aantallen, euro's als procenten inclusief vermelding of de aflossing is gerealiseerd door de kredietnemer of een eventuele (gemeentelijke) borgsteller

5. Waarom wordt een krediet afgewezen en wat gebeurt er met de hulpvraag van de aanvrager?

We willen eveneens verduidelijken welke afwijzingsgronden ten grondslag liggen aan een negatieve kredietbeoordeling. Daarnaast zullen wij inzichtelijk maken hoeveel aanvragers worden doorverwezen voor andere vormen van financiële hulpverlening. Via een steekproef wordt gecontroleerd hoeveel aanvragers dit advies daadwerkelijk opvolgen.

8. INKOMENSBEHEER

Budgetbeheer en beschermingsbewind zijn beiden diensten om ondersteuning te bieden bij het betalen van de vaste lasten. Budgetbeheer vindt plaats onder regie van de cliënt zelf en kent doorgaans een beperkte looptijd, uitzonderingen daargelaten. Momenteel kent Kredietbank Limburg 3 pakketvormen: basis, plus en totaal. Het verschil tussen deze pakketten is gebaseerd op het aantal doorbetalingen en reserveringen waaruit het budgetplan is opgebouwd. De burger bepaalt de omvang en samenstelling van zijn budgetplan en bepaalt of en zo ja voor welke doeleinden reserveringen worden gedaan ten behoeve van toekomstige uitgaven. De budgetbeheerder treedt vooral op als adviseur, het laatste woord met betrekking tot een uitgave heeft de burger zelf. Er is geen sprake van additionele coaching.

Beschermingsbewind wordt uitgesproken door de kantonrechter en geldt doorgaans voor onbepaalde tijd. Dit is in Nederland (afgezien van curatele) de zwaarst mogelijke maatregel om de financiën van een burger over te nemen. Beschermingsbewind kan uitsluitend worden uitgesproken door de rechtbank. Cliënten worden in en buiten rechte vertegenwoordigd door de beschermingsbewindvoerder. Van oorsprong werd deze maatregel opgelegd aan burgers die op basis van medische beperkingen niet meer in staat waren om hun financiële belangen goed te behartigen. Sinds een aantal jaren is het hebben van problematische schulden/verkwisting ook een rechtsgrond geworden op basis waarvan iemand onder bewind gesteld kan worden. Dit betreft het overgrote deel van het cliëntenbestand van de KBL. Naast het beheren van het inkomen en de betaling van vaste lasten worden bij bewindvoering ook alle overige financieel-administratieve werkzaamheden verricht namens de cliënt. Kerntaken hierbij zijn het verrichten van de jaarlijkse belastingaangifte, aanvragen bijzondere bijstand en kwijtscheldingen en het toeleiden van de cliënt naar schuldhulpverlening waar nodig. Coaching en vergroten van de financiële redzaamheid behoren niet tot de kerntaken van het beschermingsbewind, het is veelmeer het gezond maken en houden van de financiële huishouding.

Een derde dienst die 2 jaar lang in de vorm van een pilot is ontwikkeld betreft BBR Maatwerk, welke qua dienstverlening gepositioneerd kan worden tussen BBR en bewind in. Deze dienst is erop gericht de financiële zelfredzaamheid van de cliënt op een dusdanig niveau (terug) te brengen dat deze de financiën weer grotendeels of volledig zelf kan voeren. De tussenkomst van de rechtbank is niet nodig. Deze vorm van dienstverlening is ontstaan als gevolg van de gigantische instroom van burgers met schulden richting beschermingsbewind. Dat kost de maatschappij (en gemeenten in geval van verstrekking bijzondere bijstand) enorm veel geld op jaarbasis. Middels de inzet van budgetbeheer maatwerk wordt beoogd de instroom in beschermingsbewind zo laag mogelijk te houden bij Kredietbank Limburg en gelijktijdig te onderzoeken welke burgers die reeds onder bewind staan via budgetbeheer maatwerk naar een minder tijds- en kosten intensieve vorm van budgetbeheer of coaching te begeleiden.

Deze drie vormen van inkomensbeheer kunnen zowel preventief als curatief worden ingezet. Daarnaast zijn het veel voorkomende aanvullende diensten bij de

totstandkoming van een schuldsanering om burgers perspectief op een schuldenvrij bestaan te bieden.

Wat gaan we meten?

1. Hoe lang duurt de aanvraagprocedure?

We gaan onderzoeken en vastleggen wat de gemiddelde doorlooptijd is van een aanvraag voor inkomensbeheer waarbij we een onderscheid maken tussen een reguliere aanmelding en een crisissituatie

2. Hoe lang loopt het inkomensbeheer?

We gaan meten wat de gemiddelde doorlooptijd is van achtereenvolgens budgetbeheer, budgetbeheer maatwerk en beschermingsbewind

3. Loopt het inkomensbeheer naar behoren?,

Een van de belangrijkste indicatoren hiervoor is het gegeven in hoeverre alle vaste lasten maandelijks correct en volledig voldaan kunnen worden. Wij zullen derhalve meten welk percentage en welke absolute aantal van alle vormen van inkomensbeheer correct (lees: goed!) verlopen

4. Hoeveel burgers nemen op eigen verzoek afscheid van inkomensbeheer?

We gaan meten welk aantal burgers in inkomensbeheer op eigen initiatief dit inkomensbeheer opzeggen en wat de redenen daarvoor zijn. Tevens wordt

5. Duurzaamheid van de interventie?

We gaan onderzoeken in hoeverre de uitgestroomde cliënten na verloop van tijd nog steeds financieel zelfredzaam blijken om daarmee aan te tonen hoe duurzaam de gepleegde interventie was

6. Hoe verhoudt zich de groep onderbewindgestelden bij de KBL tot de landelijke norm?

We gaan met behulp van landelijke benchmarking een vergelijking maken tussen de groep burgers die bij KBL onder bewind staan en de landelijke cijfers. Dit biedt inzicht in de aard en omvang van aanwezige problematieken alsmede het benodigde aantal uren om de werkzaamheden naar behoren te kunnen uitvoeren

7. Zorgt de inzet van het screeningsinstrument Mesis voor een kostenbesparing?

We gaan meten in hoeverre de inzet van Mesis leidt tot een andere diagnose en plan van aanpak waardoor er een hogere mate van uitstroom gerealiseerd kan worden. We zullen dit testen bij een groep van 50 cliënten.

9. NAZORG

Kredietbank Limburg staat voor duurzame financiële oplossingen voor onze klanten. Dat betekent het bieden van ondersteuning om een structurele beheersbare financiële situatie te creëren waarbij we recidive willen voorkomen.

We willen de duurzaamheid van onze interventies, onze dienstverlening meten. Op basis van deze informatie kunnen we uitspraken doen over het effect van de interventies en mogelijke progressie structureel inzichtelijk maken voor de individuele klant. Zo kunnen we echt maatwerk bieden; de klant onderbouwd gefaseerd loslaten en toewerken naar maximale zelfredzaamheid. En kunnen we daar waar nodig onze dienstverlening aanpassen.

Dit betekent ook dat wij klanten die gebruik moeten maken van een Wsnp-traject dan ook verder begeleiden dan tot aan hun aanvraag Wsnp. Wij begeleiden de klant tijdens de Wsnp-zitting. In geval klanten worden toegelaten tot de Wsnp krijgen zij te maken met een bewindvoerder Wsnp. Doel van deze bewindvoerder is zoveel mogelijk te sparen voor de schuldeisers. Van coaching, begeleiding en ondersteuning van klanten door de bewindvoerder Wsnp is in deze trajecten geen sprake. Kredietbank zal hier als de noodzakelijke ruggensteun voor de klant optreden en ook in deze trajecten pas loslaten als dat met vertrouwen kan. Ten slotte zijn we er van overtuigd dat het voor mensen die niet worden toegelaten tot de Wsnp noodzakelijk is een aanspreekpunt in de schuldhelpverlening te hebben.

