

Bijlage 8

**Relevante informatie m.b.t. SHV – produceerbaar uit de
Applicatie**

Aanbesteding SHV systeem

Inleiding en toelichting

In dit document staat de relevante informatie (KPI's, kerncijfers, etc.) weergegeven die de applicatie, al dan niet (mede) via een managementrapportagetool (zoals Cognos):

- ten minste moet kunnen produceren (deel 1; eisen); dan wel
- idealiter zou moeten kunnen produceren (deel 2; wensen).

Om vervolgens te kunnen worden verwerkt in managementrapportages, benchmarks/vragenlijsten van brancheorganisaties, etc.

De hieronder weergegeven informatie is gebaseerd op de volgende bronnen:

- de KPI's in de huidige kwartaalrapportages van WIL;
- de benchmark Armoede en Schulden van Divosa;
- NVVK Vragenlijst jaarcijfers.

De informatie in deze bronnen is enigszins bewerkt, zodat het is toegesneden op de onderhavige aanbesteding.

NB: Het komt voor dat dezelfde informatie in meer dan één bron aan de orde wordt gesteld.

Verder is het van belang om te benadrukken dat, zoals ook reeds uit het Programma van Eisen en Wensen blijkt, het onderstaande overzicht een momentopname vormt. Het is derhalve van belang dat, op het moment dat de software operationeel is, hierin desgewenst aanpassingen kunnen worden gedaan (bijv. n.a.v. nieuwe wensen vanuit het bestuur c.q. de deelnemende gemeenten, gewijzigde wet- en regelgeving, herziende versies van de benchmarks/vragenlijsten, etc.)

Bovendien is het belangrijk om te benadrukken dat het onderstaande overzicht een minimum aan eisen (en wensen) betreft. Het staat inschrijvers derhalve nadrukkelijk vrij om een applicatie op te leveren die meer informatie kan produceren dan is opgenomen in onderstaand overzicht.

Deel 1

WIL

Percentage schuldregelingen van het totale aantal

Mate van succes bij beëindigde dossiers schuldhulpverlening in een bepaald jaar; drie mogelijkheden:

- Succesvol;
- Niet succesvol;
- Overig (overleden, verhuisd, eigen verzoek, incompleet).

Slagingspercentage schuldhulpverlening per product/dienst in een bepaald jaar; waarbij drie producten/diensten worden onderscheiden:

- Saneringskrediet;
- Schuldbemiddeling en registratie;
- Wettelijke schuldregeling WSNP;

Reden beëindiging producten/diensten schuldhulpverlening; zowel bij saneringskrediet als bij schuldbemiddeling als bij WSNP wordt aangegeven welk aantal (en welk percentage):

- 1) Wel succesvol is, vanwege:
 - (a) product is geslaagd; of

- (b) client heeft zelf oplossing gevonden; of
- (c) client geeft geen reactie;
- 2) Niet succesvol is, vanwege:
 - (a) beoogd resultaat niet behaald; of
 - (b) client voldoet niet aan voorwaarden; of
 - (c) client komt verplichtingen niet na;
- 3) Iets anders speelt (overig), vanwege:
 - (a) client is overleden;
 - (b) client is verhuisd;
 - (c) client geeft geen reactie.

Aantal klanten schuldhulpverlening

Het aantal klanten dat gebruikmaakt van een (of meerdere) regelingen ten aanzien van schuldhulpverlening.

NB: Waarbij het ook mogelijk moet zijn om dit op te tellen bij het aantal klanten dat gebruikmaakt van de Participatiewet en het aantal klanten dat gebruikmaakt van een (of meerdere) minimaregelingen.

Doorlooptijden schuldhulpverlening tot intake en beschikking

Gemiddelde doorlooptijd 4-weken termijn (vaststellen hulpvraag; 1^e gesprek) en 8-weken termijn (beschikking), gerekend vanaf het moment van aanmelding. (Inclusief de daarbij behorende aantallen.)

