

RIDDERKERK



***“Een beleidsplan is mooi,
maar het gaat om de uitvoering en het effect”.***

Evaluatie van het beleid schuldhulpverlening Ridderkerk over het jaar 2013

(Op basis van het vastgestelde Beleidsplan integrale schuldhulpverlening

Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk 2012-2015, augustus 2011)

Inhoudsopgave

<i>Inleiding</i>	Pag. 3
<i>Managementsamenvatting</i>	Pag. 4
<i>Hoofdstuk 1</i>	Pag. 5
Doelstellingen en resultaten	
<i>Hoofdstuk 2</i>	Pag. 14
Conclusies evaluatie	
<i>Hoofdstuk 3</i>	Pag. 18
Conclusies onderzoek rekenkamer Ridderkerk	
<i>Hoofdstuk 4</i>	Pag. 19
Aanbevelingen	

Inleiding

Wybren Jorritsma, Jonge Ambtenaar van het Jaar 2014 geeft ons in één van zijn interviews het materiaal waaruit we de titel voor dit evaluatierapport haalden:

“Papier is geduldig. . . . Een beleidsplan is mooi, maar het gaat om de uitvoering en het effect. Als je aan de voorkant meer tijd steekt in de afstemming met betrekking tot de maatschappelijke opgave, levert dit aan het einde van de rit meer op. Daarvoor moeten we investeren in relatiemanagement en een goede stakeholdersanalyse. Het zoeken van verbinding zou centraal moeten staan . . . “

Met zijn woorden en de daaruit gekozen titel willen we duidelijk maken dat deze rapportage de vinger op een paar zeer plekken legt: we hebben wel een beleidsplan schuldhulpverlening opgesteld maar de uitvoering en het meten van effecten zijn voor verbetering vatbaar. Dat is een verantwoordelijkheid van alle betrokken afdelingen binnen de gemeentelijke organisatie en van de externe partners samen.

Dit evaluatierapport heeft tot doel inzicht te geven in de resultaten die het “Beleidsplan integrale schuldhulpverlening BAR 2011” heeft opgeleverd in de afgelopen 1 ½ jaar (april 2012-december 2013). Nadat het beleidsplan eind 2011 was vastgesteld is in april 2012 gestart met de uitvoering van de nieuwe werkwijze door de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk en het ingeschakelde bureau voor schuldhulpverlening (PLANgroep). Nagegaan is in hoeverre de in het beleidsplan geformuleerde doelstellingen en resultaten zijn bereikt en bij afwijkingen wordt aangegeven wat de (mogelijke) oorzaken zijn. Op basis van de bevindingen in deze evaluatie formuleren we conclusies, aanbevelingen en genomen en geplande acties.

Gepland was deze rapportage voor eind 2013 aan te bieden. Bij de start van het evaluatieonderzoek kregen we de mededeling dat de Rekenkamer Ridderkerk een onderzoek ging doen naar de uitvoering van de schuldhulpverlening in Ridderkerk. Om gebruik te kunnen maken van de resultaten van het rekenkamer-onderzoek hebben we de afronding van deze evaluatie daarom wat later gepland. Ook was het van groot belang om het eerste jaarverslag van de (uitvoerende) schuldhulpverlener PLANgroep bij het onderzoek te betrekken. De jaarverslagen zijn in maart 2014 ontvangen.

Management samenvatting

De evaluatie schuldhulpverlening is een grondig onderzoek geweest, naar eer en geweten uitgevoerd. Het heeft geresulteerd in een kritisch document waaruit blijkt dat de schuldhulpverlening op verschillende onderdelen beter moet.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden vanaf september 2013 tot en met het tweede kwartaal 2014. Omwille van het proces rond het rapport van de rekenkamercommissie Ridderkerk en de wisseling van het college is de publicatie van het gemeentelijk evaluatierapport verschoven naar september 2014.

Hebben we tot september 2014 afgewacht en stil gezeten? Dat is zeker niet het geval. Schuldhulpverlening is een plicht die de gemeente serieus neemt. Burgers met schulden verkeren in een benarde en kwetsbare positie en moeten daarom adequaat en professioneel worden geholpen. Vanaf januari is er met man en macht gewerkt aan het verbeteren van schuldhulpverlening op de onderdelen communicatie, uitvoering en managementinformatie/in control zijn.

Wat zijn de resultaten van de verbeteracties tot nu toe:

Communicatie

- ✓ Structureel overleg gestart met samenwerkingspartners;
- ✓ Communicatie op de website is vernieuwd, er staat veel informatie en er kan ook worden aangemeld via de website;
- ✓ Lokaal zorgnetwerk is in de drie gemeenten aanwezig en werken op dezelfde manier samen met de partners.

Uitvoering

- ✓ De intakeprocedure is vernieuwd; op advies van de rekenkamer zijn er uniforme documenten en duidelijke processen gemaakt;
- ✓ Er zijn geen wachtlijsten meer, hulp wordt snel ingezet zoals is voorgesteld in dit evaluatie rapport;
- ✓ Budgettrainingen worden goed voorbereid met de klant waardoor de deelname is verbeterd;
- ✓ Nazorg wordt intensief ingezet en is maatwerk;
- ✓ Convenanten zijn er nu met verhuurders en energie/water leveranciers;
- ✓ Signalen van betalingsachterstanden worden gebruikt; deze mensen worden benaderd;
- ✓ Er komt een extra medewerker die de preventie gaat oppakken en de verbinding legt met het armoedebeleid en in de toekomst het “jeugd-, zorg- en inkomens beleid”;
- ✓ Vrijwilligers zijn uitgebreid; meer schuldhulpmaatjes;
- ✓ Betere samenwerking met partners, lokaal zorgnetwerk, vrijwilligers.

Managementinformatie/in control zijn

- ✓ Voor de managementinformatie wordt een nieuwe opzet gemaakt zodat de resultaten overzichtelijk zijn; vanaf 2015 wordt er twee keer per jaar een managementoverzicht gegeven.

Hoofdstuk 1

Wat waren onze doelstellingen in het “Beleid integrale schuldhulpverlening 2011” en wat hebben we daarvan tot nu toe gerealiseerd?

Alvorens we verder gaan met de bevindingen volgt hieronder de verklaring van een aantal begrippen: “gezamenlijk bekende klanten”; dit zijn klanten die bij meerdere organisaties ‘klant’ of ‘bekend zijn’ en dat afstemming heeft plaatsgevonden tussen deze organisaties, bijvoorbeeld maatschappelijk werk, sociaal raadvrouw, centrum voor jeugd en gezin etc.

“integrale aanpak”; dit is dat er niet alleen naar de schulden wordt gekeken maar ook naar de oorzaak van de problemen zodat er een duurzame oplossing kan worden geboden. Integrale hulpverlening vraagt vaak om de inschakeling van partners zoals bijvoorbeeld maatschappelijk werk.

“preventieve activiteiten”; dit zijn activiteiten die problematische schulden moeten voorkomen, bijvoorbeeld een adviesgesprek over hoe je bepaalde zaken kunt regelen, een budgetteringscursus, signalen van betalingsachterstanden bepreken met de klanten etc.

“minnelijke regeling”; een afbetalingsregeling waar de schuldeiser en schuldenaar mee instemmen.

“wettelijk traject”; als een minnelijke regeling niet lukt blijft het wettelijk traject over via de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). De rechter besluit over een toetreding en als dat positief is wordt er een bewindvoerder aangewezen.

Zoals in de inleiding al vermeld moeten we constateren dat verschillende doelstellingen onvoldoende meetbaar zijn geformuleerd en er daarom veelal geen conclusies zijn te genereren. Bovendien is het idee dat we hadden om de uitvoering in 2012 en 2013 af te zetten tegen de resultaten uit 2011 moeilijk uitvoerbaar omdat we nauwelijks over gegevens beschikken uit 2011 en voorgaande jaren. Om die reden worden de huidige cijfers uit 2013 beschouwd als nulmeting.

In de navolgende paragrafen geven we per onderdeel aan welke doelstelling hiervoor in het beleidsplan was geformuleerd en wat we daarvan hebben gerealiseerd..

1.1 Doelstellingen en resultaten (hoofdstuk 4 beleidsplan 2011)

Hieronder volgen de doelstellingen uit het beleidsplan met de resultaten.

Doelstelling “Het aantal deelnemers aan preventieve activiteiten zoals een adviesgesprek neemt in 2012, 2013 en 2014 respectievelijk met 10, 15 en 20 procent toe ten opzichte van 2011”

In hoofdstuk 3.1 van het Beleidsplan zijn de doelstellingen voor dit onderdeel als volgt geformuleerd: "De gemeenten gaan actief inzetten op preventie door signalen van betalingsachterstanden op te vangen en op te pakken. Om te zorgen dat deze signalen vroegtijdig bij de gemeenten terecht komen zullen afspraken gemaakt worden met onder andere woningbouwcorporaties, zorgverzekeraars en energieleveranciers, rekening houdend met de privacywetgeving op dit gebied. Hierbij wordt aangesloten bij landelijke convenanten. Verder zullen de gemeenten in het kader van preventie inzetten op voorlichting om de financiële zelfredzaamheid van burgers te vergroten. Hiervoor zal worden samengewerkt met de maatschappelijke partners. Jaarlijks wordt een plan opgesteld met de activiteiten en acties die worden ondernomen voor welke doelgroepen. Daarbij kan worden gedacht aan het organiseren van budgetcursussen en het geven van voorlichting aan jongeren, maar ook aan het maken van afspraken met bovengenoemde partners over vroegsignalering van schulden".