Indicatoren

% groei zelfregie

% verhouding inkomsten/uitgaven (actuele t.o.v. financiële situatie bij aanvang)

Klanttevredenheid/toekomstperspectief (cijfer 1-10)

Uitstroomredenen en aantallen

Acties KBL

1. Benoemen pilotgroep specifiek product (BBR maatwerk?)
2. Bij aanvang dienstverlening instroom Mesis screening (0 meting)
3. Einde traject Mesis screening
4. Uitstroomredenen analyseren. Dossieronderzoek
5. In overleg met Mesis vaststellen hoe progressie kan worden vastgesteld v.w.b. zelfregie
6. Kwalitatief onderzoek (enquête) v.w.b. zelfredzaamheid

10. ALGEMENE DIENSTVERLENING

Kredietbank Limburg staat voor duurzame financiële oplossingen voor haar klanten in het sociale domein. In eerste instantie ter voorkoming van financiële problemen. In een situatie waar al problematische schulden zijn ontstaan werken wij snel aan een beheersbare financiële situatie en proberen wij waar mogelijk deze situatie op te lossen. Wij streven naar gerichte inzet van instrumenten met een realistisch eindperspectief. Maximale financiële redzaamheid, waarbij de vraag en behoefte van de klant leidend is. Wij werken hierin nauw samen met ketenpartners in het sociaal domein. Integraliteit is geen keuze maar een gegeven.

Om zicht te krijgen op de effectiviteit van onze interventies c.q. dienstverlening gaan we onze dienstverlening in 2018 verder objectiveren, gefundeerd in cijfers weergeven en uiteindelijk toetsen. Op die manier kunnen we onze dienstverlening in de toekomst structureel herijken en verder professionaliseren. Om een en ander vorm en inhoud te geven benoemen we in 2018 een aantal resultaatgebieden. Zo zoomen we in op een aantal aspecten die de algehele dienstverlening van de Kredietbank Limburg raken en direct te relateren zijn aan onze visie KBL 2.0. We hebben gekozen voor de onderwerpen; stress, (telefonische) bereikbaarheid, uitval en klachten.

We gaan niet alleen het wiel uitvinden. In 2018 gaan we starten met de oprichting van een klantenpanel. We willen meer gebruik gaan maken van hun ervaringen op het terrein van de schuldhulpverlening.

Onderstaand wordt per item een korte beschrijving en de relevantie weergegeven. Daarnaast worden de indicatoren en de globale acties benoemd die nodig zijn om een en ander te realiseren.

Stress

Inzichten vanuit de wetenschap en onderzoek tonen aan wat stress met mensen doet. Stress vreet als het ware je hersenen op. Iemand met stress staat op de 'overleef stand', maakt kort termijn keuzes, verliest het overzicht, het zelfvertrouwen daalt, de eigen regie neemt af. We weten uit onderzoek dat 80% van mensen die zich melden binnen wijkteams in Nederland ook financiële problemen hebben. Hier zien wij een belangrijke rol voor Kredietbank Limburg: (financiële)stressreductie als vliegwiel voor vooruitgang op andere levensgebieden. Wij willen de financiële stress bij mensen meten en zo snel mogelijk reduceren. Structureel reduceren, vinger aan de pols houden en onze dienstverlening hier steeds op aanpassen. Duurzame dienstverlening.

Indicatoren

Onderzoeken naar mogelijkheid stressmeting (bijvoorbeeld periodiek % stressbeleving)
Top 3 oorzaken stress verloop (financieel gerelateerd)

Acties KBL

1. Mogelijkheden verkennen (zoals literatuuronderzoek en voeren van gesprekken) met betrekking tot het meten van stressbeleving bij klanten
2. Afhankelijk van het moment dat we een instrument in gebruik kunnen nemen die dit mogelijk maakt, starten we een pilot voor een specifieke groep klanten en gaan we stress meten.
3. Analyseren uitkomsten stress verloop en oorzaken
4. In overleg met medewerkers en ervaringsdeskundigen methodes/interventies bedenken voor stress reductie top 3

Telefonische bereikbaarheid

Kredietbank Limburg is fysiek bereikbaar op diverse locaties. Ook zijn we per mail en telefonisch bereikbaar. We weten uit onderzoek dat het gemiddeld 4 jaar duurt voordat iemand zich met financiële problemen meldt. Wij vinden het belangrijk dat een klant ons als organisatie en onze medewerkers goed kan bereiken. Onafhankelijk van plaats. In 2017 zijn we al begonnen met een in –en externe verkenning naar plaats –en tijdonafhankelijk werken. In 2018 gaan we de mogelijkheden verder onderzoeken.

Concreet willen we in eerste instantie weten wat de wachttijd is voor een klant en samen bepalen wat acceptabel is.

We willen meer zicht krijgen op de bereikbaarheid van de organisatie, meer specifiek de telefonische wachttijden en de klantbeleving hieromtrent.

Indicatoren

Wachttijd telefonisch spreekuur (in minuten)
Klantbeleving telefonische bereikbaarheid (cijfer1-10)

Acties KBL

1. Mogelijkheden onderzoeken om wachttijden te meten
2. In overleg met ervaringsdeskundigen normtijden vaststellen
3. Interventies bedenken en afspreken om de doelstelling te behalen.

Uitval

Gedurende het schuldhulpverleningsproces vallen klanten om diverse redenen vroegtijdig uit. Zij raken dan buiten het gezichtsveld van Kredietbank Limburg. We willen graag structureel zicht krijgen op de reden van uitval tijdens het traject en het uitvalpercentage zodat we hierop kunnen anticiperen en zoveel mogelijk mensen met financiële problematiek zo goed mogelijk kunnen ondersteunen.

Indicatoren

% uitval overall
% uitval per specifiek product
Reden uitval per product

Acties KBL

1. Output cijfers Stratech
2. Op zoek naar landelijke cijfers/norm bepalen
3. Vaste groep ervaringsdeskundigen organiseren /klantenpanel samenstellen
4. In overleg met medewerkers en ervaringsdeskundigen interventies bedenken ter voorkoming uitval

Klachten

Kredietbank Limburg is een lerende organisatie. We willen in 2018 klachten verder inzichtelijk maken en relateren aan onze dienstverlening. Op die manier kunnen we patronen ontdekken en deze informatie verwerken in de optimalisatie van onze dienstverlening (PDCA).

Indicatoren

Overzicht klachten in relatie tot dienstverlening

Acties KBL

1. Klachten indelen naar dienstverlening
2. Trends vaststellen
3. Bespreken trends met ervaringsdeskundigen

11. BEDRIJFSVOERING

PERSONEEL

Sociaal statuut

2017 heeft in het teken gestaan van constructief overleg tussen het Georganiseerd Overleg (GO) en het bestuur betreffende een nieuw sociaal statuut. In 2018 zal dit een vervolg krijgen en zullen we, uiteraard in samenspraak met het GO en de vakbonden, zicht krijgen of er een mogelijkheid is dat een nieuw Sociaal statuut voor Kredietbank Limburg van toepassing kan worden verklaard.

Generatiepact

Ook dit punt heeft in 2017 hoog op de agenda gestaan van het bestuur en het GO. Concreet ligt er een generatiepact dat door beide partijen gedragen wordt. Er zal echter in 2018 eerst gekeken moeten worden of dit generatiepact ook aansluiting kan vinden bij de samenwerkende gemeenten.

Medewerkers Tevredenheidsonderzoek (MTO)

In de eerste helft van 2018 zal er een medewerkers tevredenheidsonderzoek worden gehouden. Met dit onderzoek willen we bereiken dat op teamniveau zichtbaar wordt hoe het gesteld is met het innovatievermogen van de organisatie, de veranderingsbereidheid en bevlogenheid. Punten die zullen worden onderzocht zijn het werkplezier, inzetbaarheid de werkdruk en het Arbo-technisch beleid. Na de analyse van het MTO zal er een actieplan op teamniveau worden opgesteld.

Risico Inventarisatie en evaluatie (RI&E)

In aansluiting op het MTO zal er in het najaar van 2018 een Risico inventarisatie en evaluatie plaatsvinden. De bedoeling van een RI&E is om te inventariseren waar er Arbo-technische risico's zijn en deze in te delen in risicoklassen. Hieruit komt een plan van aanpak dat in de loop van 3 jaar zal worden uitgevoerd. De uitvoering van de RI&E is een wettelijke verplichting echter de aansluiting met het medewerkers tevredenheidsonderzoek en de actieplannen die hieruit voortvloeien maakt dat het verder gaat dan alleen een puur Arbo-technisch verhaal.