Inzet schuldhulpverlening (kerncijfers schuldhulpverlening)

Ingezette aantallen producten/diensten (in een bepaald jaar):

- nieuwe saneringskredieten;
- nieuwe schuldbemiddelingen;
- nieuwe wettelijke schuldregeling WSNP;
- betalingsregeling (niet problematische schulden);
- Herfinanciering;
- Informatie en advies;
- Vindplaats schulden;

NB: Geregistreerde signalen vroegsignalering is ook een kerncijfer. Dit kerncijfer kan door WIL echter reeds uit een specifiek systeem voor vroegsignalering worden gehaald. (Overigens, geldt hetzelfde vanzelfsprekend voor de individuele signalen.)

En:

- Gemiddeld vastgestelde schuldhoogte (in een bepaald jaar);
- Gemiddeld aantal schuldeisers per klant/regeling (in een bepaald jaar).

Ondernemers met schulden

Aantal ontvangen meldingen van ondernemers (in een bepaald jaar of kwartaal).

Vervolgstep of -actie (aantallen in een bepaald jaar of kwartaal):

- door WIL geholpen met Informatie en Advies;
- schuldregeling gestart via WIL;
- doorverwezen naar gespecialiseerd extern bureau;

- hulpvraag moet nog worden bepaald;
- ondernemer heeft zelf een oplossing gevonden;
- gestopt omdat ondernemer niet meer bereikbaar is.

Divosa

- Aantal schuldhulpverleningstrajecten op 1 januari (aantal klanten dat op 1 januari van dit jaar schuldhulpverlening ontvangt (exclusief nazorg));
- Aantal beëindigde schuldhulpverleningstrajecten (aantal klanten waarbij de schuldhulpverlening in dit jaar is beëindigd);
- Aantal schuldhulpverleningstrajecten op 31 december (aantal klanten dat op 31 december van dit jaar schuldhulpverlening ontvangt);
- Aantal inwoners dat naar aanleiding van een vroegsignaal een aanbod voor een gesprek heeft ontvangen;
- Aantal aanmeldingen (aantal unieke inwoners dat zich dit jaar heeft gemeld met betrekking tot de schuldsituatie);
- Aantal eerste gesprekken (aantal inwoners dat dit jaar een eerste gesprek heeft gehad n.a.v. een aanbod vanuit vroegsignalering);
- Aantal eerste gesprekken (aantal inwoners dat dit jaar een eerste gesprek heeft gehad n.a.v. een aanmelding voor schuldhulpverlening);
- Totaal aantal eerste gesprekken (aantal inwoners dat dit jaar een eerste gesprek voor schuldhulpverlening heeft gehad);
- Aantal 'quick fixes' (aantal inwoners dat vanuit vroegsignalering een aanbod heeft ontvangen en waarbij binnen 28 dagen een oplossing voor het probleem is gevonden);
- Informatie en advies (aantal inwoners dat dit jaar alleen informatie en advies heeft gekregen n.a.v. een formele aanvraag);
- Aantal aanvragen (aantal klanten dat dit jaar een aanvraag voor schuldhulpverlening heeft gedaan n.a.v. een aanbod vanuit vroegsignalering);
- Aantal aanvragen (aantal klanten dat dit jaar een aanvraag voor schuldhulpverlening heeft gedaan n.a.v. een aanmelding);
- Aantal toegekende aanvragen (aantal aanvragen voor schuldhulpverlening dat dit jaar formeel is toegekend);
- Aantal afgewezen aanvragen (aantal aanvragen voor schuldhulpverlening dat dit jaar formeel is afgewezen);
- Aantal buiten behandeling gestelde aanvragen (aantal formele aanvragen voor schuldhulpverlening dat dit jaar buiten behandeling is gesteld);
- Aantal ingetrokken aanvragen (aantal formele aanvragen voor schuldhulpverlening dat dit jaar is ingetrokken);
- Aantal crisissituaties (aantal klanten dat zich dit jaar heeft gemeld in een crisissituatie met betrekking tot de schuldsituatie);
- Aantal succesvol afgewende crisissituaties (aantal klanten waarbij de crisissituatie dit jaar door toedoen van de interventie is afgewend);
- Aantal niet succesvol afgewende crisissituaties (aantal klanten waarbij de crisissituatie dit jaar ondanks inzet van de interventie niet is afgewend);
- Aantal stabilisatietrajecten (aantal klanten waarbij dit jaar een stabilisatietraject is gestart);
- Gemiddelde looptijd van de beëindigde stabilisatietrajecten;

