



Gemeenteraad van Ridderkerk  
p/a griffie

Uw brief van:	Ons kenmerk:	788260
Uw kenmerk:	Contact:	Mevr. S. Zock
Bijlage(n): 1	Doorkiesnummer:	+31180698375
	E-mailadres:	S.Zock@bar-organisatie.nl
	Datum:	26 mei 2023

Betreft: Evaluatie Schuldhulpverlening 2022 gemeente Ridderkerk

Geachte raadsleden,

Hierbij ontvangt u de Evaluatie Schuldhulpverlening 2022. Deze evaluatie geeft weer wat er in 2022 bereikt is op de onderdelen preventie, vroegsignalering en schuldhulpverlening. Via deze brief willen wij u hierover informeren.

De afgelopen jaren is er maatschappelijk gezien veel aandacht voor schuldhulpverlening. In 2021 zijn we geconfronteerd met Corona en de Kinderopvangtoeslagaffaire. In 2022 hebben we vooral te maken gehad met stijgende vaste en variabele lasten. Landelijk zien we dat de problematiek toeneemt: inwoners krijgen meer te maken met betalingsachterstanden. Van onze partners horen we dit ook.

Inwoners ervaren wel een drempel als het gaat om hulp vragen. Om die reden zien we nog niet direct een stijging in het aantal hulpvragen terug. We zien zelfs een lichte daling. Daarnaast is bekend dat inwoners lang wachten met het vragen van hulp.

In 2022 hebben we veel aandacht besteed aan de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening aan de inwoner. We hebben een applicatie voor vroegsignalering geïmplementeerd, waardoor wij beter in staat zijn de vele meldingen te prioriteren en inzicht verkrijgen in het klantbeeld. Wij voeren regelmatig gesprekken met onze partners om dit proces te optimaliseren.

Op het gebied van schuldhulpverlening hebben wij de kwaliteit verbeterd. Allereerst hebben wij de opdracht voor schuldhulpverlening gegund via een Europese aanbestedingsprocedure aan de Kredietbank NL. Met hen zijn werkafspraken gemaakt. Onze werkwijze is aangepast op de aanbestedingsprocedure. Wij voeren vanaf eind 2022 de brede intake uit waarna wij beschikken aan de inwoner. Met de beschikking sturen wij een Plan van Aanpak mee. In dat Plan van Aanpak staat welke producten wij inzetten. Het biedt de inwoner houvast tijdens het traject. Onze medewerkers hebben training en coaching gevolgd om de nieuwe werkwijze goed uit te voeren.

Ook hebben wij ter ondersteuning een nieuwe applicatie aangeschaft en geïmplementeerd. Op dit moment wordt de laatste module daarvan geïmplementeerd. Naast de vele verbeterpunten die zijn doorgevoerd, blijft de beschikbaarheid van managementcijfers een aandachtspunt. De komende periode zal hier extra de aandacht op gevestigd zijn.

We zijn ook gestart met het opzetten van de Pilot Opkopen Schulden Jongeren. We hebben diverse gesprekken gevoerd met onze partners Facet en Schuldhulpmaatje over dit project. Met hen hebben we samenwerkingsafspraken gemaakt en we verwachten voor de zomer dat het project gaat starten.

Hoogachtend,  
het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,

de secretaris

de burgemeester,



dhr. H.W.J. Klaucke



dhr. C.A. Oosterwijk

**Bijlage:**

- Evaluatie schuldhulpverlening 2022