Strategische personeelsplanning

Strategische personeelsplanning helpt KBL bij het in beeld brengen van de ontwikkeling van het eigen personeelsbestand in relatie tot de ontwikkeling die de organisatie wil doormaken. Welke mensen hebben we waar nodig? Om dit beeld te verkrijgen moet er een analyse gedaan worden naar het huidige personeelsbestand en het potentieel hiervan.

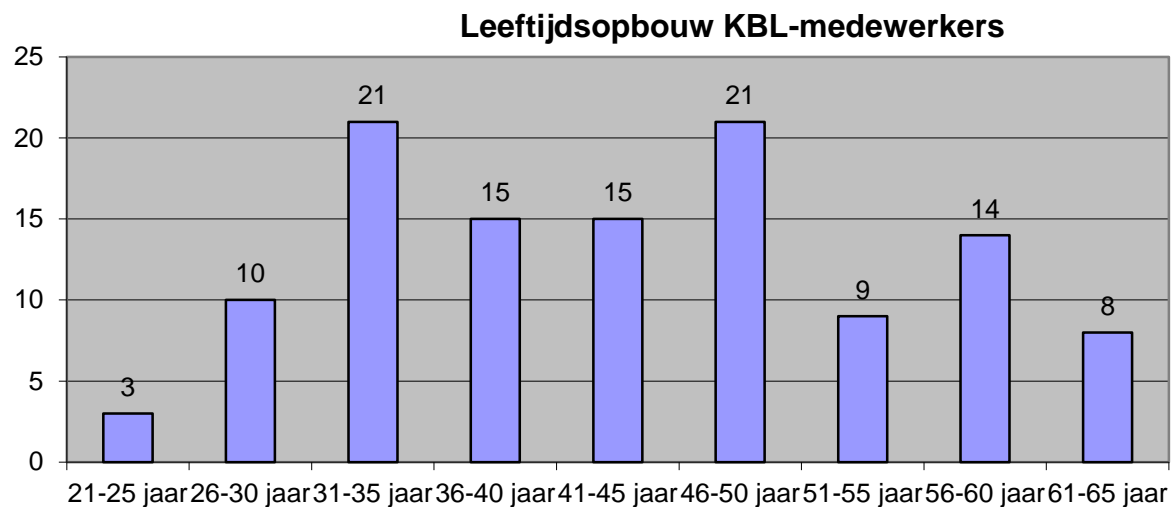
Bestandsanalyse:

In het kader van de strategische personeelsplanning zal er in de komende periode een plan uitgerold moeten worden om een vlootsschouw te houden. Middels deze vlootsschouw kunnen we definiëren wat er geëist wordt van de medewerkers en welke competenties hierbij van belang zullen zijn.

Leeftijdsopbouw:

Het is belangrijk om een beeld te hebben van de leeftijdsopbouw van onze organisatie.

Op dit moment ziet de leeftijdsopbouw er bij Kredietbank Limburg als volgt uit (zie grafiek). In de komende jaren zullen we met name in de leeftijdscategorie 61-65 een uitstroom kunnen verwachten. De gemiddelde leeftijd binnen de Kredietbank is 43,4 jaar en zit ruim onder het landelijk gemiddelde overheidsdiensten (48,3 jaar bron: Personeelsmonitor A&O fonds)



Ziekteverzuim

In 2017 hebben we veel aandacht geschonken aan onze (langdurig) zieke medewerkers. We hebben doelmatig en in samenspraak met onze Arboarts geprobeerd om medewerkers die langdurig uitvallen, zo snel als mogelijk weer te activeren en daar waar nodig door middel van onze uitgebreide zorgboog zowel repressief alsook preventief het ziekteverzuim te beperken of te voorkomen.

Ook in 2018 gaan wij hiermee verder en zal de aandacht voor ziekteverzuim hoog op de agenda van het MT staan. Door middel van de op handen zijnde RI&E en MTO zullen wij als organisatie nog meer inzicht krijgen in de knelpunten en kunnen daar adequaat actie op ondernemen. Op dit moment zijn er 6 langdurige ziekteverzuimgevallen die de volle aandacht hebben.

Wet normalisering rechtspositie ambtenaren

De Wet normalisering rechtspositie 2020 biedt een kans om de losstaande regelingen die we wel of niet volgen van de gemeente Maastricht eens goed onder de loep te nemen. We kunnen dan een weloverwogen standpunt innemen en deze regelingen in een nieuw te vormen personeelshandboek op nemen.

Opleidingen

Als KBL willen we een lerende organisatie zijn waarbij wij de scholing en ontwikkeling van onze medewerkers bevorderen. Daardoor kunnen we ons voortdurend aanpassen aan een veranderende omgeving. Dit vereist, los van het aanleren van nieuwe vaardigheden het afleren van oude gewoontes. De organisatie moet voldoende vrijheid hebben om zichzelf steeds weer te reorganiseren. Het management heeft in deze lerende omgeving dan ook een meer ondersteunende en sturende taak.

In 2018 willen we hiermee een begin maken door onder meer een strategisch opleidingsplan te realiseren dat er toe bijdraagt dat de medewerkers van de Kredietbank op kennis en houdingsniveau goed worden geëquipeerd en zich blijvend kunnen ontwikkelen. Er zal ook gekeken worden of dit in samenspraak met de al bestaande opleidingsstructuren van de GR gemeenten kan worden gerealiseerd.

Functiebeschrijvingen

In 2017 is een start gemaakt met het onderhoud van ons functieboek. Concreet betekent dit dat in 2018 de functies die onderhoud behoeven opnieuw onder de loep worden genomen. Bekeken wordt of de beschreven taken nog als passend worden ervaren en of taken zijn komen te vervallen, verschoven of dat er wellicht taken bijgekomen zijn. Als de functies eenmaal opnieuw beschreven zijn vindt na de vaststelling hiervan de waardering plaats.

ORGANISATIE

ICT aanbesteding

Ingaande 1 januari 2019 loopt het huidige contract met de ICT-beheerder af en dat betekent dat in 2018 het ICT-beheer opnieuw moet worden aanbesteed. Dat is uiteraard een mooie kans om onze eisen en wensen naar de toekomst toe mee te nemen in het bestek. Daarbij zullen in ieder geval meegenomen worden:

- Een stabiele en veilige omgeving;
- Een goede performance;
- De mogelijkheid om plaats en tijd onafhankelijk te werken door medewerkers KBL;
- De mogelijkheid om digitale informatie uit te wisselen met onze ketenpartners;
- De mogelijkheid om digitaal (en virtueel) met de burger in contact te treden;

Overige aanbestedingen

Naast de aanbesteding van het ICT-beheer worden ook de postbezorging en telefonie aanbesteed met de intentie dat het beter en goedkoper wordt.

De aanbesteding van de postbezorging maakt deel uit van de aanbesteding van de gemeente Heerlen. De aanbesteding van de telefonie betreft de vaste en mobiele telefonie. Beide aanbestedingen worden uitgevoerd met de juridische ondersteuning van het SSC-ZL (Shared Service Center Zuid-Limburg).

Digitalisering

Digitalisering is niet meer weg te denken in deze moderne tijd. Digitalisering helpt medewerkers op een gebruiksvriendelijke manier te ondersteunen bij het opslaan, opvragen, gebruiken en beheren van documenten, die "ontstaan" tijdens het uitvoeren van werkprocessen.

Kredietbank Limburg wil het digitaliseringsproces zoveel als mogelijk automatiseren. Dat kan door middel van slimme scansoftware, die in staat is om documenten automatisch te

typeren en daar automatisch klantnummers aan te koppelen. Het automatisch typeren van documenten gebeurt nu al voor zo'n 80%. De module met betrekking tot het automatisch typeren van klantnummers wordt in de loop van 2018 ontwikkeld door de softwareleverancier.

Het uiteindelijk streven is erop gericht dat alle inkomende documenten en persoonsgegevens worden gedigitaliseerd en vervolgens gerouteerd volgens de afgesproken Samen op weg naar 2020: Anders Denken, Anders Doen Pagina 29 van 51 Versie 12 maart workflow. Alle uitgaande correspondentie wordt automatisch opgeslagen in het document management systeem.

Archief

In 2017 heeft de archiefinspecteur een audit uitgevoerd bij de Kredietbank met betrekking tot de verplichtingen, die de gemeenschappelijke regeling heeft ingevolge de archiefwet.

De audit schetst het beeld van de stand van zaken van het archief- en informatiebeheer en de mate waarin wordt voldaan aan de vereisten van de archiefwet.

