

Bijlage 1

Personeelsformatie/formatienormering afdelingen Budgetadvies en Schuldbemiddeling

Inleiding:

Bij het ontstaan van de SDD is de personeelsformatie van de afdelingen Budgetadvies en Schuldbemiddelingen vastgesteld. Op dat moment ontbrak het nog aan specifieke kengetallen ten aanzien van instroom, caseloads en tijdsnormen per product en daarnaast bestonden er nog grote verschillen t.a.v. de invulling die per gemeente aan schuldhulpverlening werd gegeven. De formatievaststelling is destijds dan ook gebaseerd op de bestaande Dordtse formatie die is opgeplust aan de hand van het inwoneraantal van de Drechtsteden. De vaststelling is dus niet gebaseerd geweest op de feitelijke handelingen die binnen de afdeling dienden plaats te vinden.

Medio 2008 is door het management van de sector zorg in samenspraak met de afdelingshoofden ABS de caseload voor de diverse producten van de afdeling vastgesteld.

Deze vaststelling vond plaats op grond van getallen die bij andere gemeenten of organisaties die zich met het werkveld bezighouden gangbaar zijn en op grond van de normtijden per product zoals die door de NVVK (branchevereniging schuldhulpverlening) zijn berekend.

Normering per functiesoort

De indeling van de caseloads per medewerker is als volgt:

Consulent Schuldregelingen: 48 intakes per jaar per fte.

Consulent Budgetbeheer: 54 klanten per fte.

Consulent Financiële beheer: 70 klanten per fte.

Consulent Stabilisatie: 80 intakes per jaar per fte.

Aanvulling informatie caseloads consulenten:

Uiteraard worden door deze medewerkers niet alleen de intakes gedaan. Zij verrichten ook de overige aan het specifieke product gekoppelde werkzaamheden, zoals opvragen gegevens bij schuldeisers, het berekenen van het af te lossen bedrag aan de schuldeisers of het vrij te laten bedrag voor de klant, waar hij/zij zelf betalingen aan moet verrichten, voorstellen en onderhandelingen met schuldeisers, hulpverleners etc. Evenals de uiteindelijke afronding van schuldregelingen, schuldsaneringen etc. Binnen budgetbeheer vindt ook budgetcoaching aan de klant plaats, waarbij de klant een aantal vaardigheden wordt aangeleerd.

De huidige formatie is gebaseerd op de volgende uitgangspunten t.a.v. de verwachte klantenaantallen:

Stabilisatie:	400 verwachte klanten = 5 fte
Budgetbeheer:	207 verwachte klanten = 3,8 fte
Schuldregelingen:	368 verwachte klanten = 7,7 fte
Financieel beheer:	252 verwachte klanten = 3,6 fte

Secretariaat

Voor deze functiegroep heeft het NVVK geen normen genoemd.

Gesteld kan worden dat de noodzakelijke formatie voor secretariaat primair bepaald wordt door de inloop van nieuwe klanten. Ontwikkeling van de formatie kan dan ook gekoppeld worden aan de ontwikkeling van het aantal quick scans (eerste klantcontact bij hulpvraag). Ten aanzien van het uitgangspunt (2008: 1200 quick scans op jaarbasis) is uitgegaan van een noodzakelijk formatie van 5 fte.

Senioren:

Op de verschillende onderdelen binnen de afdeling zijn ook senioren werkzaam. Met de senioren is afgesproken dat zij voor 25% meewerken in de uitvoering. We kennen senioren bij schuldregelen, stabilisatie, budgetbeheer, secretariaat, preventie en financieel beheer. De inzet van de senioren van 25% op de diverse producten wordt in de doorrekening van de noodzakelijke formatie voor de overige uitvoerende functies meegenomen en als aftrekpost gehanteerd.

Preventie

De afdeling kent naast bovengenoemde functiesoorten ook een onderdeel preventie (verzorgen onder meer voorlichtingen op scholen, aan ouderen, medewerkers van ketenpartners etc.). De formatie van dit onderdeel is verder niet gekoppeld aan een specifieke caseload maar bedraagt op dit moment 4,1 fte, waarvan 1 fte. op dit moment vacant is.

De ontwikkelingen vraag schuldhulpverlening en effect op de formatie

Het aantal personen dat zich meldt bij de afdeling met hulpvragen in het kader van schulden laat met name in 2009 een opmerkelijke stijging te zien.

Zo is het aantal klanten dat zich heeft gemeld voor een schuldregeling in vergelijking met het eerder in 2008 gehanteerde uitgangspunt met zo'n 35% gestegen. Voor de onderdelen stabilisatie, budgetbeheer en financieel beheer ligt deze stijging met 25% wat lager maar ook bij deze onderdelen is sprake van een substantiële toename van het aantal klanten dat zich meldt.