Resultaat:

Barendrecht; 1x voorlichting bibliotheek in 2012, 4x puinruimbijeenkomst in 2013, totaal 3 deelnemers; convenant Evides waterbedrijf; signalen Collectieve Zorgverzekering wordt niets mee gedaan, bij signalen overige betalingsachterstanden wordt er een brief gestuurd; er is informatie te vinden over schuldhulpverlening op de website; er is geen klantfolder; 1x publicatie Blik op Barendrecht in 2013.

Albrandswaard; 4x puinruimbijeenkomst in 2013, totaal 6 deelnemers; convenant Evides waterbedrijf; signalen Collectieve Zorgverzekering en overige signalen van betalingsachterstanden wordt niets mee gedaan; er is informatie te vinden over schuldhulpverlening op de website; er is geen klantfolder.

Ridderkerk; 4x puinruimbijeenkomst 2013, totaal 8 deelnemers; convenant Woonvisie bij huurachterstanden; signalen Collectieve Zorgverzekering en overige signalen van betalingsachterstanden wordt niets mee gedaan; er is informatie te vinden over schuldhulpverlening op de website; er is geen klantfolder.

Informatieverstrekking aan klanten; nagegaan is hoeveel bezoekers de gemeentelijke website op het onderdeel schuldhulpverlening weet te vinden.

In Barendrecht bedroeg het aantal bezoekers van de pagina's over schuldhulpverlening in 2013: 476, dat is 40 per maand (ca. 1,5% van het totaal aantal website-bezoekers)

In Albrandswaard was dat (in de laatste 3 maanden van 2013): 18 personen = 6 per maand, bijna 1% van het totaal aantal website bezoekers in Albrandswaard.

In Ridderkerk bezochten in het hele jaar 2013 629 personen de pagina's over schuldhulpverlening, dat is ca. 50 per maand, ruim 3% van het totaal van de website-bezoekers.

Doelstelling "Bij gelijkblijvende economische omstandigheden, het aantal mensen dat een beroep doet op schuldhulpverlening afneemt in 2012, 2013 en 2014 met resp. 4, 6 en 10% ten opzichte van 2011".

Niet gedefinieerd werd wat we bedoelden met "gelijkblijvende economische omstandigheden". We hebben slechts aan willen geven dat een afname van het beroep op schuldhulpverlening door onze nieuwe werkwijze, alleen realistisch is als niet tegelijkertijd tegenkrachten gaan werken zoals een (verdere) verslechtering van de economie. We zijn daarom nagaan in hoeverre er in 2012 en 2013 sprake was van andere economische omstandigheden (die invloed hebben op de vraag naar schuldhulpverlening) dan in 2011. Criteria daarvoor zijn o.a.: ontwikkeling werkloosheid, koopkracht, e.d. Op basis van die criteria moeten we concluderen dat er sprake is geweest van verslechterde economische omstandigheden die een negatieve invloed hebben gehad op de vraag naar schuldhulpverlening. Tevens was er in 2011 een hele andere wijze van schuldhulpverlening en zijn er geen historische gegevens over de aantallen. Deze doelstelling is dus niet te beantwoorden.

Resultaat; We kunnen wel aangeven hoeveel mensen er een beroep hebben gedaan op schuldhulpverlening vanaf het jaar 2013 (eerste volledige jaar waarvan een jaarverslag is gekregen van de schuldhulpverlener).

Doelstelling "In 40 procent van de gevallen lukt het om een minnelijke regeling te treffen". Dit houdt in dat schuldeisers akkoord gaan met de schuldregeling en dat het traject gestart kan worden.

Resultaat; Het jaarverslag 2012 van de NVVK geeft aan dat er in 2012 in 38% van de gevallen een regeling tot stand is gekomen; dat was zowel voor de gevallen waarin is gepoogd een traject voor het verlenen van een saneringskrediet op te starten als bij de schuldbemiddelingen.

Verklaring van "positief" : de klant is geholpen is met de financiële hulpvraag

Barendrecht;

In 2013 zijn er 12 schuldbemiddelingen geslaagd, er was 1x 100% regeling, 14 x eenmalig advies zodat er 22 dossiers positief zijn afgerond. Het slagingspercentage is 60%.

Albrandswaard;

In 2013 zijn 22 schuldbemiddelingen geslaagd, er waren 9x 100% regelingen, 7x eenmalig advies zodat er 38 dossiers positief zijn afgerond. Het slagingspercentage is 65%

Ridderkerk;

In 2013 zijn 33 schuldbemiddelingen geslaagd, er waren 19x 100% regelingen, 7x eenmalig advies zodat er 53 dossiers positief zijn afgerond. Het slagingspercentage is 67%.

Doelstelling "Wanneer een minnelijke regeling tot stand is gekomen streven de gemeenten naar een slagingspercentage van 80 procent".

Dit houdt in dat in 80 procent van de gevallen de klant zich gedurende de looptijd van de regeling aan de afspraken houdt en het traject succesvol afrondt. Landelijk was dit percentage in 2010, 70 procent.

Resultaat; Zoals opgemerkt in de inleiding kunnen we hier nog geen compleet beeld van geven omdat trajecten drie jaar kunnen duren. De trajecten die door PLANgroep zijn gestart in 2012 lopen daarom nog door. Trajecten die zijn overgenomen door de vorige schuldhulpverlener kunnen wel zijn afgerond.

Barendrecht; geen trajecten afgerond

Albrandswaard; 7 klanten hebben de driejarige schuldregeling succesvol afgerond.

Ridderkerk; 15 klanten hebben de driejarige schuldregeling succesvol afgerond.

Doelstelling; "Om inhoud te geven aan de integrale aanpak is als doelstelling geformuleerd in het beleidsplan hoofdstuk 4.2. dat "door betere afstemming en samenwerking tussen de betrokken partners het aantal gezamenlijk bekende klanten voor 2012 en 2013 en 2014 met respectievelijk 5, 7 en 10 procent toeneemt" (t.o.v. 2011)"

Verder is hierover in het beleidsplan vastgelegd: "Om de financiële problematiek duurzaam op te kunnen lossen, is het van belang dat de oorzaak van de problematiek duidelijk is. Daarbij wordt bekeken of de klant problemen heeft waarvoor ook andere hulpverlening ingezet moet worden. Het achterliggend doel van de integrale aanpak is te komen tot een duurzaam resultaat. Het vergroten van de zelfredzaamheid van de klant en participatie in de samenleving staat daarbij centraal."

Resultaat: In hoeverre de integrale aanpak als geslaagd kan worden beschouwd is nog moeilijk te zeggen en in ieder geval niet aan te duiden in een jaarlijks percentage zoals in de doelstelling staat.

Wel hebben we een indruk op basis van de managementinformatie waarin ook wordt geregistreerd of een klant wordt doorverwezen naar andere hulpverleners, zoals maatschappelijk Werk, Sociaal Raadslieden, BBZ, Sociale Dienst, een arts, vrijwilliger (schuldhulpmaatje) of een bewindvoerder.

In de periode 2e kwartaal 2012 t/m 4e kwartaal 2013 gebeurde dat in:

- Barendrecht: in 19 gevallen van in totaal 94 nieuwe intakes = 21%
- Albrandswaard: in 24 van de 122 intakes= 20%
- Ridderkerk: in 80 van de 264 intakes = 30%

Opmerking: Het aantal doorverwijzingen zegt niet alles over de "integrale" aanpak, als een klant al bekend is bij partners wordt er niet doorverwezen maar is er wel een integrale aanpak.

De doorverwijzing betreft hoofdzakelijk doorverwijzingen naar Maatschappelijk Werk, Sociaal Raadslieden, loket zelfstandigen en het loket uitkeringen. Niet duidelijk in beeld hebben we nog wat die doorverwijzingen opleveren, in hoeverre ze bijdragen aan de beoogde duurzame oplossingen. Het rapport van de Rekenkamer Ridderkerk vermeldt hierover het volgende:

" Ook is het van belang dat de klantmanager schuldhulpverlening een beeld heeft van hetgeen een verwijzing naar andere partijen oplevert. Immers, een verwijzing naar bijvoorbeeld het maatschappelijk werk of sociaal raadslieden is bij aanmelding vaak wat er nodig is, maar de schuldenproblematiek wordt er niet mee opgelost." Zie voor de toekomstige aanpak de aanbevelingen in deze nota.

Lokaal zorgnetwerk; De klantmanager schuldhulpverlening neemt deel aan het overleg van het lokaal zorgnetwerk en bespreekt de problemen zij en PLANgroep aantreffen.

1.2. Overige doelstellingen.

Kwaliteit schuldhulpverlening

Als kwaliteitseis voor het in te schakelen bureau is geformuleerd dat zij werken volgens de leidraad van de Nederlandse Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK). Verder dient het bureau dat de dienstverlening voor ons uitvoert de uitgangspunten en doelstellingen uit ons beleidsplan te onderschrijven. (par. 4.2.2.)