De archiefinspecteur heeft nogal wat tekortkomingen geconstateerd en geadviseerd om een verbetertraject uit te voeren, zodat de Kredietbank weer voldoet aan de wettelijke verplichtingen op dit gebied. Omdat de Kredietbank zelf de kennis en ervaring ontbeert om zo'n verbetertraject uit te voeren, heeft een meervoudig onderhandse aanbesteding plaatsgevonden en is de opdracht voor een verbetertraject uiteindelijk gegund aan Doxis, een zeer gerenommeerde partij op dit gebied.

De looptijd van de opdracht start in februari 2018 en eindigt op 30 juni 2019. Dan zijn o.a. de volgende eindproducten opgeleverd:

- Een nieuwe Archiefverordening en bijbehorend Besluit Informatiebeheer;
- Een mandaatregeling voor archiefzorg waarmee de taken rondom archiefzorg lager in de organisatie belegd kunnen worden;
- Een kwaliteitssysteem informatiebeheer;
- Een metadatamodel conform TMLO;
- Een beleid voor duurzaamheid van digitale archiefbescheiden, bestandsformaten en gegevensdragers;
- Een conversie- en migratiebeleid;
- Beheer procedures voor selectie en vernietiging voor zowel analoge als digitale informatie
- Een calamiteitenplan voor digitale en analoge archieven.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Vanaf 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Deze verordening op het gebied van de privacywetgeving is dan van toepassing in alle 28 landen van de Europese Unie. Dus ook in Nederland. Voor Nederland betekent dit, dat vanaf die datum de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) niet meer van toepassing is.

Overheidsorganisaties, en zo ook de Kredietbank, zijn verplicht om een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aan te stellen. De FG is een sleutelfiguur om ervoor te zorgen dat organisaties voldoen aan het nieuwe wettelijke kader. De FG is niet persoonlijk verantwoordelijk wanneer de AVG niet nageleefd wordt maar hij of zij dient er wel op toe te zien en moet kunnen aantonen dat de verwerking van de gegevens aan de voorwaarden voldoet, zoals die in de AVG gesteld zijn. Naleving van de regels is de verantwoordelijkheid van de individuele verwerker (medewerker).

Alle (primaire) werkprocessen worden in kaart gebracht. Daarbij moet worden aangegeven welke persoonsgegevens worden verwerkt, met welk doel en met wie deze

informatie wordt gedeeld. Het register is een plicht vanuit de AVG en daarbij moet ook vermeld worden op basis van welke wettelijke grondslag gegevens worden verwerkt en welk gerechtvaardigd belang ermee gediend is.

12. FINANCIËN

Financieringsstructuur

Financieringsstructuur m.i.v. 1-1-2019

Totale kosten 2019 volgens de begroting 2018		7.859.000
af: mutatie voorziening		<u>150.000</u>
		7.709.000
AF: opbrengsten zelfbetalers en niet-GR		
	Rentemarge	348.000
Opbrengsten niet-GR:	SHV	811.000
	BBR	60.000
	WSNP	20.000
	Intake KV	20.000
Zelfbetalers:	SHV	230.000
	BBR	600.000
	Bewind	350.000
Overige inkomsten	Nagekomen baten etc.	<u>5.000</u>
		2.444.000
Totale uitvoeringskosten GR-gemeenten 2019		<u>5.265.000</u>
Verdeelsleutel:		
	0% Inwonersaantallen GR-gemeenten	-
	100% urenafname producten KBL	<u>5.265.000</u>
	100%	5.265.000
Verdeling kosten GR-gemeenten		
	Inwoner: Perc.	
	x 1.000	
Brunssum	28 6,7%	
Heerlen	87 21,0%	
Kerkrade	46 11,1%	
Landgraaf	37 8,9%	
Maastricht	123 29,6%	
Sittard-Geleen	94 22,7%	
Totaal	415 100,0%	
	Uren Perc. Aandeel	
		kosten GR
Brunssum	1.220 4,0%	210.345
Heerlen	8.675 28,4%	1.495.690
Kerkrade	3.646 11,9%	628.621
Landgraaf	1.169 3,8%	201.552
Maastricht	8.813 28,9%	1.519.483
Sittard-Geleen	7.014 23,0%	1.209.310
Totaal	30.537 100,0%	5.265.000
		Totaal
		verdeling Perc.
		210.345 4,0%
		1.495.690 28,4%
		628.621 11,9%
		201.552 3,8%
		1.519.483 28,9%
		1.209.310 23,0%
		5.265.000 100,0%

Begroting

Inhoudsopgave

1	KERNGEGEVENS	36
2	ALGEMEEN	37
2.1	Inleiding	37
2.2	Economische ontwikkelingen	37
2.3	Weerstandsvermogen	38
2.4	Risicoparagraaf	39
2.5	Financiering	41
3	BEGROTING 2018, 2019 EN 2020	42
4	VERDELING VAN DE LASTEN IN DIRECTE KOSTEN EN OVERHEAD	43
5	Toelichting op de begroting 2018, 2019 en 2020	44
5.1	Baten	44
5.2	Lasten	47
6	BALANS PER 31 DECEMBER 2018, 2019 EN 2020	50
7	TOELICHTING BALANS PER 31 DEC 2018, 2019 EN 2020	51
7.1	Activa	51
7.2	Passiva	52
7	BIJLAGE: BEGROTING 2017, 2018 EN 2019	53

1 KERNGEGEVENS

Kredietverlening:

Aantal aanvragen kredietverlening	1.300
Persoonlijke leningen (saldo per 1 januari 2018)	€ 4.350.000
Doorlopende kredieten (saldo per 1 januari 2018)	€ 350.000
Totaal kredietportefeuille (saldo 1 januari 2018)	€ 4.700.000

Aantallen schuldhulpverlening:

Analyseren en plannen	2.300
Stabiliseren financiën	500
Oplossen schulden	1.400
Coachen financieel gedrag	170
Preventie (uren)	2.200

Aantallen BBR-pakketten

Basis	200
Plus	500
Totaal	1.600
	2.300

Cliënten Beschermingsbewind 890

Aantal medewerkers (fte) 101

2 ALGEMEEN

Inleiding

Voor u ligt de begroting 2018 inclusief de meerjarenbegrotingen voor 2019 en 2020 van de Gemeenschappelijke Regeling voor Sociale Kredietverlening en Schuldhulpverlening ofwel Kredietbank Limburg (KBL).

In het bestuur is besloten dat de begroting 2018 e.v. wordt gebaseerd op de dienstverleningsovereenkomsten 2017 en aanvullende afspraken. Dit in combinatie met de meest recente inzichten zoals de realisatie in 2016, is dan ook de basis geweest voor de begroting die nu voorligt.

Landelijk krijgt schuldenproblematiek steeds meer aandacht. Documentaires als "Schuldig" geven meer inzicht in wat schulden met mensen doen. Ook verschijnen er steeds meer publicaties waarin duidelijk wordt dat schuldenproblematiek veel met mensen doet. Vaak is het beheersbaar maken van de schuldenproblematiek hét vliegwiel om mensen ook weer te laten participeren in de samenleving. Zo vroeg mogelijk interveniëren geeft de beste resultaten met de minste kosten. Het personeel van de Kredietbank vervult een sleutelrol door het aanbieden van kwalitatief goede dienstverlening gericht op effectieve interventies. Hiervoor zullen wij gaan investeren in passende opleidingen voor de medewerkers (interventietrainingen, motiverende gesprekstechnieken etc.) om elke dag weer het verschil te kunnen maken voor mensen die (tijdelijk) op onze dienstverlening zijn aangewezen.

Deze ontwikkelingen en de ontwikkelingen binnen iedere afzonderlijke gemeente kunnen derhalve zowel in beleidsmatig als in financieel opzicht van invloed zijn op de gehanteerde uitgangspunten in de begroting van 2018 e.v.

Economische ontwikkelingen

De economie zal in de periode 2018 tot 2021 met 1,8% per jaar blijven groeien, maar de Nederlandse economie blijft kwetsbaar voor internationale onzekerheden. Tot die conclusie komt het Centraal Planbureau (CPB) in de "Middellange termijnverkenning 2018-2021".

