



De Raad

Beleidsthema

Werk en inkomen

Doel raadsinformatiebrief

Informeren door college

Betreft Informeren beëindigen (decharge) Programma
vernieuwing financiële dienstverlening

Datum

1. Inleiding

Eind 2023 hebben wij u geïnformeerd over het programma 'Vernieuwing financiële dienstverlening'. Dit hebben wij gedaan middels een raadsbrief en een bijeenkomst die heeft plaatsgevonden op 19 december 2023. Het programma had als doel om de ambities uit de kadernota Rijswijk 2022-2026, die door uw raad in december 2021 is vastgesteld, te realiseren.

Deze ambities bestaan onder andere uit:

- De doorontwikkeling van het Financieel Servicepunt (FSP);
- Preventie en vernieuwing van de dienstverlening voor specifieke doelgroepen
- Het verbeteren van de samenwerking met partners.

Met het programma hebben diverse collega's (incl. tijdelijke inhuur) veel inzet geleverd voor realisatie van onze ambities gedurende een periode van bijna 2,5 jaar. Zo heeft het programma gezorgd voor realisatie van nieuwe dienstverlening (bijvoorbeeld: FSP Serviceteam, Prettig in de Plus, CAK-aanpak, informeren jongeren 18-/18+) en hebben we bestaande dienstverlening verbeterd (bijvoorbeeld: Vroeg eropaf!, Samenwerking intern en met partners, drempel naar onze dienstverlening verlaagd). Om deze vernieuwing en verbeteringen te realiseren zijn allerlei inspanningen gedaan zoals: er zijn afspraken en werkwijze opgesteld of vernieuwd, er is gezocht naar middelen, deze zijn aangevraagd en verstrekt, er zijn processen en instructies opgesteld en geïmplementeerd, diverse communicatie uitingen gerealiseerd et cetera.

2. Vijf actielijnen

Voor de realisatie van de ambities hebben we met een programmatische aanpak ingezet op vijf actielijnen, namelijk:

- Toegang;
- Samenwerken;
- Kwaliteit;
- Innovatieve dienstverlening/vernieuwingen en
- Wettelijke taken (WGS).

Elke actielijn kende zijn eigen doel en resultaat. Onderstaand een korte samenvatting.



SMART - voor eind 2025:

- Stroomt 10% meer in de Schuldhulpverlening (hierna: SHV);
- 10% meer gebruik van de minimaregelingen (Ooievaarspas en Collectief aanvullende verzekering).

Doel: Voorkomen dat inwoners in de schulden terecht komen door de drempel naar voorzieningen en dienstverlening te verlagen.



SMART – voor eind 2025:

- Minimaal een 7,4 behaald als algemeen beeld van onze inwoners op de kwaliteit van onze financiële dienstverlening.

Doel: Optimaliseren van financiële dienstverlening aan inwoners.



SMART – voor eind 2025:

- 10% meer instroom in Schuldhulpverlening
- We willen in 2025 minimaal een 7,4 score voor klanttevredenheid als samenwerkingspartner

Doel: Huidige samenwerking met maatschappelijke partners en partners in de schuldenketen optimaliseren waardoor samenwerkingen met gecontracteerde en gesubsidieerde partners verbetert.



SMART – voor eind 2025:

- 10% meer gebruik van minimaregelingen;
- 50 inwoners zijn ingestroomd in de CAK aanpak (inwoners die vallen onder de wanbetalersregeling van de zorgverzekering);
- 10 jongeren zijn ingestroomd in de JPF (Jongeren perspectieffonds).

Doel: Hiaten van onze dienstverlening aan diverse doelgroepen kunnen beslechten. Zodat iedereen met schulden bij de gemeente terecht kan voor ondersteuning.



SMART – voor eind 2025:

- 5 % hoger bereik contactleggen naar aanleiding van een vroegsignaal
- 10% minder huisuitzettingen door een crisis (achterstand huur).

Doel: We werken volgens de bedoeling van de wetgever.

Zie de bijgevoegde infographic (in de bijlage) voor meer informatie over de inhoud van de actielijnen.

3. Afronding en einde

Na 2,5 jaar inzet te hebben geleverd vanuit een programmatische aanpak zijn alle ambities zo goed als gerealiseerd. Voor ambities die nog niet zijn gerealiseerd (onder andere KTO) zijn deze voorbereid en overgedragen aan de lijnorganisatie. Hierdoor is voorzetting van het programma niet meer nodig. Voor de overige onderdelen, is voorbereiding gerealiseerd en wordt vanuit de reguliere organisatie verder opgepakt.

Voorbeelden van behaalde resultaten zijn:

50% meer instroom schuldhulpverlening (ambitie was 10% hogere instroom)

39% hoger bereik VEO (ambitie was 5% hoger bereik)

11 jongeren ingestroomd in JPF (ambitie was 10)

80% minder huisuitzettingen meer vanwege huurachterstanden (ambitie was 10%)

1000 bezoekers gemiddeld per jaar bij het FSP Serviceteam

Al de behaalde resultaten zijn opgenomen in een monitor en gedurende het programma regelmatig geactualiseerd: [Monitor programma vernieuwing financiële dienstverlening](#)

4. Gevolgen en/of vervolgtraject

Veel onderdelen die gestart zijn in het Programma vernieuwing financiële dienstverlening krijgen een vervolg in het Programma Rijswijk Samen Dichtbij. Bijvoorbeeld de aanpak Vroeg eropaf, het FSP

Serviceteam, Samenwerking zowel intern als met partners worden binnen het programma Rijswijk Samen Dichtbij verder vormgegeven.

Tevens heeft u als raad middelen beschikbaar gesteld vanuit het innovatiefonds voor projecten die gestart zijn vanuit dit programma, deze projecten worden vanuit de lijnorganisatie voortgezet. U wordt op de hoogte gehouden over de voortgang en over de besteding van de beschikbaar gestelde middelen.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester,

P.M. Schuit

H. Sahin

Bijlage(n):

- Infographic Programma vernieuwing financiële dienstverlening – Corsanr. 23.075046