Dat betekent dat de uitvoering beoordeeld wordt op de volgende aspecten:

- Werkt PLANgroep volgens de leidraad van de NVVK;
- Onderhoudt de schuldhulpverlener (PLANgroep) een goede relatie met de (overheids-) schuldeisers, en noodzakelijke maatschappelijke partners;
- Hoe tevreden zijn de klanten van PLANgroep;
- Wachtijd tussen aanmelding en eerste gesprek; in afspraak is dat de periode die tussen het aanmeldgesprek en de intake zit maximaal 3 weken is en bij een crisis maximaal 3 dagen;
- De klant krijgt inzicht in de doorlooptijd van het totale traject;
- Sturing op zo kort mogelijke wachtijd voor de klant;
- Aanleveren van de afgesproken managementinformatie

Resultaat

- PLANgroep werkt volgens de leidraad van de NVVK. Daarnaast is van belang dat PLANgroep de jaarlijkse toetsing aan de hand van de norm voor schuldhulpverlening (NEN 8048) positief heeft doorstaan.
- Over de samenwerking met maatschappelijke partners meldt het onderzoek van de Rekenkamer dat de partners tevreden zijn. Alleen de schuldhulpmaatjes (SHM) plaatsen hier kritische kanttekeningen. Zij menen dat klanten sneller van PLANgroep naar SHM zouden moeten worden doorverwezen en dat klanten sneller geholpen zouden moeten worden. We constateren dat er tot nu toe geen duidelijke afspraken zijn gemaakt om de wederzijdse verwachtingen hierbij vast te leggen. Zie verder de aanbevelingen in deze nota.
- Voor de beoordeling van de klanttevredenheid gaat PLANgroep in 2014 een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Verder kan een indruk van de klanttevredenheid worden verkregen op basis van het aantal klachten en bezwaarschriften.

Aantal bezwaarschriften en klachten:

Barendrecht; geen

Albrandswaard; geen

Ridderkerk vanaf april 2012 tot eind 2013; 3 klachten en 1 bezwaarschrift

Opmerking; de klachten zijn naar tevredenheid van de klanten opgelost, de oorzaak lag vaak in de sfeer van informatievoorziening. De klant wil vaker geïnformeerd worden over de stand van zaken en de grenzen waar de schuldhulpverlener tegenaan loopt. Het bezwaarschrift is ingetrokken. Zie verder de aanbevelingen in deze nota.

- De laatste maanden van 2013 en de eerste maanden van 2014 was er een aanzienlijke toename van het aantal nieuwe aanmeldingen in Ridderkerk. De wettelijke termijn van maximaal 4 weken (tussen melding en start van de hulpverlening) is toen tijdelijk overschreden en dat is te wijten aan de wachttijd bij de screening van de klantmanager schuldhulpverlening. Dit is opgelost door een aantal klanten zonder screening door te sturen naar PLANgroep.

Uit het jaarverslag PLANgroep komt het volgende;

Barendrecht; De dienstverlening heeft plaatsgevonden binnen de wettelijke gestelde termijnen.

Aanmelding gemiddeld 2 dagen, intakefase gemiddeld 16 dagen, schuldbemiddeling gemiddeld 121 dagen.

Albrandswaard; De dienstverlening heeft plaatsgevonden binnen de wettelijke gestelde termijnen. Aanmelding gemiddeld 2 dagen, intakefase gemiddeld 20 dagen, schuldbemiddeling gemiddeld 103 dagen. De intakefase is voor Delta en Kijvelanden klanten relatief lang omdat de informatie van begeleiders soms lang duurt.

Ridderkerk; De dienstverlening heeft plaatsgevonden binnen de wettelijke gestelde termijnen. Aanmelding gemiddeld 5 dagen, intakefase gemiddeld 12 dagen, schuldbemiddeling gemiddeld 126 dagen.

Wat betreft het inzicht voor de klant in de (mogelijke) doorlooptijd van een traject is opgemerkt door de Schuldhulpmaatjes dat klanten dat onduidelijk vinden. Zie verder de aanbevelingen in deze nota.

- Managementinformatie; Wat betreft de afgesproken managementinformatie kunnen we constateren dat deze managementinformatie volgens afspraak wordt geleverd. PLANgroep heeft ook medewerking toegezegd om de informatie zo aan te leveren dat die aan de behoefte van de gemeenten voldoet om te kunnen sturen op kwaliteit. Voor het verbeteren van de management informatie zie de aanbevelingen in deze nota.

Efficiënte organisatie en gemeentelijke regie

Over de efficiënte uitvoering van de schuldhulpverlening is in het beleidsplan opgenomen; (par. 5.1.): "dat de kosten op de langere termijn worden gedrukt door een efficiëntere integrale uitvoering van de schuldhulpverlening, door betere sturing op de resultaten, de gezamenlijke inkoop in Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk, de inzet op preventie en daarmee korter durende hulp en het voorkomen van recidive".

Als meerwaarde van de samenwerking zien we vooral dat een minder kwetsbare dienstverlening kan worden opgezet, vergelijkbaar met de regie op de Sociale Werkvoorziening die gezamenlijk is georganiseerd. Dat betekent bijvoorbeeld dat bij ziekte of vakanties de medewerkers van de drie

gemeenten elkaar kunnen vervangen en de dienstverlening kan worden voortgezet. Ook mag een kwaliteitsverbetering worden verwacht door die collegiale ondersteuning c.q. uitwisseling van ervaringen.

Omdat het gaat om nieuw beleid en nieuwe activiteiten (preventie) en om een aanpak die per gemeente is verbonden met lokale zorgnetwerken, verwachten we dat dit in de eerste jaren nog extra kosten met zich meebrengt maar dat er op termijn een besparing kan worden gerealiseerd als beleidstaken, administratieve ondersteuning en klantmanagement gezamenlijk worden uitgevoerd.”

Resultaat

We constateren dat er bij de uitvoering van het nieuwe beleid (zowel bij aanvang als in de loop van de tijd) verschillen zijn ontstaan. Verschillen tussen de drie gemeenten en verschillen tussen de beginsituatie en nu. Het betreft verschillende rollen voor de klantmanager schuldhelpverlening, verschillen in het uitvoeringsplan, verschil in mandaat voor PLANgroep, verschillende invulling van het preventieplan.

In par. 5.4 van het beleidsplan vinden we de “bron” van de verschillen die er bestaan tussen de gemeenten “Om de integrale benadering te kunnen realiseren is behalve de inkoop van dienstverlening ook de inzet van gemeentelijk personeel nodig. Dit betreft de inzet van een gemeentelijk klantmanager en de beleidsmedewerker. De personele inzet verschilt per gemeente.”

Daarnaast zijn er verschillen ontstaan tussen de invulling van de functie zoals we die op basis van het nieuwe beleid zagen en zoals die in de loop van de tijd is geworden. Reden daarvoor is dat de toeloop van nieuwe klanten zo groot is dat er geen tijd is voor de andere taken. Er is bijvoorbeeld geen invulling aan preventie en voorlichting. Ook essentiële taken (in het kader van preventie) als het oppakken van signalen van PLANgroep als iemand niet aan de verplichtingen voldoet, het oppakken van signalen betreffende betalingsachterstanden (afspraken met woningcorporaties, energieleveranciers en zorgverzekeraars), het vaststellen van beschikkingen, bijwonen overleg Lokaal Zorg Netwerk blijven veelal liggen.

Ook constateren we dat in de drie gemeenten los van elkaar invulling wordt gegeven aan het inschakelen van vrijwilligers. Dat gebeurt ongecoördineerd en los van het vastgestelde beleid. Weliswaar is PLANgroep ingeschakeld voor de inhoudelijke scholing van de vrijwilligers maar over de te volgen werkwijze heeft geen afstemming plaats gevonden. Uitgangspunten als het bevorderen van de zelfredzaamheid van klanten en afstemming tussen professionals en vrijwilligers zijn nog niet aan de orde geweest.

Zoals gezegd heeft ook de invulling van de integrale aanpak (m.n. via de Lokale zorgnetwerken) nog onvoldoende aandacht gekregen zodat bijvoorbeeld het voorkomen van recidive, als onderdeel van een mogelijke efficiencywinst, niet uit de verf komt.

Ook constateren we dat we onvoldoende regie voeren in die zin dat er onvoldoende controle is op noodzaak en inhoud van trajecten en het verloop er van.

Tot slot constateren we dat het heeft ontbroken aan een goede afstemming en samenwerking tussen de gemeentelijke afdelingen (beleid, uitvoering, administratieve ondersteuning en contractmanagement). Door het ontbreken van die afstemming is in de afgelopen twee jaar niet adequaat ingespeeld op gewijzigde omstandigheden (meer aanmeldingen dan verwacht, geen tijd voor preventie e.d.). Zie verder de aanbevelingen in deze nota.

Maatwerk c.q. vraaggerichte dienstverlening

Doelstelling; Beleidsplan par. 2.2.2.: “Welke vorm van hulp ingezet wordt en welke partners daarbij betrokken worden, is afhankelijk van de situatie waarin de klant zich bevindt en welke

problemen aan de situatie ten grondslag liggen. De inzet van schuldhulpverlening is dus maatwerk.”

Resultaat

Maatwerk krijgt vorm in onze aanpak doordat PLANgroep volgens de richtlijnen van de NVVK werkt en de gemeentelijke klantmanager schuldhulpverlening checkt of een “Plan van Aanpak” beantwoordt aan de gesignaleerde problematiek. Ook de verwijzingen naar Maatschappelijk werk en Sociaal Raadslieden e.d. maken onderdeel uit van het maatwerk.

Aandacht voor gezinnen met jonge kinderen

Doelstelling; Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, Art. 1, lid 4d: In het beleidsplan stelt de gemeenteraad vast “ hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.”

Beleidsplan par. 2.2.3: Doelgroep: “Wanneer sprake is van gezinnen met inwonende kinderen kan, wanneer dit nodig blijkt, via de zorgnetwerken extra aandacht gegeven worden aan de situatie van deze gezinnen en de situatie van de kinderen. Dit sluit aan bij de vorige paragraaf waarin is aangegeven dat de (gezins)situatie van de klant uitgangspunt is en dat maatwerk wordt geboden.”

Resultaat

Hoewel de specifieke aandacht voor kinderen wel is omschreven in het beleidsplan is er geen aparte, op kinderen gerichte aanpak, ontwikkeld. Niet duidelijk is welke afwegingen in de praktijk worden gemaakt (extra aandacht en zo ja welke dan) wanneer er sprake van is dat kinderen de dupe (dreigen te) worden van schuldenproblemen in een gezin. Zie verder de aanbevelingen in deze nota.