Het internationale beeld kent grote onzekerheden: over de ontwikkelingen in de Europese Unie (nieuwe schuldencrisis, Brexit), over de aanhoudende terroristische dreiging, over het monetaire beleid in Europa en de VS, over de groei in China en andere opkomende landen en over de ontwikkeling van de financiële markten. Al deze factoren kunnen remmend werken op de economische groei, de inflatie en de ontwikkeling van de werkgelegenheid in Nederland.

Bij de verdeling van de groei over de komende jaren valt op dat de burger er nauwelijks iets van meepikt, terwijl de overheid zijn financiën sterk zou zien verbeteren.

"Huishoudens kunnen in de periode van 2018 tot 2021 niet rekenen op een koopkrachtstijging", zo stelt het CPB in een persbericht. Dit geldt voor het gemiddelde huishouden, zonder verandering in de gezins- of werksituatie. Werkenden zien hun koopkracht wel licht toenemen door een reële loonstijging van 0,3% per jaar. De koopkracht van gepensioneerden en uitkeringsgerechtigden neemt echter af met 0,2% per jaar, mede door een beperkte indexatie van de aanvullende pensioenen.

Naar verwachting trekt de werkgelegenheid aan in de marktsector en bij de zorg, maar daalt deze bij de overheid. Omdat ook het arbeidsaanbod toeneemt, daalt de werkloosheid de komende jaren echter minder snel, dan in het afgelopen jaar.

Weerstandsvermogen

Het weerstandsvermogen bestaat uit de relatie tussen de weerstandscapaciteit en alle risico's waarvoor geen maatregelen zijn getroffen en die van materiële betekenis kunnen zijn voor de financiële positie.

In het Besluit Begroting en Verantwoording (BBV) wordt onder weerstandscapaciteit verstaan de middelen en mogelijkheden waarover provincies of gemeenten beschikken om niet begrote kosten te dekken.

De weerstandscapaciteit bestaat uit vier componenten:

- Het eigen vermogen
- De voorzieningen
- De onbenutte belastingcapaciteit
- De ruimte op de begroting

Het begrip risico wordt gedefinieerd als het gevaar voor schade of verlies als gevolg van interne en externe omstandigheden, dan wel als gebeurtenissen waarvan de kans bestaat dat ze optreden en negatieve gevolgen met zich mee kunnen brengen.

Het gaat daarbij om de volgende risico's:

- Risico's waarvoor geen voorzieningen zijn gevormd, omdat het niet mogelijk is een redelijke schatting van het bedrag van de schade of het verlies te maken;
- Risico's die niet tot afwaardering van activa hebben geleid en die van materiële betekenis kunnen zijn in relatie tot het balanstotaal of het eigen vermogen.

Conform de statuten van de GR dient door het Algemeen Bestuur het maximale weerstandsvermogen (Eigen vermogen) te worden vastgesteld. Het betreffende artikel 30 lid 3 luidt als volgt:

Indien er voor zover de in het vorig lid bedoelde reserverekening een door het algemeen bestuur te bepalen bedrag overschrijdt, wordt het batig saldo in lid 1 bedoeld uitgekeerd aan de gemeenten op de basis, vermeld in lid 5.

Dit betekent concreet dat, indien het eigen vermogen een bepaalde hoogte overschrijdt, het meerdere wordt uitgekeerd aan de GR-deelnemers cf. de GR-methode.

Ten behoeve van de begroting 2018 is door Kredietbank Limburg een risico inventarisatie opgesteld. De samenvatting van de uitkomsten hiervan worden in paragraaf 2.4 beschreven waarnaar wij verwijzen.

Deze risico inventarisatie resulteert in een totaalbedrag van financiële risico's ad € 949.000 en rechtvaardigt een weerstandsvermogen dat gelijk is aan 6% van de exploitatielasten (exclusief mutatie voorziening), zoals besloten in de Bestuursvergadering d.d. 19 januari 2012.

Voor 2018 resulteert deze methodiek in een weerstandsvermogen ad € 458.000.

Risicoparagraaf

De begroting 2018 inclusief de meerjarenbegroting 2019 en 2020 is gebaseerd op een reeks van uitgangspunten en verwachtingen. Deze uitgangspunten en verwachtingen zijn bij de diverse baten- en lastencomponenten van de begroting beschreven. Als al deze uitgangspunten en verwachtingen in 2018 100% daadwerkelijk zo blijken te zijn zal de realisatie per saldo aansluiten bij de begrote resultaten.

Onderstaand wordt in beknopte vorm de risico inventarisatie van Kredietbank Limburg weergegeven met daarbij een inschatting van de mogelijke (financiële) consequenties indien de realisatie in 2018 afwijkt van de gehanteerde uitgangspunten.

Hierbij moet worden opgemerkt dat het zeer onwaarschijnlijk is dat alle beschreven risicoscenario's zich daadwerkelijk tegelijk zullen voordoen.

1. Bezuinigingen

Het nog verder terugbrengen van overheidsgelden ten behoeve van gemeenten kan ertoe leiden dat gemeenten minder geld beschikbaar (kunnen) stellen voor schuldhulpverlening.

2. Onderbesteding Dienstverleningsovereenkomsten (DVO's)

Het achterblijven van de bestedingen van opdrachtgevers in vergelijking met de afspraken zoals die zijn gemaakt in de dienstverleningsovereenkomsten.

Om de bovenstaande risico's deels te ondervangen is het afsprakenkader rondom fluctuaties in de afname van dienstverlening van Kredietbank Limburg aangescherpt. Dit betekent een maximale afwijking van 10% van de realisatie ten opzichte van de dienstverleningsovereenkomst.

3. Flexibele schil van medewerkers in relatie tot ontslaguitkeringen

Van de organisatie wordt gevraagd flexibel om te gaan met de fluctuerende vraag naar dienstverlening van de opdrachtgevers. Daarom is het in stand houden van een flexibele schil van medewerkers noodzakelijk. Het werken met jaarcontracten en het aansluitend niet meer verlengen daarvan kan leiden tot ontslaguitkeringen. Kredietbank Limburg betaalt deze uitkeringen zelf omdat ze eigen risicodragers is.

Kredietbank Limburg beperkt bovengenoemde risico's door het optimaal afstemmen van de formatie op de gevraagde dienstverlening. Maandelijks wordt de benodigde formatie bewaakt en waar nodig bijgestuurd. Onderlinge uitwisseling van formatie bij over- of onderbezetting tussen de regio's wordt ook toegepast.

4. Aanslag vennootschapsbelasting

Met ingang van 1 januari 2016 is de vennootschapsbelastingplicht voor overheidsbedrijven een feit. Ook op de Kredietbank Limburg is deze nieuwe wetgeving in beginsel van toepassing. Middels een inventarisatie in samenspraak met de fiscalisten van Deloitte en drie andere kredietbanken in Nederland worden de gevolgen voor de Kredietbank Limburg inzichtelijk gemaakt.

De uiteindelijke fiscale positie voor de vennootschapsbelasting is in december 2016 formeel afgestemd met de Belastingdienst. Uitgangspunt van de stellingname is dat alle activiteiten van Kredietbank Limburg niet zullen leiden tot Vpb-plicht. De Belastingdienst heeft in een brief d.d. 28 februari 2017 geantwoord dat er in 2016 geen belastingplicht voor de vennootschapsbelasting is ontstaan. Jaarlijks zal dit worden beoordeeld.

5. Concurrentie

Niet-GR opdrachtgevers kunnen, gedwongen door een aanbestedingsproces, kiezen voor een andere aanbieder dan Kredietbank Limburg als uitvoerder voor de schuldhulpverlening. Het risico van meer aanbestedingen door de huidige niet-GR opdrachtgevers is niet denkbeeldig waardoor de omzet van niet-GR gemeenten verder kan afnemen.

Door kwalitatief goede dienstverlening aan te bieden en het investeren in de lokale netwerken wordt het risico beperkt dat gekozen wordt voor een andere uitvoerder. Daarnaast wordt er actief gezocht naar nieuwe opdrachtgevers.

6. Inklinken van de kredietportefeuille

De kredietportefeuille wordt al jaren gestaag kleiner, wat resulteert in lagere renteopbrengsten. Medio 2015 is er echter een stijging waarneembaar als gevolg van het verstrekken van (inrichtings-)kredieten voor statushouders.

Aan opdrachtgevers wordt geadviseerd meer saneringskredieten te laten verstrekken als instrument van schuldhulpverlening. Hierdoor wordt het risico van het inklinken van de kredietportefeuille verkleind.