Het aantal "quick scans" (leidend voor de noodzakelijke formatie van het secretariaat) is zelfs gestegen van 1200 in 2008, naar 1800 in 2009 (betreft verwachting op basis van huidige realisatie 2009), een stijging van maar liefst 50%. Het verschil met de lagere stijgingspercentages op de andere onderdelen wordt verklaard doordat een deel van de mensen dat zich meldt, kan worden geholpen met een eenmalig adviesgesprek en niet doorstroomt naar een ander "product". Ook is er een groep klanten die na een eerste melding geen gehoor geeft aan een vervolgooproep.

Voor de stijging is een aantal oorzaken te geven:

- De huidige kredietcrisis
- Mensen met schulden melden zich in het algemeen meer en sneller (vermoedelijk door het verminderen van het taboe)
- Besprekingen met ketenpartners leidt tot meer aanmeldingen;
- De bekendheid van de afdeling is toegenomen ook door meer preventie activiteiten.
- Ook de inspanningen van de landelijke politiek voor dit onderwerp, o.a. landelijke campagnes over de gevaren van lenen, zullen hieraan hebben bijgedragen.

Concreet gevolg van de stijgende vraag is een oplopende wachttijd. De huidige doelstelling om deze wachttijd te beperken tot maximaal 30 werkdagen kunnen we op dit moment niet meer realiseren. Op dit moment (oktober 2009) bedraagt de gemiddelde wachttijd al 60 werkdagen en deze zal bij de huidige instroomgetallen zonder ingrijpen nog verder oplopen. Daar komt bij dat op dit moment een voorstel voor een wettelijk kader voor de minnelijke schuldhulpverlening ter behandeling in de tweede kamer ligt. In dit voorstel wordt gesproken over een maximale wachttijd van 20 werkdagen.

Totaaloverzicht formatie:

In het hierna volgende overzicht zijn de ontwikkelingen ten aanzien van de vraag naar schuldhulpverlening vertaald naar de benodigde formatie.

Voor 2010 komt de noodzakelijke formatie-uitbreiding voor de verschillende onderdelen op een totaal van 7,8 fte. Bij het onderdeel preventie is op dit moment een vacature voor een senior preventie medewerker. Gezien de huidige ontwikkelingen wordt voorgesteld om deze vacature niet in te vullen t.b.v. van preventieactiviteiten maar in te zetten in het primaire proces waardoor op de berekende noodzakelijke formatie-uitbreiding 1 fte. in mindering kan worden gebracht.

Product en functies	Norm	Startsituatie Fte.	Startsituatie fte's * norm	Huidige vraag	Benodigde formatie (vraag * norm)	Verschil benodigd en startsituatie
Schuldregelen	48 intakes per fte.	7,7	368	497 (+35%, op basis van realisatie 2009)	10,4	2,7 fte nivo 8
Senior Schuldregelen	1 senior per produktgroep (= gemiddeld 1 op 5 fte.)	1			2	1,00 fte nivo 9
Aftrek ivm 25% bij senioren						-/- 0,5 fte schaal 8
Totale fte schuldregelen		8,7				3,2 fte schaal 8
Stabilisatie	80 intakes per fte.	5	400	500 (+25%, op basis van realisatie 2009)	6,25	1,25 fte nivo 8
Senior Stabilisatie	1 senior per produktgroep (= gemiddeld 1 op 5 fte.)	1			1	-
Aftrek ivm 25% bij senior						-/- 0,25 fte schaal 8
Totale fte stabilisatie		6				1 fte schaal 8
Budgetbeheer	Caseload 54 per fte.	3,8	207	259 (+25%, op basis van realisatie 2009)	4,75	0,95 fte schaal 8
Senior budgetbeheer	1 senior per produktgroep (= gemiddeld 1 op 5 fte.)	1			1	-
Aftrek ivm 25% bij senior						-/- 0,25 fte schaal 8
Totale fte budgetbeheer		4,8				0,70 fte schaal 8
Financieel Beheer (inclusief heronderzoeken)	Caseload 70 per fte.	3,6	252	315 (+25%, op basis van realisatie 2009)	4,5	0,9 fte schaal 7
Senior financiële administratie	1 senior per produktgroep (= gemiddeld 1 op 5 fte.)	1			1	
Aftrek ivm 25% Senior						-/- 0,25 fte schaal 7
Totale fte financieel beheer		4,6				0,65 fte schaal 7
Secretariaat	Formatie beweegt mee met ontwikkeling aantal quick scans	5	1200 quick scans (realisatie 2008)	1800 (+50%, op basis van realisatie 2009)	7,5	2,5 fte schaal 5/6
Senior secretariaat	1 senior per produktgroep (= gemiddeld 1 op 5 fte.)	1				
Aftrek ivm 25% Senior						-/- 0,25 fte schaal 7
Totale fte secretariaat		6				2,25 fte schaal 5/6
Preventie	Formatie niet genormeerd	3,1			3,1	-
Senior preventie		1		voorgesteld wordt om vacature voor dit moment in te zetten in het primaire proces en praktisch dus in mindering te brengen van de extra benodigde formatie	-	-1
Totale fte preventie		4,1				-1 fte schaal 10
Afdelingshoofd	1 hoofd per afdeling	2			2	-
Totaal noodzakelijke uitbreiding 2010		36,2				6,8 fte