Percentage aantal huishoudens met kinderen in de schuldhulpverlening in relatie tot het totaal aantal dossiers:

Barendrecht	26%
Albrandswaard	50% (opvallend veel gezinnen met kinderen)
Ridderkerk	37%

Het duurzaam vergroten van de zelfredzaamheid van de burger

Doelstelling; Beleidsplan, Visie, par. 2.1: “Het duurzaam vergroten van de zelfredzaamheid van de burger staat centraal” en par. 2.3.3.: “Het tweede aspect is dat de schuldhulpverlener de klant ondersteunt bij het vergroten van de financiële zelfredzaamheid door middel van advies en training, zodat de financiële zelfredzaamheid van de klant duurzaam verbetert”.

Resultaat

PLANgroep organiseert budgetcursussen voor klanten die in schuldhulpverlening zitten en dat nodig hebben, dit wordt individueel beoordeeld. De afgelopen jaren is de budgetcursus slecht bezocht, klanten haken af en maken de cursus niet af en krijgen geen certificaat. De preventie activiteiten van het preventieplan zijn niet allemaal uitgevoerd de afgelopen twee jaar. De zelfredzaamheid van de burgers is daarom niet substantieel vergoot door toedoen van de schuldhulpverlening en preventie.

In het schema hieronder staat het aantal klanten dat de cursus heeft afgemaakt en een certificaat heeft gehaald. Voor elke cursus worden er ongeveer 20 klanten uitgenodigd. De aantallen hieronder zijn de klanten die daadwerkelijk hebben deelgenomen. Zie hierover ook de aanbevelingen in deze nota.

Barendrecht; in 2013 2x cursus georganiseerd-deelname 14 personen, allen een certificaat. In Barendrecht wordt via de Vraagwijzer ondersteuning geboden bij de financiële administratie, deze hulpverlening kent geen samenwerking met de schuldhulpverlening.

Albrandswaard; in 2013 2x cursus georganiseerd-deelname 11 personen, allen een certificaat. In Albrandswaard biedt de Vraagwijzer ook ondersteuning bij de financiële administratie, deze hulpverlening kent geen samenwerking met de schuldhulpverlening.

Ridderkerk; in 2013 2x cursus georganiseerd-deelname 10 personen, allen een certificaat. In Ridderkerk biedt Karaat ondersteuning bij de financiële administratie voor 55+, deze hulpverlening kent geen samenwerking met de schuldhulpverlening. In Ridderkerk zijn "schuldhulpmaatjes ingezet voor de begeleiding van mensen met financiële problemen, zie hieronder bij vrijwilligers.

Inzet van vrijwilligers

Doelstelling; Beleidsplan, par. 2.3.2.; "Wanneer blijkt dat de burger niet kan terugvallen op het eigen netwerk, kan de ondersteuning van een vrijwilliger zeer waardevol zijn. Belangrijke uitgangspunten bij de inzet van vrijwilligers zijn dat zij professionele ondersteuning en training krijgen om deze taak goed te kunnen vervullen en dat via de schuldhulpverlener en de klantmanager schuldhulpverlening een goede afstemming plaatsvindt met de professionele hulpverleners".

Resultaat

In april 2012 is voorafgaand aan de start van PLANgroep een bijeenkomst belegd met maatschappelijke partners en cliëntenorganisaties waarop de nieuwe werkwijze is toegelicht.

In juni 2013 is een bijeenkomst gehouden voor vrijwilligers. Er is informatie verstrekt over het trainingsprogramma van PLANgroep voor het trainen van vrijwilligers in de Schuldhulpverlening en er is gevraagd naar de ervaringen en wensen van de vrijwilligers.

In Ridderkerk is in 2013 de inzet van Schuldhulpmaatjes geregeld door het verstrekken van een subsidie. Het maatje helpt mensen bij het op orde brengen van hun administratie en financiën, maar neemt niet de plaats in van professionele hulpverlening. Wel wordt er ondersteuning geboden via een structurele aanpak. Geen symptoombestrijding, maar hulp die uitkomst biedt voor de lange termijn. Dat betekent dat een maatje niet alleen helpt om orde op zaken te stellen, maar ook leert hoe je een financieel gezond leven kunt leiden. Het maatje komt bij de mensen thuis en ziet daardoor de persoonlijke omstandigheden. De oorzaak van de problemen komen eerder in beeld. De vraag naar maatjes is groot waardoor er voor het jaar 2014 extra geld beschikbaar is gesteld voor de opleiding van 10 extra maatjes. Er zijn in totaal 18 maatjes werkzaam.

Nazorg

Doelstelling; Par. 3.3.: "Alle klanten die een beroep hebben gedaan op gemeentelijke schuldhulpverlening en een traject succesvol hebben afgerond, krijgen na afloop van de hulpverlening nazorg aangeboden. De schuldhulpverlener neemt na drie en na zes maanden contact op met de klant. In die contacten kijkt de schuldhulpverlener met de klant mee of er nog steeds een balans is tussen de inkomsten en uitgaven. Ook crediteuren of andere hulpverleners kunnen de gemeenten (via het zorgnetwerk) wijzen op een mogelijke terugval bij de voormalige klant. Bij een extern signaal neemt de schuldhulpverlener contact op om te kijken of hij iets voor de schuldenaar kan betekenen".

Resultaat

Betreffende de trajecten die onder verantwoordelijkheid van PLANgroep zijn gestart is hier nog weinig over te zeggen omdat de meeste gestarte trajecten nog lopen.

Wat betreft de overgenomen en inmiddels beëindigde trajecten van Daniels & Dekkers en Modus Vivendi kan hierover het volgende worden opgemerkt (Rapport Rekenkamer):

In dit kader wordt contact opgenomen met (ex)schuldenaren die succesvol een minnelijk of wettelijk traject hebben doorlopen om terugval te signaleren en te voorkomen. In dat gesprek wordt vastgesteld of de klant controle heeft over zijn financiële huishouding en of er mogelijk ondersteuning noodzakelijk is om terugval te voorkomen. Indien noodzakelijk kan opvolging worden gegeven door één of meerdere adviesgesprekken dan wel door verwijzing naar ketenpartners. Recentelijk is besloten dat mensen die naar de wettelijke schuldsanering (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, Wsnp) zijn toegeleid ook via het nazorgbudget enkele maanden na de start van de Wsnp een gesprek krijgen. PLANgroep overlegt vervolgens met de klantmanager shv of het – in het kader van de duurzaamheid – van belang is dat de betrokkene mogelijk parallelle interventies krijgt aan de Wsnp. Zoals een budgettraining, dit is maatwerk. Klanten die een traject via de Wsnp volgen ervaren de nazorg als heel positief, de bewindvoerder heeft in het algemeen weinig oog voor de problemen en vragen van de klant. De klant zit vaak met vragen die via PLANgroep kunnen worden beantwoord.

Aantal en redenen voor niet toelaten en tussentijds beëindigen van trajecten

Doelstelling; Bij het niet toelaten en tussentijds beëindigen strijden ook weer enkele verschillende doelen om voorrang. Enerzijds hebben we het doel de kosten te beheersen; het niet toelaten van mensen of het zo snel mogelijk beëindigen van trajecten zijn daarvoor mogelijkheden.

Anderzijds is een uitgangspunt de brede toegankelijkheid van de gemeentelijke schuldhulpverlening en dus een zo groot mogelijk bereik. "Iedereen proberen te helpen" kan echter tot kostenverhogingen leiden en vanwege gedrag of vaardigheden van klanten kan hulp soms onmogelijk blijken te zijn. Hoe gaan we hier in de praktijk mee om?

Resultaat

Voor de toegang tot en mogelijke weigering van minnelijke schuldhulpverlening zijn beleidsregels opgesteld.

Deze zijn tot nu toe alleen in Barendrecht door het college vastgesteld. Tot nu toe zijn de gegevens betreffende beëindigingen en niet toelaten onvoldoende geregistreerd. Zie verder de aanbevelingen in deze nota.

Sturing op kosten en baten

Zie o.a. par. 5.1. en 5.2. van het Beleidsplan. Doelstelling kosten; “Voor alle drie de gemeenten geldt dat de nieuwe integrale aanpak tot extra kosten leidt door de investering in preventie en nazorg en het ondersteunen van de samenwerking binnen de zorgnetwerken. Anderzijds is de verwachting dat de kosten op de langere termijn worden gedrukt door een efficiëntere integrale uitvoering van de schuldhulpverlening, door betere sturing op de resultaten, de gezamenlijke inkoop in BAR-verband, de inzet op preventie en daarmee korter durende hulp en het voorkomen van recidive.”

Resultaat

In feite kunnen we slechts een overzicht geven van de geraamde en werkelijke kosten, zonder een duidelijke verklaring voor de toename of afname daarvan. Van een gerichte investering in preventie en nazorg is nog geen sprake. Ook van de overige doelen gericht op kostenbesparing (integrale aanpak, sturing op resultaten, voorkomen van recidive, gezamenlijke inkoop) kunnen we geen resultaten melden. Daarvan is alleen de gezamenlijke inkoop gerealiseerd. De samenwerking is tot op heden nog niet goed van de grond gekomen. Werkprocessen zijn nog niet op elkaar afgestemd.

De economische crisis heeft ertoe geleid dat er in alle gemeenten een toename van hulpvragen is. Ook de werkenden vragen veelvuldig om hulp. Gezien deze geconstateerde belemmeringen is er nog geen sprake van een besparing. Zie verder bij de aanbevelingen in deze nota.

In onderstaande tabel staan de kosten van schuldhulpverlening in 2012 en 2013.