7. Rente risico's

De onrust op de financiële markten kan resulteren in een rentestijging. De kans dat de huidige historisch lage rentepercentages zullen gaan stijgen is groot.

Het risico is beperkt omdat er geen geldleningen van de BNG meer open staan. Het risico bestaat dan wel nog voor het saldo van de rekening-courant.

8. Afboekingen oninbare kredieten

Een telkens terugkerende factor in de negatieve resultaten betroffen de afboekingen op de uitstaande kredietportefeuille. Door het treffen van een voorziening voor oninbare kredieten belasten de afboekingen niet direct het exploitatieresultaat.

Het verstrekken- en incassobeleid is aangescherpt zodat noodzakelijke afboekingen van kredieten tot een minimum worden beperkt.

9. Aansprakelijkheidsrisico's

De aansprakelijkheidsrisico's, voor zover alle risico's bekend zijn, worden grotendeels afgedekt door de bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen.

In onderstaande tabel zijn de mogelijke financiële consequenties weergegeven van de hierboven beschreven risico's:

Risico	Maximaal fin. gevolgen	Kans	Perc.	Financieel risico
1 Bezuinigingen	750.000	Hoog	75%	563.000
2 Onderbesteding DVO's	500.000	Laag	25%	125.000
3 Flexibele schil	60.000	Hoog	75%	45.000
4 Aanslag vennootschapsbelasting	100.000	Middel	50%	50.000
5 Concurrentie	300.000	Middel	50%	150.000
6 Inklinken van de kred.portefeuille	10.000	Hoog	75%	8.000
7 Renterisico's	10.000	Hoog	75%	8.000
8 Afboekingen oninbare kredieten	-			-
9 Aansprakelijkheidsrisico's	-			-
	1.730.000			949.000

Uit bovenstaande opstelling blijkt dat de som van de potentiële financiële risico's € 949.000 bedraagt. Deze inschatting dient ter onderbouwing van het weerstandsvermogen, zoals beschreven in paragraaf 2.3.

Financiering

In 2007 heeft Kredietbank Limburg een treasurystatuut opgesteld. Dit statuut gaat in op het besturen van, het verantwoorden over en het toezicht houden op de financiële geldstromen.

Het renteprotocol is een maandelijks terugkerend agendapunt binnen KBL. Op basis van dit protocol wordt maandelijks de financieringsbehoefte in beeld gebracht en bepaald hoe deze wordt ingevuld, t.w. met kort, (middel-)lang of lang vermogen. Uitgangspunt hierbij is dat een aandeel van het uitstaand saldo (incl. achterstanden) als een "ijzeren voorraad" wordt beschouwd welke in principe op (middel-) lange termijn moet worden gefinancierd. De ontwikkelingen op de geld- en kapitaalmarkt worden hierbij nauwlettend gevolgd.

De financiering bestaat vanaf begin 2015 uitsluitend uit het rekening-courantkrediet met een maximum van € 2.500.000, hetgeen conform afspraak met de provinciale toezichthouder is voor wat betreft de hoogte van de kasgeldlimiet.

Kredietbank Limburg heeft voor 2018 geen specifieke beleidsvoornemens geuit ten aanzien van treasury. De organisatie zal gedurende 2018 geen uitzettingen (anders dan die op grond van haar maatschappelijke taak) doen.

BEGROTING 2018, 2019 EN 2020**BEGROTING 2018, 2019 EN 2020**

	2018	2019	2020
Renteopbrengsten	€ 358.000	€ 362.000	€ 362.000
Rentelasten	€ 10.000-	€ 10.000-	€ 10.000-
Rentemarge	€ 348.000	€ 352.000	€ 352.000
Intakegesprekken kredietverlening	€ 109.000	€ 109.000	€ 109.000
Schuldhelpverlening	€ 4.122.000	€ 4.122.000	€ 4.122.000
BBR	€ 1.300.000	€ 1.300.000	€ 1.300.000
WSNP verklaringen	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000
Bewindvoering	€ 1.672.000	€ 1.736.000	€ 1.879.000
Opbrengsten projecten	€ 15.000	€ 15.000	€ 15.000
Overige bedrijfsopbrengsten	€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000
Deelname GR-gem. in voorz. kredietport.	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000
Totale baten	€ 7.821.000	€ 7.889.000	€ 8.032.000
Salarissen	€ 5.916.000	€ 5.967.000	€ 6.044.000
Ontslaguitkeringen	€ 50.000	€ 51.000	€ 52.000
Inhuur medewerkers	€ 79.000	€ 81.000	€ 83.000
Overige personeelslasten	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000
Afschrijvingen	€ 92.000	€ 88.000	€ 113.000
Huisvestingslasten	€ 251.000	€ 256.000	€ 262.000
Bureau- en administratielasten	€ 900.000	€ 913.000	€ 931.000
Beheerslasten	€ 300.000	€ 303.000	€ 306.000
Mutatie voorziening	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000
Totale lasten	€ 7.788.000	€ 7.859.000	€ 7.991.000
Exploitatieresultaat	€ 33.000	€ 30.000	€ 41.000

VERDELING VAN DE LASTEN IN DIRECTE KOSTEN EN OVERHEAD

Conform de richtlijnen van het BBV is in onderstaand overzicht de verdeling van de totale lasten in directe kosten en overhead weergegeven:

		2018	2019	2020
Salarissen	Directe kosten	€ 4.430.000	€ 4.468.000	€ 4.526.000
	Overhead	€ 1.486.000	€ 1.499.000	€ 1.518.000
	Totaal	€ 5.916.000	€ 5.967.000	€ 6.044.000
Ontslaguitkeringen	Directe kosten	€ -	€ -	€ -
	Overhead	€ 50.000	€ 51.000	€ 52.000
	Totaal	€ 50.000	€ 51.000	€ 52.000
Inhuur medewerkers	Directe kosten	€ 40.000	€ 41.000	€ 42.000
	Overhead	€ 40.000	€ 41.000	€ 42.000
	Totaal	€ 79.000	€ 81.000	€ 83.000
Overige personeelslasten	Directe kosten	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000
	Overhead	€ 10.000	€ 10.000	€ 10.000
	Totaal	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000
Afschrijvingen	Directe kosten	€ -	€ -	€ -
	Overhead	€ 92.000	€ 88.000	€ 113.000
	Totaal	€ 92.000	€ 88.000	€ 113.000
Huisvestingslasten	Directe kosten	€ 200.000	€ 204.000	€ 209.000
	Overhead	€ 51.000	€ 52.000	€ 53.000
	Totaal	€ 251.000	€ 256.000	€ 262.000
Bureau- en administratielasten	Directe kosten	€ 718.000	€ 728.000	€ 742.000
	Overhead	€ 182.000	€ 185.000	€ 189.000
	Totaal	€ 900.000	€ 913.000	€ 931.000
Beheerslasten	Directe kosten	€ 239.000	€ 242.000	€ 244.000
	Overhead	€ 61.000	€ 61.000	€ 62.000
	Totaal	€ 300.000	€ 303.000	€ 306.000
Mutatie voorziening	Directe kosten	€ -	€ -	€ -
	Overhead	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000
	Totaal	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000
Totale directe kosten		€ 5.666.000	€ 5.722.000	€ 5.802.000
Totale overhead		€ 2.122.000	€ 2.137.000	€ 2.189.000
Totale lasten		€ 7.788.000	€ 7.859.000	€ 7.991.000

De verdeling heeft plaatsgevonden op basis van fte per functie, beloningen per functie en schattingen.

Toelichting op de begroting 2018, 2019 en 2020

Baten

Algemeen

Op basis van de huidige inzichten is bij de volgende opbrengstencategorieën in de begroting 2018 rekening gehouden met een verlaging van het uurtarief met € 2 (van € 86 naar € 84):

- Intakegesprekken kredietverlening
- Schuldhulpverlening
- Intakegesprekken Budgetbeheer
- WSNP verklaringen
- Extra bijdrage Beschermingsbewind

Rentemarge

	2018	2019	2020
Renteopbrengsten	€ 358.000	€ 362.000	€ 362.000
Rentelasten	€ 10.000-	€ 10.000-	€ 10.000-
Rentemarge	€ 348.000	€ 352.000	€ 352.000

De daling van het kredietvolume uit de afgelopen jaren is medio 2015 omgezet in een stijging als gevolg van het verstrekken van (inrichtings-)kredieten aan statushouders. Als gevolg hiervan zullen de rentebaten gaan stijgen. Het uitstaand saldo per 1 januari 2018 zal circa € 4.700.000 bedragen, zonder aftrek van de voorziening voor oninbaarheid.