- Ten aanzien van betalingsregelingen, herfinancieringen, saneringskredieten en schuldbemiddelingen:
 - Aantal (actieve) trajecten op 1 januari van een bepaald jaar;
 - Aantal geslaagde (geaccordeerde) trajecten in een bepaald jaar;
 - Aantal beëindigde trajecten in een bepaald jaar (ongeacht de reden);
 - Aantal nieuwe trajecten in een bepaald jaar;
 - Aantal (actieve) trajecten op 31 december van een bepaald;
 - Aantal niet-geslaagde (niet-geaccordeerde) trajecten in een bepaald jaar (aantal waarbij het in een bepaald jaar niet gelukt is om de desbetreffende regeling tot stand te brengen);
 - Aantal succesvolle (succesvol beëindigde) trajecten in een bepaald jaar;
 - Aantal (voortijdig) beëindigde trajecten in een bepaald jaar vanwege overlijden of verhuizen;
 - Aantal niet-succesvolle (niet succesvol beëindigde) trajecten in een bepaald jaar.
- Aantal trajecten budgetbeheer op 1 januari (aantal klanten dat op 1 januari van dit jaar budgetbeheer ontvangt, waarbij de twee vormen die WIL hanteert worden onderscheiden) (NB: WIL onderscheidt twee vormen, te weten: Totaal budgetbeheer en Financieel budgetbeheer.);
- Aantal nieuwe trajecten budgetbeheer in een bepaald jaar (aantal klanten waarbij dit jaar budgetbeheer is ingezet, waarbij de twee vormen die WIL hanteert worden onderscheiden);
- Aantal beëindigde trajecten budgetbeheer in een bepaald jaar (aantal klanten waarbij dit jaar budgetbeheer is beëindigd, waarbij de twee vormen die WIL hanteert worden onderscheiden);
- Aantal trajecten budgetbeheer op 31 december (aantal klanten dat op 31 december van dit jaar budgetbeheer ontvangt, waarbij de twee vormen die WIL hanteert worden onderscheiden);
- Gemiddelde looptijd van de beëindigde trajecten budgetbeheer (waarbij de twee vormen die WIL hanteert worden onderscheiden);
- Recidive (aantal klanten dat dit jaar een aanvraag voor schuldhulpverlening heeft ingediend, waarbij de klant al eerder een schuldhulpverleningstraject heeft doorlopen, waarbij de periode dat terug wordt gekeken door WIL kan worden gekozen althans ten minste drie jaar bedraagt);
- Aantal nazorgtrajecten op 1 januari (aantal klanten met een lopend nazorgtraject op 1 januari van dit jaar);
- Aantal nieuwe nazorgtrajecten (aantal klanten waarbij dit jaar een nieuw nazorgtraject is ingezet);
- Aantal beëindigde nazorgtrajecten (aantal klanten waarbij dit jaar de nazorg is beëindigd)
- Aantal nazorgtrajecten op 31 december (aantal klanten die nazorg ontvangen op 31 december van dit jaar);
- Gemiddelde looptijd van de beëindigde nazorgtrajecten;
- Doorstroom naar Wsnp (eventueel met dwangakkoord) (aantal klanten dat dit jaar naar de rechtbank is verwezen voor een beroep op Wsnp of voor een dwangakkoord);
- Ten aanzien van dwangakkoorden, (smalle) moratoria's, voorlopige voorzieningen en brede moratoria's:

- Aantal aanvragen in een bepaald jaar;
- Aantal toegewezen aanvragen in een bepaald jaar;
- Aantal afgewezen aanvragen in een bepaald jaar;
- Gemiddelde wachttijd (de gemiddelde wachttijd tussen aanmelding en het eerste gesprek bij Schuldhulpverlening);
- Wachttijd langer dan vier weken (het percentage van aanmeldingen waarbij de wachttijd tussen aanmelding en het eerste gesprek langer duurde dan vier weken);
- Gemiddelde beslistermijn (de gemiddelde beslistermijn tussen aanmelding en het besluit over toelating tot de schuldhulpverlening);
- Beslistermijn langer dan acht weken (het percentage van aanmeldingen waarbij de beslistermijn tussen aanmelding en het besluit over toelating tot de schuldhulpverlening langer duurde dan acht weken);
- Stabilisatietrajecten langer dan vier maanden (het percentage van stabilisatietrajecten dat langer duurde dan vier maanden);
- Gemiddelde schuld (de gemiddelde schuld van de klanten die zich dit jaar hebben gemeld);
- Gemiddeld aantal schuldeisers (het gemiddeld aantal schuldeisers van de klanten die zich dit jaar hebben gemeld);
- Gemiddelde schuld succesvolle trajecten (de gemiddelde schuld aan het begin van het traject van de klanten die dit jaar hun schuldhulpverleningstraject succesvol hebben afgerond).

Deel 2

NVVK

- Binnen gemiddeld hoeveel dagen had een hulpvrager in een bepaald jaar bij jouw organisatie een afspraak?
- Hoeveel procent van de huishoudens die zich in een bepaald jaar bij jouw organisatie aanmeldden, hadden op dat moment een koopwoning?
- Wat was de verdeling naar leeftijdscategorie van degenen die zich in een bepaald jaar bij jouw organisatie aanmeldden?
- Hoeveel procent van degenen die zich in een bepaald jaar bij jouw organisatie aanmeldden is man en hoeveel procent is vrouw?
- Welke gezinssamenstelling hadden huishoudens die zich in een bepaald jaar bij jouw organisatie aanmeldden?
- Hoeveel huishoudens kregen op initiatief van jouw organisatie in een bepaald jaar ondersteuning om grotere budgetvaardigheden aan te leren (budgetcoaching)?
- Hoeveel huishoudens maakten op de peildatum 31 december van een bepaald jaar gebruik van een budgetbeheerrekening via jouw organisatie?
- Hoeveel aanvragen voor schuldhulpverlening heeft jouw organisatie in een bepaald jaar ontvangen?
- Hoeveel aanvragen voor schuldhulpverlening zijn door jouw organisatie in een bepaald jaar toegekend?