Kosten Schuldhulpverlening	Geraamd 2012	Werkelijk 2012	Geraamd 2013	Werkelijk 2013
Barendrecht	€ 170.000	€ 160.820	€ 173.000	€ 182.002
Albrandswaard	€ 150.000	€ 177.396	€ 150.000	€ 151.666
Ridderkerk	€ 350.000	€ 335.900	€ 351.000	€ 302.039

Doelstelling baten; “Door een investering in schuldhulpverlening worden hoge maatschappelijke kosten voorkomen, zoals de kosten voor huisuitzetting, herhuisvesting, maatschappelijke opvang en een beroep op bijstand”.

Resultaat

Vanuit de praktijk is moeilijk vast te stellen in hoeverre een investering in schuldhulpverlening voor een bepaalde persoon ook tot een besparing op andere kosten heeft geleid voor die persoon.

Wel kan met de speciale rekentool die in opdracht van het ministerie van SZW is ontwikkeld door de Hogeschool Utrecht en Regioplan, een inschatting worden gemaakt van de bespaarde kosten bij de huidige investering in schuldhulpverlening voor de totale bereikte groep in een gemeente.

Landelijke cijfers op dit onderdeel geven globaal tegenover een investering van 1,4 miljoen euro in schuldhulpverlening een besparing aan van ca. 2,3 miljoen euro op diverse maatschappelijke kosten, m.n. kosten van bijstand, werkloosheidsuitkering, huisuitzettingen en bespaarde zorgkosten door voorkoming van dakloosheid.

Doelstelling overige baten; Bij de vaststelling van het beleidsplan is overwogen om een eigen bijdrage van klanten in te voeren; hiervan hebben we om diverse redenen afgezien. Wel is aan andere mogelijk baten gedacht (par.5.3.): “Wel zullen in de gesprekken met betrokken partijen zoals schuldeisers, woningbouwverenigingen en ook werkgevers, de mogelijkheden worden besproken om een bijdrage te leveren aan de oplossing of voorkoming van schuldenproblemen. Daarbij wordt ook gedacht aan andere dan financiële bijdragen. Bij deze gesprekken zullen goede voorbeelden uit het land worden meegenomen. ”

Resultaat

Hier is tot nu toe nog niets mee gedaan zonder specifieke reden.

Hoofdstuk 2 Conclusies evaluatie

In dit hoofdstuk formuleren we de belangrijkste conclusies op basis van onze bevindingen die in hoofdstuk 1 zijn weergegeven. Daarbij gaan we niet opnieuw in detail in op alle behandelde onderdelen maar we vatten een aantal onderwerpen samen in enkele hoofdconclusies. Daarbij hanteren we een indeling die de drie onderdelen van integrale schuldhulpverlening weergeeft: preventie, schuldhulpverlening en nazorg.

2.1. Preventie

Hier onderscheiden we twee onderdelen: acties op individueel niveau op basis van ontvangen signalen over betalingsachterstanden en de op een breder publiek gerichte acties zoals

informatiefolders, artikelen in plaatselijke kranten en op websites, voorlichtingsbijeenkomsten, cursussen e.d.

Oppakken signalen individuele betalingsachterstanden

In Ridderkerk was bij de start van het onderzoek te zien dat de signalen van betalingsachterstanden niet worden gebruikt. Inmiddels is dit opgepakt door de klantmanager. Dat geldt ook voor het afsluiten van convenanten met de woningcorporaties, energieleveranciers en zorgverzekeraars.

Overige preventieve activiteiten (breder publiek)

Enkele preventieactiviteiten zijn uitgevoerd maar er is nog weinig structuur. Een preventieplan is in Ridderkerk niet aanwezig. Er wordt daarom een evaluatieplan opgesteld dat binnenkort wordt vastgesteld.

2.2 Schuldhulpverlening

Voor het formuleren van de belangrijkste conclusies voegen we hier een aantal elementen samen onder de subhoofdstukjes: bereik van de schuldhulpverlening, de kwaliteit en de uitvoering.

Bereik van de schuldhulpverlening

In hoofdstuk 1.1.2. van dit rapport zijn we ingegaan op het bereik van de schuldhulpverlening en daarbij is als doelstelling geformuleerd dat het aantal mensen dat een beroep doet op schuldhulpverlening in de loop van de jaren zou moeten afnemen. Bedoeld is hier echter dat we willen dat mensen minder te kampen hebben met problematische schulden (waardoor naar verwachting op termijn een beroep op hulp minder nodig is). Daarvoor kan in eerste instantie nodig zijn dat we juist zoveel mogelijk mensen bereiken. Met andere woorden, we constateren een tegenstrijdigheid: enerzijds willen we meer mensen bereiken, anderzijds willen we dat minder mensen een beroep doen op schuldhulpverlening en zelfredzaam worden. Voornoemde doelstelling zal daarom moeten worden aangepast om duidelijker ons doel hierbij vast te stellen. Zie hiervoor de aanbevelingen in deze nota.

Hoogte schuld bij aanmelding;

Barendrecht; schuldenlast tussen de € 15000 en € 50.000, mensen melden zich laat.

Albrandswaard; schuldenlast tussen de € 15000 en € 50.000, relatief veel lage/gemiddelde schuldenlast, mensen melden zich in een vroeg stadium.

Ridderkerk; schuldenlast tussen de € 15000 en € 50.000, mensen melden zich laat.

Bron: Jaarrapportage PLANgroep

De kwaliteit van de schuldhulpverlening

Ook bij de beoordeling van de kwaliteit van de schuldhulpverlening komen verschillende aspecten in beeld, zoals de beoordeling van de kwaliteit van het bureau dat de schuldhulpverlening uitvoert, de klanttevredenheid, integrale aanpak, wachttijden en natuurlijk de maatschappelijke effecten die we met schuldhulpverlening realiseren.

De kwaliteit van het bureau schuldhulpverlening, PLANgroep

Op basis van de positieve beoordeling van PLANgroep bij de toetsing aan de schuldhulpverleningsnormering (NEN 8048) kunnen we concluderen dat PLANgroep in z'n algemeenheid kwalitatief voldoende scoort. Ook de bevindingen van de Rekenkamer Ridderkerk

stemmen positief: de samenwerkingspartners zijn in het algemeen tevreden; alleen de schuldhulpmaatjes maakten een kritische kanttekening bij de communicatie.

Klanttevredenheid

Een duidelijker beeld hiervan krijgen we in 2014 als een klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd.

Wachttijden

In de wet is hierover vastgelegd (WGS, Art.4, Lid 1): Indien een persoon zich tot het college wendt voor schuldhulpverlening vindt binnen vier weken het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. De onduidelijkheid zit in de uitleg van het begrip " gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld". Als daarmee wordt bedoeld de tijd die verstrijkt tussen de eerste melding bij de gemeente en een eerste gesprek met de klant dan wordt dat meestal nog wel gehaald als het de klantmanager SHV betreft. De Memorie van Toelichting bij de wet geeft echter een andere uitleg hieraan. Hieruit wordt geconcludeerd dat onder wachttijd moet worden verstaan de periode tussen het moment dat de cliënt zich voor het eerst meldt met een hulpvraag en het moment waarop de hulp daadwerkelijk start (in de vorm van een gegevens-verzamel gesprek, inventariseren schulden, opstarten budgetbeheer, aanschrijven schuldeisers e.d.). Omdat tussen het moment van de eerste melding en de start van de hulpverlening de klantmanager SHV is geplaatst, is de wettelijke termijn in de praktijk niet altijd haalbaar gebleken in 2013. In de aanbevelingen zal daarom een duidelijker werkproces worden geschetst om zowel voor de gemeenten als voor PLANgroep en voor de klanten duidelijkheid te verschaffen over de maximale tijd tussen de verschillende processtappen. Ook is de taakverdeling beter belegd door het aanstellen van een preventiemedewerker SHV. De klantmanager en de preventiemedewerker hebben ieder hun eigen taken en kunnen voldoen aan de wettelijke termijnen.

Aantal minnelijke regelingen en aantal geslaagde trajecten

Conclusie op dit onderdeel moet zijn dat er nog geen oordeel mogelijk is omdat traject veelal 3 jaar lopen. Trajecten van de vorige schuldhulpverlener zijn wel soms afgerond maar nieuwe trajecten van PLANgroep nog niet. Wellicht kan hier meer over worden gezegd als het jaarverslag van 2014 wordt verstrekt.

Integrale aanpak

Geconstateerd is dat in 20 tot 30% van de gevallen doorverwijzing c.q. samenwerking plaats vindt met maatschappelijke partners, met name Maatschappelijk Werk en Sociaal Raadslieden. Niet duidelijk is wat deze doorverwijzingen opleveren. In het kader van privacy is deze informatie niet op te vragen bij de partners. Zoals eerder gezegd kan de klant ook al bekend zijn bij een partner en hoeft er geen verwijzing plaats te vinden. Het feit dat de klant bekend is bij een partner is in dit opzicht voldoende, er vindt dat integrale schuldhulpverlening plaats. Voorkomen moet worden dat klanten die wel hulp nodig hebben de hulpverlening niet kunnen vinden. De vrijwilligers hebben hierin een grote rol. Zie hiervoor de aanbevelingen in deze nota.

Gezinnen met jonge kinderen

Conclusie: we hebben nog geen op kinderen gerichte aanpak ontwikkeld.

Ook is er onvoldoende sturing (richtlijnen hoe te handelen) voor de klantmanager en PLANgroep op dit gebied. Samenwerking met andere beleidsterreinen is hierbij noodzakelijk, bijvoorbeeld met de minimaregelingen, lokaal zorgnetwerk en zorg en welzijn. Een grote kans voor de gemeente ligt op het terrein van jeugdhulp. De gemeente wordt verantwoordelijk voor de jeugdzorg, voor de schuldhulpverlening biedt deze ontwikkeling kansen.