De rentelasten hebben voornamelijk betrekking op het rekening-courantkrediet.

Intakegesprekken kredietverlening

	2018	2019	2020
Intakegesprekken kredietverlening	€ 109.000	€ 109.000	€ 109.000

De begroting voor 2018 e.v. is gebaseerd op het aantal te verwachten "declarabele" gesprekken van 1.300 stuks. Er is rekening gehouden met de eerdergenoemd verlaging van het uurtarief.

Schuldhulpverlening (GR- en niet GR-gemeenten)

	2018	2019	2020
Schuldhelpverlening GR-gemeenten	€ 3.404.000	€ 3.404.000	€ 3.404.000
Schuldhelpverlening niet GR-gemeenten	€ 717.000	€ 717.000	€ 717.000
Totaal	€ 4.121.000	€ 4.121.000	€ 4.121.000

De begroting 2018 tot en met 2020 is gebaseerd op de dienstverleningsovereenkomsten (DVO's) 2017 tenzij een gemeente concrete andere prognoses heeft afgegeven. Het is belangrijk om hierbij wel te benoemen dat het daadwerkelijk voorspellen van de instroom de komende jaren lastig is gezien de veranderende wereld van het sociale domein. Er is rekening gehouden met de eerdergenoemde verlaging van het uurtarief van respectievelijk € 2.

BBR

	2018	2019	2020
BBR	€ 1.300.000	€ 1.300.000	€ 1.300.000

Ultimo 2016 is het aantal budgetbeheerrekeningen ca. 2.300 stuks. Bij de begroting is uitgegaan van stabilisatie van het aantal budgetbeheerrekeningen (ca. 2.300) in 2018 en verder. Er is met betrekking tot de intakegesprekken rekening gehouden met de eerdergenoemd verlaging van het uurtarief.

WSNP verklaringen

	2018	2019	2020
WSNP verklaringen	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000

De ontwikkeling betreffende de WSNP verklaringen is nauwelijks te voorspellen. Voor de begroting 2018 e.v. baseren wij ons op de realisatie in 2016 en DVO's 2016. Er is rekening gehouden met de eerdergenoemd verlaging van het uurtarief.

Bewindvoering Limburg

	2018	2019	2020
Bewindvoering	€ 1.672.000	€ 1.736.000	€ 1.879.000

Voor het bedrijfsonderdeel beschermingsbewind werden tot 1 januari 2015 de tarieven jaarlijks door het Landelijk Overleg Voorzitters Civiele en Kantonsectoren (LOVCK) bepaald. Per 1 januari 2015 zijn de vergoedingen wettelijk vastgesteld en is de extra bijdrage beperkt tot de compensatie voor het hogere uurtarief. De begroting is gebaseerd op een groei tot 890 cliënten ultimo 2018. Er is rekening gehouden met de eerdergenoemd verlaging van het uurtarief.

Opbrengsten projecten

	2018	2019	2020
Opbrengsten projecten	€ 15.000	€ 15.000	€ 15.000

Jaarlijks worden extra gelden door de gemeenten aan Kredietbank Limburg ter beschikking gesteld ten behoeve van veelal preventieprojecten. De begroting is gebaseerd op de realisatiecijfers van 2016.

Overige bedrijfsopbrengsten

	2018	2019	2020
Overige bedrijfsopbrengsten	€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000

De overige bedrijfsopbrengsten betreffen hoofdzakelijk afrekeningen van deurwaarders.

Deelname GR-gem in voorz. kredietport.

	2018	2019	2020
Deelname GR-gem. in voorz. kredietport.	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000

In de vastgestelde jaarrekeningen 2008 resp. 2009 van Kredietbank Limburg zijn voorzieningen voor oninbaarheid opgenomen met betrekking tot verstrekte kredieten tot 1 januari 2005 en vanaf 1 januari 2005. Jaarlijks wordt beoordeeld in hoeverre de voorziening dient te worden aangepast. Het bedrag van de Deelname GR-gemeenten in voorziening kredietportefeuille is de geschatte resultante van de voorziening begin en ultimo boekjaar en de afboekingen. De genoemde bedragen zijn indicaties en zeer moeizaam te voorspellen.

Lasten

Salarissen

	2018	2019	2020
Salarissen	€ 5.916.000	€ 5.967.000	€ 6.044.000

De personele lasten zijn gebaseerd op 101 fte medewerkers in dienst in 2018. Het personeelsbestand wordt afgestemd op de te verwachten bestandsontwikkeling, met name bij de afdeling beschermingsbewind. Er is verder rekening gehouden met de reguliere periodieke verhogingen (anciënniteit).

Er wordt verder rekening gehouden met jaarlijks 1% indexatie van de cao-salarissen.

Het aantal fte in 2019 en 2020 wordt ook geschat op 101 fte.

Ontslaguitkeringen

	2018	2019	2020
Ontslaguitkeringen	€ 50.000	€ 51.000	€ 52.000

Aangezien Kredietbank Limburg op het gebied van werkloosheid eigenrisicodragers is, zullen de uitkeringslasten ten laste van het exploitatieresultaat worden gebracht. Op basis van onder meer leeftijd, aantal dienstjaren, vast contract of jaarcontract en het in stand houden van de flexibele schil medewerkers is een schatting gemaakt van de te verwachten ontslaguitkeringen. Hierbij is de kans geschat dat diverse medewerkers weer op redelijke termijn op de arbeidsmarkt actief zullen zijn en daardoor niet meer aangewezen zijn op een ontslaguitkering.

Inhuur medewerkers

	2018	2019	2020
Inhuur medewerkers	€ 79.000	€ 81.000	€ 83.000

Inhuur van medewerkers is nodig om piekmomenten, aflopende contracten, ziekte en zwangerschappen op te vangen. Daarnaast worden projecten indien nodig ingevuld door tijdelijke medewerkers op basis van een payroll constructie.

Overige personeelslasten

	2018	2019	2020
Overige personeelslasten	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000

De overige personeelslasten betreffen onder meer de kosten van bedrijfsartsen, personeelsvereniging, jubilea van medewerkers en KBL brede activiteiten. De lasten zijn gebaseerd op de realisatie in 2016 en de verwachting ten aanzien van 2018 en verder.

Afschrijvingen

	2018	2019	2020
Afschrijvingen	€ 92.000	€ 88.000	€ 113.000

De afschrijvingen vertonen een wisselende tendens, vanwege het feit dat het einde van diverse afschrijvingstermijnen wordt bereikt. Daartegenover zijn er investeringen op het gebied van o.a. automatisering te verwachten waardoor de afschrijvingen weer toenemen.

Huisvestingslasten

	2018	2019	2020
Huisvestingslasten	€ 251.000	€ 256.000	€ 262.000

Sinds april 2014 is Kredietbank Limburg gehuisvest in het kantoor aan de Markt in Geleen, waardoor de huisvestingslasten significant lager zijn. De huisvesting van de medewerkers op de diverse front office locaties is om niet. Indien dat niet mogelijk is worden de kosten doorberekend aan de betreffende gemeente. De huur-, energie- en servicekosten vormen het grootste aandeel in de huisvestingslasten.

Bureau- en administratielasten

	2018	2019	2020
Bureau- en administratielasten	€ 900.000	€ 913.000	€ 931.000

Bij het opstellen van de begroting is rekening gehouden met de ontwikkelingen op automatiseringsgebied in het bijzonder.

Uitgaande van de realisatie in 2016 enerzijds en op basis van de huidige inzichten in prijsontwikkelingen anderzijds zijn de begrote bedragen bepaald.

De kosten van automatisering en telefoon/porti vormen de grootste kostenposten binnen deze categorie.

Door de toenemende vraag naar digitaal communiceren met de klant, het participeren in de keten en het aanleveren van essentiële management informatie zullen investeringen op het gebied van automatisering nodig blijven. Naast de nodige efficiency voordelen zal het ook een kwaliteitsslag betekenen in het snel en transparant werken in de keten en met de klant.