- Hoeveel huishoudens dienden in een bepaald jaar een aanvraag voor schuldhulpverlening in bij jouw organisatie die eerder (binnen een periode van 5 jaar voorafgaand aan de aanvraag) een minnelijk of wettelijk traject hebben doorlopen?
- Wat is de gemiddelde doorlooptijd (in dagen) in een bepaald jaar van de schuldregelingen? (Het gaat bij deze vraag om alle dossiers waarbij een schuldregeling is ingezet in een bepaald jaar. En voor de doorlooptijd is de periode tussen het moment van tekenen van de schuldregelingsovereenkomst en het akkoord van de schuldeisers relevant; de richtlijn is 120 dagen).
- Hoeveel huishoudens die zich in een bepaald jaar tot jouw organisatie wendden, hebben een stabilisatieovereenkomst getekend?
- Voor hoeveel huishoudens heeft jouw organisatie in een bepaald jaar een regeling getroffen om de schulden op te lossen, uitgesplitst per soort schuldregeling?
- Hoeveel regelingen om schulden op te lossen werden in totaal door jouw organisatie in een bepaald jaar uitgevoerd? (NB: Het gaat bij deze vraag om het gecombineerde aantal herfinancieringen, schuldbemiddelingen, saneringskredieten en betalingsregelingen. De in een bepaald jaar gestarte regelingen, alle nog lopende regelingen van voorafgaande jaren, inclusief de regelingen die in de loop van een bepaald jaar zijn afgerond.)
- Hoeveel ondernemers heeft jouw organisatie in een bepaald jaar een vorm van schuldhulpverlening geboden?
- Hoeveel huishoudens zijn in de loop van een bepaald jaar via jouw organisatie met finale kwijting/schuldenvrij uit een minnelijke regeling gestroomd? (NB: Het betreft het totaal van HF, SK, BR en SB. Los van de startdatum.)
- Hoeveel Wsnp-verklaringen gaf jouw organisatie in een bepaald jaar af? (NB: Het gaat bij deze vraag om Wsnp-verklaringen sec (dus voor de Wsnp) en niet om proforma Wsnp-verklaringen meegestuurd voor de dwangmiddelen.) / Hoeveel voorlopige en hoeveel definitieve Wsnp-verklaringen heeft jouw organisatie in een bepaald jaar afgegeven?
- Hoeveel saneringskredieten heeft jouw organisatie in een bepaald jaar verleend om schulden op te lossen?
- Hoeveel herfinancieringen heeft jouw organisatie in een bepaald jaar toegekend om schulden op te lossen?

Overige

- Aantal 'quick fixes' per product/dient, voor zover deze producten/diensten op de toeleiding naar schuldhulpverlening zien (aantal inwoners dat een aanbod heeft ontvangen en waarbij binnen 28 dagen een oplossing voor het probleem is gevonden; onderverdeeld per product/dient);
- Flankerende hulp (aantal klanten waarbij dit jaar flankerende hulp is ingezet);
- Wat was de verdeling naar voornaamste inkomstenbron van de huishoudens die zich in een bepaald jaar bij jouw organisatie aanmeldden? (NB: waarbij de volgende categorieën zijn te onderscheiden: inkomen uit arbeid, inkomen uit eigen onderneming, inkomen uit vermogen en overdrachtsinkomen/uitkering(en) (incl. aanvullend pensioen).)
- Wat was de verdeling naar inkomenscategorie (hoogte inkomen van de huishoudens die zich in een bepaald jaar bij jouw organisatie aanmeldden?)
- Wie staan er in de top 5 van schuldeisers in jullie werkgebied in een bepaald jaar?
- Hoeveel cliënten verbleven in een bepaald jaar in een traject dat langer dan 8 maanden duurde, ofwel ontvingen Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD), ofwel werd een

andere vorm van langere termijn financiële begeleiding geboden (bijv. via stabilisatie, DFD of budgetbeheer)? (NB: thans zet WIL het product DFD nog niet in; WIL wil dit product echter in de toekomst wel in gaan zetten.)

- Uit hoeveel schuldeisers bestond het schuldenpakket gemiddeld in de dossiers waarvoor jouw organisatie in een bepaald jaar probeerde om de schulden op te lossen? (NB: Het gaat hier om schuldsanering SK, schuldbemiddeling SB, herfinanciering HF en/of betalingsregeling BR.)
- Hoe hoog was in een bepaald jaar gemiddeld het totaalbedrag dat de schuldenaar als schuld (inclusief alle bijkomende kosten) had uitstaan in de dossiers waarvoor jouw organisatie probeerde om de schulden op te lossen? (NB: Het gaat bij deze vraag om schuldsanering
- (SK), schuldbemiddeling (SB), herfinanciering (HF) en/of betalingsregeling (BR).)