Vergroten zelfredzaamheid van de burger

In feite hebben we het hier over het belangrijkste maatschappelijke effect dat we met schuldhulpverlening willen bereiken namelijk dat de klant weer sociaal en financieel zelfstandig kan functioneren. Dit is een lastige doelstelling. Het oplossen en voorkomen van problematische schulden vraagt bepaalde vaardigheden bij de klant. Niet alle klanten zijn in staat om de juiste keuzes te maken of worden onaangenaam verrast door gebeurtenissen in het leven. De zelfredzaamheid is wel een belangrijke factor in het kader van de kostenbeheersing (hoe meer mensen het zelf uiteindelijk kunnen redden hoe beter). De gemeente kan hiervoor wel stevig inzetten op preventie om zo de burger sterker te maken en schulden te voorkomen. Ook de budgettrainingen tijdens de schuldhulpverlening zijn belangrijk en moeten steviger worden ingezet. Een training voor wie het nodig heeft, duidelijke communicatie dat het verplicht is en bij niet verschijnen consequent handhaven. Verder hebben de vrijwilligers die bij de klant thuis komen ook een grote rol bij gedragsverandering. Zie voor de concrete acties bij de aanbevelingen in deze nota.

Sturing op kosten en baten

Als apart onderdeel van de uitvoering van schuldhulpverlening willen we nog noemen de sturing op kosten en baten. Ook dat heeft weer verschillende facetten, waarvan diverse in eerdere paragrafen al aan de orde zijn gekomen. We concluderen dat we op onderstaande aspecten nog onvoldoende actie hebben ondernomen:

- a. goed registratiesysteem, inzicht in kosten en baten;
- b. bevorderen zelfredzaamheid van klanten, meer inzet van vrijwilligers en minder van professionals;
- c. stevig inzetten op preventie voor de verschillende doelgroepen (jongeren, ouderen, gezinnen, zelfstandigen);
- d. meer inzetten op voorkomen van problematische schulden dan het oplossen ervan (preventie);
- e. sturing op toelating tot de schuldhulpverlening zonder mensen die hulp nodig hebben buiten te sluiten;
- f. sturing op noodzaak en inhoud van trajecten en het verloop ervan;
- g. sturing op integrale aanpak (aanpak van oorzaken voorkomt recidive en werkt dus kostenbesparend);
- h. sturing op concrete resultaten, aantal geslaagde trajecten e.d.;
- i. voorkomen recidive door goede nazorg, budgettraining e.d.;
- j. sturing op inzet door maatschappelijke partners, schuldeisers, werkgevers e.d.

Nazorg

Geconcludeerd kan worden dat aan nazorg de aandacht wordt besteed zoals in het beleidsplan was voorzien. Hoe dit onderdeel door de klanten wordt gewaardeerd zal blijken uit het klanttevredenheidsonderzoek dat wordt uitgevoerd in 2014.

Hoofdstuk 3 CONCLUSIES ONDERZOEK REKENKAMER

De Rekenkamer Ridderkerk heeft onderzoek gedaan naar de uitvoering van de schuldhulpverlening in Ridderkerk. Omdat het beleid voor schuldhulpverlening in gezamenlijk door Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk is vastgesteld zijn de uitkomsten van dit onderzoek uiteraard ook interessant voor de beoordeling van de uitvoering van deze gemeenten.

Door onderzoek uit te voeren naar schuldhulpverlening wilde de rekenkamer inzicht krijgen in de effectiviteit (doelmatigheid en doeltreffendheid) van de schuldhulpverlening. Daarbij kwamen vragen aan de orde als: Hoe is de schuldhulpverlening georganiseerd? Hoe geeft de gemeente invulling aan haar rol als opdrachtgever? Wil de gemeente bepaalde doelgroepen bereiken en lukt dat ook? Welke resultaten worden nagestreefd en in hoeverre worden die behaald? En wat geeft de gemeente uit aan de schuldhulpverlening?

Op basis van de beantwoording van o.a. deze vragen komt de rekenkamer tot de conclusie dat een drietal onderwerpen nadere aandacht verdient.

1. De beleidsdoelstellingen die zijn geformuleerd voor schuldhulpverlening zijn nog onvoldoende concreet om adequaat te kunnen sturen. Ook structureel overleg tussen opdrachtgever (de gemeenten) en opdrachtnemer (PLANgroep) als randvoorwaarde voor sturing ontbreekt tot nu toe.
2. De kwaliteit van de schuldhulpverlening en de toegang daartoe verdienen nadere aandacht. Afwijzingsgronden moeten nader worden uitgewerkt zodat voor iedereen (gemeenteraad, klantmanager, inwoners, PLANgroep, keten et cetera) duidelijk is wat de overwegingen zijn om iemand al dan niet toe te laten en wat de gemeente biedt aan mensen voor wie een traject schuldregeling (nog) niet de beste en passende oplossing is.
3. Er is behoefte aan verbetering van de communicatie vanuit de gemeente naar de inwoners en de ketenpartners. Er is behoefte aan concretere informatie over schuldhulpverlening: wat houdt het in, wanneer kom je er voor in aanmerking e.d.

Op basis van het onderzoek en de daarin opgenomen conclusies worden in het rekenkameronderzoek ook verschillende aanbevelingen geformuleerd. De hierboven genoemde aanbevelingen vindt de gemeente erg belangrijk en zijn opgenomen in het volgende hoofdstuk “Aanbevelingen”.

Hoofdstuk 4 AANBEVELINGEN

Uit de beschreven praktijk in hoofdstuk 1 en de conclusies in hoofdstuk 2 en 3 wordt duidelijk dat het heeft ontbroken aan de nodige sturing en benodigde capaciteit om de doelen te realiseren die in 2011 werden geformuleerd, en heeft ontbroken aan concrete formulering van die doelstellingen.

Aanbevelingen met de daaruit volgende actiepunten:

1. Doelstellingen en gewenste resultaten concreter formuleren (SMART) en de informatiesystemen daarop aanpassen, zie actiepunt A;
2. Preventie versterken, zie actiepunt B;
3. Kwaliteitsverbetering en efficiencyverbetering door gemeentelijke regie alsmede het realiseren van de benodigde sturing en afstemming, zowel binnen de gemeentelijke organisatie als met de maatschappelijke partners, zie actiepunt C t/m J;
4. Nadere regels formuleren voor “toelating en afwijzing” schuldhelpverlening, zie actiepunt K;
5. De uitgangspunten en doelstellingen voor de uitvoering vastleggen in een nieuw “Uitvoeringsplan 2014-2015”, zie actiepunt L;
6. De communicatie vanuit de gemeente naar de inwoners en ketenpartners verbeteren, zie actiepunt M;
7. Inzetten van voldoende capaciteit om de doelen en resultaten te kunnen behalen (is in gang gezet), zie actiepunt N.

Aanbeveling 1: Doelstellingen en gewenste resultaten concreter formuleren (SMART) en de informatiesystemen en managementrapportages hierop aanpassen.

We stellen voor om de komende jaren realistische en meetbare prestaties te benoemen en hiermee de doelstellingen hoofdstuk 4 van het beleid te vervangen. De prestaties worden jaarlijks gemeten en gerapporteerd na ontvangst van het jaarverslag van PLANgroep (tweede kwartaal van het jaar).

Zie hieronder de nieuw voorgestelde prestaties:

Doel	Prestatie
We investeren in preventie en nazorg In samenwerking met de sociale wijkteams en vrijwilligers.	Het nieuwe preventieplan 2014-2015 wordt volledig uitgevoerd. Een nazorggesprek vindt plaats bij alle klanten waarvan het schuldtraject succesvol is geëindigd en waaraan klanten volledig hebben meegewerkt en bij klanten die worden doorverwezen naar de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp); Het gesprek vindt in ieder geval plaats in de 3 ^e en 6 ^e maand na einde van het SHV product en in de 3 ^e maand na doorverwijzing Wsnp. Verder wordt dit onderdeel ingezet als maatwerk naar behoefte. Verslaglegging van de gesprekken wordt georganiseerd en de resultaten worden opgenomen in het jaarverslag van PLANgroep.