Op 1 oktober 2016 is de nieuwe primaire applicatie Stratech geïmplementeerd. In 2015 en 2016 zijn hiervoor eenmalige kosten gemaakt. Een nieuw systeem is nodig omdat de oude primaire applicatie niet meer wordt ondersteund. Naast efficiencyvoordelen zijn er kwalitatieve verbeteringen op het gebied van onder andere het cliëntvolgsysteem, managementinformatie en facturatie.

Beheerslasten

	2018	2019	2020
Beheerslasten	€ 300.000	€ 303.000	€ 306.000

Bij het bepalen van de te begroten beheerslasten is rekening gehouden met de realisatie in 2016 en de toekomstverwachtingen. Daarnaast zijn de reguliere prijsindexeringen meegeteld. De advieskosten, accountantskosten, kosten van administratieve dienstverlening en opleidingen vormen het grootste aandeel in de beheerslasten.

Mutatie voorziening

	2018	2019	2020
Mutatie voorziening	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000

De mutatie voorziening heeft betrekking op de gehele kredietportefeuille en is het resultaat van de beoordeling op oninbaarheid ultimo boekjaar en de afboekingen.

BALANS PER 31 DECEMBER 2018, 2019 EN 2020

	2018	2019	2020
Vaste Activa met economisch nut			
- Verbouwingen	0	0	0
- Automatisering	276.000	338.000	375.000
- Inventaris en inrichting	0	0	0
Totaal materiële vaste activa met ec. nut	276.000	338.000	375.000
Financiële vaste activa			
Kredieten	4.100.000	4.200.000	4.300.000
Vlottende Activa			
Vorderingen op openbare lichamen	1.800.000	1.600.000	1.400.000
Overige Vorderingen	1.100.000	1.100.000	1.100.000
Overlopende activa	100.000	100.000	100.000
Liquide Middelen	3.500.000	3.500.000	3.500.000
Totaal vlottende activa	10.600.000	10.500.000	10.400.000
Totaal	10.876.000	10.838.000	10.775.000
Vaste Passiva			
Eigen vermogen	133.000	163.000	204.000
Vaste Schulden	645.000	640.000	635.000
Totaal Vaste Passiva	778.000	803.000	839.000
Vlottende Passiva			
Overige Schulden	9.848.000	9.785.000	9.686.000
Overlopende Passiva	250.000	250.000	250.000
Totaal vlottende passiva	10.098.000	10.035.000	9.936.000
Totaal	10.876.000	10.838.000	10.775.000

TOELICHTING BALANS PER 31 DEC 2018, 2019 EN 2020

Activa

Totaal materiële vaste activa met economisch nut

	2018	2019	2020
Totaal mat. vaste activa met ec. nut	€ 276.000	€ 338.000	€ 375.000

De materiële vaste activa vertonen een licht stijgende tendens. Het einde van de diverse afschrijvingstermijnen wordt bereikt. Daartegenover staan de investeringen op het gebied van o.a. automatisering.

In de begroting 2018 tot en met 2020 rekening is gehouden met geschatte jaarlijkse investeringen in het kader van de ICT ter hoogte van € 150.000 per jaar.

Kredieten

	2018	2019	2020
Kredieten	€ 4.100.000	€ 4.200.000	€ 4.300.000

De daling van het kredietvolume uit de afgelopen jaren is medio 2015 omgezet in een stijging als gevolg van het verstrekken van (inrichtings-)kredieten aan statushouders. Bovenstaande opstelling geeft de verwachte kredietportefeuille weer onder aftrek van de voorziening voor oninbaarheid.

Vorderingen op openbare lichamen

	2018	2019	2020
Vorderingen op openbare lichamen	€ 1.800.000	€ 1.600.000	€ 1.400.000

De vorderingen op openbare lichamen bestaan uit de deelname van GR gemeenten in de voorziening kredietportefeuille enerzijds en de gefactureerde diensten aan GR en niet-GR gemeenten per ultimo boekjaar anderzijds.

Passiva

Eigen vermogen

	2018	2019	2020
Eigen vermogen per 1 januari	€ 100.000	€ 133.000	€ 163.000
Exploitatieresultaat boekjaar	€ 33.000	€ 30.000	€ 41.000
	€ 133.000	€ 163.000	€ 204.000
Weerstandsvermogen 6% van de lasten excl. mutatie voorz.	€ 458.000	€ 463.000	€ 470.000
Af te dragen aan GR-gemeenten	€ -	€ -	€ -
Eigen vermogen per 31 december	€ 133.000	€ 163.000	€ 204.000

Vaste Schulden

	2018	2019	2020
Achterstelde leningen GR	€ 612.000	€ 612.000	€ 612.000
Achterstelde leningen uittr GO	€ 33.000	€ 28.000	€ 23.000
Leningen BNG	€ -	€ -	€ -
Totaal vaste schulden	€ 645.000	€ 640.000	€ 635.000

De vaste schulden hebben betrekking op de door de diverse gemeenten gestorte achtergestelde leningen en de leningen van de BNG met een looptijd langer dan een jaar. Aflossing op de leningen van GR-deelnemers vindt plaats indien wordt voldaan aan de solvabiliteitseis van 10% van het balanstotaal. In de jaren 2018 tot en met 2020 worden geen terugbetalingen aan de GR-deelnemers verwacht. Aflossing op de achtergestelde leningen van uittredende GO-leden geschiedt op basis van daadwerkelijke afgeloste en afgeboekte bedragen op kredieten van desbetreffende gemeenten.

Overige schulden

	2018	2019	2020
Overige Schulden	€ 9.848.000	€ 9.785.000	€ 9.686.000

De overige schulden betreffen crediteuren cliënten en verplichtingen liquide middelen cliënten en schulden aan leveranciers.

Crediteuren cliënten

Dit betreffen de verschuldigde bedragen aan (crediteuren van) onze cliënten. Tegenover deze verschuldigde bedragen staan voor hetzelfde bedrag de van cliënten ontvangen gelden. Deze maken deel uit van de onder de liquide middelen vermelde bankrekeningen.

Verplichtingen liquide middelen cliënten

Dit zijn de gelden van cliënten die beschermingsbewind kennen en waarvan Kredietbank Limburg de bankrekening beheert.

7 BIJLAGE: BEGROTING 2017, 2018 EN 2019

Ter vergelijking is onderstaand de begroting over 2017, 2018 en 2019 weergegeven, welke op 8 juli 2016 door het Algemeen Bestuur van Kredietbank Limburg is vastgesteld.

Verschillen met de begroting 2018 en 2019, zoals verwoord in hoofdstuk 3 zijn ontstaan door recente (prijs-)ontwikkelingen, de nieuwe primaire applicatie en overig voortschrijdend inzicht.

BEGROTING 2017, 2018 EN 2019

	2017	2018	2019
Renteopbrengsten	€ 380.000	€ 393.000	€ 397.000
Rentelasten	€ 10.000-	€ 10.000-	€ 10.000-
Rentemarge	€ 370.000	€ 383.000	€ 387.000
Intakegesprekken kredietverlening	€ 126.000	€ 125.000	€ 125.000
Schuldhelpverlening	€ 3.808.000	€ 3.765.000	€ 3.765.000
BBR	€ 1.351.000	€ 1.353.000	€ 1.356.000
WSNP verklaringen	€ 122.000	€ 121.000	€ 121.000
Bewindvoering	€ 1.602.000	€ 1.721.000	€ 1.768.000
Subsidies projecten	€ 25.000	€ 25.000	€ 25.000
Overige bedrijfsopbrengsten	€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000
Deelname GR-gem. in voorz. kredietport.	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000
Totale baten	€ 7.509.000	€ 7.598.000	€ 7.652.000
Salarissen	€ 5.582.000	€ 5.707.000	€ 5.733.000
Ontslaguitkeringen	€ 40.000	€ 41.000	€ 42.000
Inhuur medewerkers	€ 95.000	€ 98.000	€ 100.000
Overige personeelslasten	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000
Afschrijvingen	€ 193.000	€ 130.000	€ 126.000
Huisvestingslasten	€ 254.000	€ 259.000	€ 265.000
Bureau- en administratielasten	€ 818.000	€ 833.000	€ 848.000
Beheerslasten	€ 311.000	€ 316.000	€ 321.000
Mutatie voorziening	€ 100.000	€ 100.000	€ 100.000
Totale lasten	€ 7.443.000	€ 7.534.000	€ 7.585.000
Exploitatieresultaat	€ 66.000	€ 64.000	€ 67.000