<p>We zetten in op vroegsignalering van schuldsituaties door samenwerking met bedrijven die signalen leveren van betalingsachterstanden (energie/water/woningen/zorgverzekering)</p>	<p>De signalen van externe bedrijven worden gebruikt om problematische schulden en crisissen te voorkomen. Bij alle ontvangen signalen wordt er een standaard brief naar de klant gestuurd of wordt er persoonlijk gebeld waarbij hulp wordt aangeboden. Klanten met een Collectieve Zorgverzekering van de gemeente met meer dan 3 maanden achterstand van de maandpremie of waarvan afmelding van de aanvullende verzekering dreigt, worden telefonisch benaderd of uitgenodigd.</p>
<p>Klanten die niet in aanmerking komen voor SHV krijgen een alternatief advies op maat binnen 3 maanden wordt gebeld over de stand van zaken.</p>	<p>Alle aangemelde klanten die bij de klantmanager (nog) niet in aanmerking komen voor SHV krijgen een persoonlijk advies over waar de klant terecht kan met de hulpvraag. Dit advies wordt gerapporteerd in GWS4ALL, binnen 3 maanden volgt een telefoontje over hoe het gaat.</p>
<p>Voldoen aan de wettelijke termijnen.</p>	<p>Alle klanten krijgen hulp binnen de vastgestelde termijnen in de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening. De termijnen worden opgenomen in de gemeentelijke managementinformatie.</p>
<p>We geven gezinnen met kinderen extra aandacht.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alle hulpvragen van gezinnen met kinderen krijgen het eerste gesprek bij de KM SHV binnen 5 werkdagen (overige binnen 10 werkdagen); 2. Het preventieplan 2014-2015 geeft speciale aandacht voor gezinnen met kinderen; 3. Gezinnen met kinderen worden actief geïnformeerd over minimaregelingen; 4. Problemen worden integraal opgepakt in samenwerking met de plaatselijke organisaties die werken met jeugd en gezin.
<p>Duidelijke informatie en regels.</p>	<p>Op de websites van de gemeenten staat duidelijke informatie over hoe, wat waar. Alle hulpvragers krijgen een folder over de regels en rechten en plichten. Klanten in de bemiddelingsfase worden regelmatig (1 x per 2 maanden) geïnformeerd over de stand van zaken.</p>
<p>We zetten in op het verminderen van verwijtbare uitval tijdens het traject schuldhulpverlening (als de minnelijke regeling loopt). Verwijtbare uitval is het opnieuw schulden maken, de afspraken niet nakomen.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. In de heronderzoeken van PLANgroep wordt hier uitgebreid aandacht aan besteed. 2. Bij de toekenning en het tekenen van het plan van aanpak wordt de klant goed geïnformeerd. 3. De klant krijgt bij een verwijtbare beëindiging een gesprek plus schriftelijke bevestiging waarin wordt gewezen op de regels bij een nieuwe hulpvraag. Dit wordt opgenomen in het GWS4all.
<p>De budgetcursussen worden ingezet d.m.v. maatwerk en zijn verplicht. Handhaven van de verplichting is noodzakelijk. Belemmeringen worden van te voren bekeken en besproken. Echtparen moeten samen de cursus volgen.</p>	<p>Minimaal 80% van de aangemelde deelnemers voor een budgetcursus ronden de cursus af met een certificaat. Afwezigheid zonder geldige reden wordt gehandhaafd (einde SHV of maatregel uitkering). Hierover wordt gerapporteerd in de managementrapportage van PLANgroep</p>

en van de gemeente.

Actie A: De nieuw geformuleerde doelstellingen opnemen als herijking van het beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2011.

Aanbeveling 2: Preventie versterken

Extra aandacht voor preventie wordt gerealiseerd door het vaststellen van een nieuw preventieplan voor de komende twee jaar. De nieuw aan te stellen preventiemedewerker schuldhulpverlening wordt belast met de coördinatie en de uitvoering. De preventieve activiteiten worden, voor alle genoemde doelgroepen, volledig volgens jaarplan uitgevoerd en geëvalueerd.

Actie B: Een nieuw Preventieplan wordt aangeboden bij het uitvoeringsbeleid.

Aanbeveling 3: Kwaliteitsverbetering en efficiencyverbetering door gemeentelijke regie alsmede het realiseren van de benodigde sturing en afstemming, zowel binnen de gemeentelijke organisatie als met de maatschappelijke partners.

Integrale aanpak; een belangrijk kwaliteitsaspect is de integrale aanpak. Naar mate er immers meer oog is voor achterliggende problematiek bij financiële problemen zal vaker terugval of verergering van de problemen kunnen worden voorkomen. Gezien ook de aanbeveling van de rekenkamer Ridderkerk op dit onderdeel zal de klantmanager schuldhulpverlening intensief contact met de maatschappelijke partners onderhouden en de integrale aanpak coördineren.

Actie C:

-De klantmanager schuldhulpverlening coördineert de integrale aanpak en geeft in managementinformatie aan hoe vaak er wordt doorverwezen. Hierbij wordt nauw samengewerkt met de uitvoerder PLANgroep.

-In 2014 is een nieuw overleg gestart dat twee keer per jaar zal plaatsvinden met partners en vrijwilligers van de drie gemeenten. Zo kunnen de partners elkaar beter leren kennen waardoor er meer zal worden samengewerkt en kunnen eventuele knelpunten worden opgelost.

Kwaliteit PLANgroep; door middel van de managementrapportages en het jaarverslag en periodiek structureel overleg wordt de kwaliteit van de uitvoering gevolgd. Aan de hand van de managementrapportages per kwartaal en het jaarlijkse verslag wordt beoordeeld of de kwaliteit voldoet aan de gestelde eisen en wensen. De klachten en bezwaarschriften worden ook gebruikt om de kwaliteit te beoordelen. Als er een contractmanager is aangesteld zal deze persoon ook een rol krijgen bij het volgen van de kwaliteitseisen.

Actie D;

- De managementrapportages PLANgroep zijn naar wens van de gemeente aangepast en zullen per 2014 per kwartaal worden gevuld.

- Ook de klantmanager schuldhulpverlening levert per kwartaal managementinformatie volgens het gemaakte format.

- De kwaliteit wordt door de klantmanager schuldhulpverlening, de beleidsmedewerker en de contractmanager gevolgd. Signalen van zorg, klachten of bezwaarschriften worden gelijk opgepakt.

Klanttevredenheid en informeren

Als nieuwe prestatie is opgenomen dat klanten beter worden geïnformeerd over de stand van zaken van het traject. Vooral in de fase van het onderhandelen met de schuldeisers is het van belang dat de klant weet wat er gaande is. Als prestatie is opgenomen dat de klant tijdens de intakefase 1x per 2 maanden wordt geïnformeerd over de stand van zaken. Ook moet de burger in de gemeenten goed worden geïnformeerd over de mogelijkheden. Dit kan via de website maar moet ook schriftelijk.

Actie E;

- In 2014 wordt door PLANgroep een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De klanten kunnen hiermee aangeven hoe de hulpverlening wordt ervaren. De resultaten worden meegenomen in de jaarlijkse rapportage. De informatievoorziening moet ook worden verbeterd zie hiervoor aanbeveling 5.
- Er wordt een communicatieplan gemaakt door de nieuwe preventiemedewerker schuldhulpverlening/armoedebeleid waarin wordt opgenomen dat er een informatiefolder wordt gemaakt en een aantal keren per jaar een advertentie wordt gezet (ook preventieactiviteiten worden hierin meegenomen)
- De klant wordt tijdens de intakefase minimaal 1 x per 2 maanden geïnformeerd over de stand van zaken.

Wachttijden

Als belangrijk kwaliteitscriterium zien we de eventuele wachttijd tussen het moment dat iemand zich meldt met een hulpvraag en het moment dat de hulpverlening daadwerkelijk start.

Om geen misverstanden te laten ontstaan en duidelijke verwachtingen naar elkaar te kunnen formuleren wordt hiervoor het volgende voorgesteld:

- Personen die zich rechtstreeks bij de gemeente of via een van de maatschappelijke partners melden krijgen binnen 10 werkdagen een aanmeldgesprek met de klantmanager schuldhulpverlening (KM SHV).
- In geval van een crisissituatie vindt het aanmeldgesprek plaats binnen 2 werkdagen.
- Gezinnen met kinderen krijgen voorrang en worden binnen 5 werkdagen gesproken door de KM SHV.
- Direct na de intake wordt de klant aangemeld bij PLANgroep.
- PLANgroep nodigt de klant uit voor een startgesprek, binnen 10 dagen na de intake KM, waarin concrete afspraken worden gemaakt over de start van het schuldhulptraject.

Op die manier realiseren we een wachttijd van maximaal 20 werkdagen tussen de eerste melding en de start van de hulpverlening. In schema ziet dat er als volgt uit:

Dag*	Wat	Acties
1	Aanmelding hulpvraag (tel. balie, website)	Baliemedewerker vraagt door om helderheid te krijgen over hulpvraag. Als sprake is van crisis vindt melding plaats bij PLANgroep en bij KM SHV. Bij geen crisis gaat de melding naar de KM SHV.
3	Startgesprek crisis bij PLANgroep	PLANgroep onderneemt actie om afsluitingen te voorkomen en afspraken te maken met schuldeisers
5	Aanmeldgesprek met KM SHV	Gezinnen met kinderen worden met voorrang geholpen
10	Aanmeldgesprek met KM SHV	KM SHV heeft binnen 10 werkdagen na aanmelding een gesprek. Toelating tot schuldhulpverlening wordt beoordeeld. Afspraak voor intake bij PLANgroep wordt ingepland.
20	Intakegesprek bij PLANgroep= start SHV (gegevens-verzamel	Situatie klant beoordelen en gegevens verzamelen. Start SHV in de vorm van: adviesgesprek, aanschrijven schuldeisers, budgetbeheer e.d. Opstellen Plan van Aanpak.

	gesprek)	
	*= werkdagen	KM SHV= klantmanager schuldhulpverlening

Actie F: de gewenste doorlooptijden worden gecommuniceerd met de uitvoering en in de werkprocessen opgenomen.

Aandacht voor gezinnen met kinderen

Naast een snelle hulpverlening wordt er ook ingezet op het versterken met de contacten op andere terreinen zoals; het onderwijs, sport en welzijnsorganisaties, minimaregelingen, gezondheid etc.

Het doorgeven van signalen, weten van elkaar waar je met welke vragen terecht kunt, verbetering van inzicht in de sociale kaart horen hier allemaal bij. Om dit proces in gang te zetten wordt er actie verwacht van de klantmanager shv en de beleidsmedewerker.

Actie G: De preventiemedewerker schuldhulpverlening/armoedebeleid en de beleidsmedewerkers zetten zich in voor het verbinden van de beleidsvelden en de diverse terreinen waarin het ouder en kind zich bevinden.

Vergroten van de zelfredzaamheid van de burger

Belangrijke doelstelling in de schuldhulpverlening is het vergroten van de zelfredzaamheid van de klant. De nieuwe functionaris (preventiemedewerker schuldhulpverlening) gaat hier een grote rol in spelen. We stellen voor om in te zetten op de verschillende doelgroepen die in het preventieplan zijn beschreven. Daarnaast is er ook aandacht voor de signalen van betalingsachterstanden, het afsluiten van convenanten met leveranciers, het uitbreiden van het aantal vrijwilligers, de samenwerking met partners en een goede informatievoorziening. Ook adviseren wij om de nazorg goed vorm te geven om zo de zelfredzaamheid van de burger te vergroten en terugval in problematische schulden te voorkomen. De inzet van nazorg is maatwerk, de klantmanager shv bepaalt samen met PLANgroep welke klant nazorg nodig heeft en in welke mate. De nazorg is opgenomen in de nieuwe doelstellingen blz. 20 van deze nota.

Actie H:

- De zelfredzaamheid wordt bevorderd door preventieactiviteiten; zie hiervoor het nieuwe Preventieplan 2014-2015;
- De nazorg van ex schuldenaren wordt consequent en inzichtelijk ingezet conform de nieuwe doelstellingen en genoemde resultaten in aanbeveling 1.

Inzet vrijwilligers

Vrijwilligers worden soms in de preventieve sfeer ingezet maar vooral gedurende de looptijd van schuldhulptrajecten. Het belang van vrijwilligers is in deze notitie besproken. Omdat dit een vrijwilligersfunctie is met veel verantwoordelijkheid en vertrouwelijkheid moeten de vrijwilligers goed worden opgeleid en begeleid. Ze moeten ook samenwerken met de professionals. In Ridderkerk is dit onderdeel goed opgezet via de schuldhulpmaatjes.

Actie I; In de gemeente wordt ingezet op het behouden, werven en opleiden van vrijwilligers.

Sturing op resultaten en kosten/contractmanagement

Een goede sturing op de prestaties en de uitvoering van de verschillende onderdelen van de schuldhulpverlening is belangrijk voor het zicht op de kosten. Door regelmatig te evalueren op de diverse onderdelen van het proces is er meer zicht op de prestaties en de inzet van de instrumenten.

Als de uitgaven stijgen of dalen moet er gerapporteerd worden waardoor dat komt. Deze rapportages moeten inzichtelijk zijn en worden gearhiveerd. Door dit een onderdeel te laten zijn van de jaarlijkse evaluatie komt er meer controle en inzicht op de kosten van schuldhulpverlening.

In dit verband is het ook noodzakelijk om beter samen te werken met de andere afdelingen binnen de gemeente. Bijvoorbeeld met de afdeling die gaat over de uitkeringen, minimavergoedingen, zorg, belastingen, etc. Als er beleid is om streng aan de poort te zijn bij de uitkeringsaanvraag kan dat leiden tot meer burgers met financiële problemen. Als de schuldenaar niet meewerkt aan het traject kan er worden bestraft via de uitkering, dit belemmert de uitstroom. Als de belastingen van de gemeente sterk stijgen en de kwijtscheldingsaanvraag niet actief wordt aangeboden of erg ingewikkeld is kan dat leiden tot meer schulden. Een goede afstemming tussen de verschillende afdelingen kan winst opleveren, in eerste instantie voor de klant maar ook voor de gemeente. In 2014 zal het contractbeheer opnieuw worden ingericht binnen de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk, waarbij er afspraken kunnen worden gemaakt over een betere sturing op de prestaties.

Actie J:

- De managementrapportages zijn opnieuw ingericht naar de wens van de gemeente en worden gevuld door PLANgroep en de klantmanager schuldhulpverlening.
- Het contractbeheer wordt in de Bar-organisatie nieuw vorm gegeven met een contractmanager.
- De beleidsmedewerker zoekt de verbinding met de andere beleidsvelden die van invloed zijn op de resultaten en kosten schuldhulpverlening.

Aanbeveling 4: Nadere regels formuleren voor “toelating en afwijzing” schuldhulpverlening

Met in achtneming van de lokale verschillen per gemeente zetten we in op een efficiënte uitvoering. Hiervoor worden taken en processen nader beschreven. In 2014 is hiervoor al een start gemaakt bij de herinrichting van het ondersteunend systeem GWS4ALL.

Hierbij horen ook duidelijke richtlijnen voor de uitvoering betreffende de toelating en afwijzing. De uitvoeringsregels en beleidsregels worden opnieuw vastgesteld en aangeboden bij deze evaluatie.

Actie K: “Beleidsregels toelating tot SHV 2014” vaststellen

Aanbeveling 5: De uitgangspunten en doelstellingen voor de uitvoering vastleggen in een nieuw “Uitvoeringsplan 2014-2015”.

Dit plan geeft inzicht in de wijze waarop de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk vanaf 2014 invulling wil geven aan de uitvoering van het beleid schuldhulpverlening. Daarbij is gekozen voor accenten op preventie, eenduidige uitvoering in de drie gemeenten, meetbare resultaten en het beheersen van de kosten om “in control” te kunnen zijn.

Actie L: “Uitvoeringsplan schuldhulpverlening 2014-2015” vaststellen.

Aanbeveling 6: De communicatie vanuit de gemeente naar de inwoners en ketenpartners verbeteren;

De digitale aanmelding van de hulpvraag schuldhulpverlening zal binnenkort starten via de web applicatie van PLANgroep. Er komt een koppeling naar deze website op de gemeentelijke websites.

In deze applicatie is ook informatie te lezen over de regels en werkwijze.

Actie M:

- In 2014 wordt er een preventiemedewerker schuldhulpverlening/armoedebeleid aangesteld die zich richt op preventie, communicatie, begeleiden vrijwilligers de verbinding met de minimaregelingen en zorgnetwerken;
- In 2014 wordt de web applicatie van PLANgroep in gebruik genomen voor de aanmelding van schuldhulpverlening en ter informatievoorziening. De link naar deze applicatie komt op de gemeentelijke websites te staan;
- In 2014 wordt er structureel overlegd met ketenpartners

Aanbeveling 7: Inzetten van voldoende capaciteit om de doelen en resultaten te kunnen behalen (is in gang gezet).

In de evaluatie is duidelijk geworden dat er onvoldoende capaciteit is geweest om de doelstellingen in het beleid te realiseren. Als we op dezelfde weg doorgaan zullen ook nieuwe meetbare doelstellingen niet gehaald kunnen worden. Er is daarom een besluit genomen om een extra medewerker aan te stellen die betaald kan worden uit de extra middelen van het Rijk. De invulling van de functie is in gang gezet.

Hiermee worden de taken als volgt verdeeld;

Taken (nieuwe) preventiemedewerker schuldhulpverlening/armoedebeleid

- Voorlichtingsacties in samenwerking met maatschappelijke partners, budgetcursussen, e.d.;
- Organiseren van werving en professionele begeleiding en training van vrijwilligers;
- Organiseren van de integrale aanpak door het maken van afspraken met lokale zorgnetwerken;
- Zorgen voor informatie-uitwisseling en managementrapportages;
- Zorgen voor afspraken met schuldeisers als woningbouwcorporaties, zorgverzekeraars en energieleveranciers om betalingsachterstanden c.q. schulden vroegtijdig te signaleren;
- Toezicht op contract met bureau schuldhulpverlening, verzorgen van managementrapportages (op basis van gegevens die door PLANgroep worden verstrekt);
- Bijdrage aan organisatie netwerkbijeenkomsten, armoedeconferentie e.d.;
- Zorgen dat toegang naar minima-voorzieningen vooral voor gezinnen met kinderen beter wordt benut, zonodig aanpassen van de regelingen daarvoor en maken van afspraken met maatschappelijke instellingen;
- Verbeteren van communicatie, organiseren van netwerkbijeenkomsten, armoedeconferentie e.d.

Taken klantmanager schuldhulpverlening, deze medewerker is al werkzaam maar wordt in de nieuwe opzet "klantmanager schuldhulpverlening" genoemd.

- Aanmeldgesprek voeren;
- Controle op recidive;
- Doorverwijzing naar PLANgroep;
- Controle op doorlooptijd;
- Beoordeling Plan van Aanpak; sturen op "zo kort mogelijk traject";
- Beoordelen zelfredzaamheid hulpvrager in overleg met PLANgroep en ondernemen van actie om de zelfredzaamheid te stimuleren en te ondersteunen, inclusief de beoordeling van mogelijke inzet van vrijwilligers;
- Afstemming met klantmanagers zorg, werk en inkomen;
- Vaststellen beschikking schuldhulpverlening;
- Beoordelen noodzaak integrale aanpak en (zonodig) afstemmen met Lokaal Zorgnetwerk;

- Controle op uitvoering Plan van Aanpak en ondernemen van actie bij niet nakomen van verplichtingen zoals vastgelegd in de wet en de gemeentelijke beleidsregels;
- Beoordelen van meldingen van betalingsachterstanden en verzorgen van een (standaard) reactie daarop door te verwijzen naar een mogelijk adviesgesprek of verwijzing naar informatie en zelfhulpinstrumenten zoals www.zelfjeschuldenregelen.nl of www.simpelhuishoudboekje.nl;
- Nazorg.

Actiepunt N:

Er wordt in 2014 een preventiemedewerker schuldhulpverlening/armoedebeleid aangesteld die de hierboven genoemde taken gaat uitvoeren;

De taken van de huidige klantmanager schuldhulpverlening wordt uitgevoerd zoals hierboven staat omschreven;

Deze twee personen stemmen de werkzaamheden met elkaar af en werken ook samen met de uitvoerder PLANgroep, de beleidsmedewerkers en de uitvoerders minimabeleid.