Bijlage 4: Aanvulling Schulddienstverlening

Vanuit schulddienstverlening is de volgende informatie beschikbaar gekomen over de dienstverlening in het Coronajaar 2020. Deze informatie is niet opgenomen in de informatienota.

In hoeverre is de dienstverlening in 2020 op niveau gebleven;
De toegang tot Schulddienstverlening is georganiseerd via het Sociaal Wijkteam en OpOrde. De beperkingen in de bereikbaarheid van de SWT's zal van invloed geweest zijn voor de toegang tot SDV.

Opvallend is echter dat evenals in Zwolle het aantal aanvragen landelijk afnam. Dat heeft dus niet alleen te maken met de wijze waarop het in Zwolle georganiseerd is maar waarschijnlijk meer met de oproep van de regering aan schuldeisers om hun incasso-activiteiten te matigen en dat door de coronamaatregelen minder geld werd uitgegeven.

De aanvragen zijn vooral telefonisch en digitaal afgehandeld. In de uitzonderlijke gevallen waarin dat niet mogelijk was, kon een fysiek gesprek op het Stadskantoor gevoerd worden.

Dankzij de digitalisering van het proces SDV kunnen ondersteunde bewijsstukken goed aangeleverd worden en kon de dienstverlening daarmee op niveau blijven. Via de portal "Mijn Geldzaken" hebben inwoners digitaal inzicht in hun budgetbeheer.

Wat zijn de verwachtingen na coronatijd en welke aanpak wordt daarbij gehanteerd;
Daar kunnen we nog geen uitspraken over doen omdat we op dit moment aan het onderzoeken zijn binnen de afdeling wat we hebben geleerd van de werkwijze van SDV tijdens de coronatijd. Wat willen behouden? Wat willen beslist anders gaan doen? Dat onderzoek is nog niet afgerond. Het is voor SDV niet vanzelfsprekend om weer terug te gaan naar hoe het was. Nieuwe inzichten om de dienstverlening te verbeteren worden gebruikt voor de aanpak na coronatijd.

Hoe (hebben) inwoners en organisaties de dienstverlening in coronatijd ervaren;
Inwoners hadden begrip voor de situatie of wilden soms zelf ook geen fysieke afspraken in het Stadskantoor. In de afhandeling van de aanvragen zullen inwoners door de digitale mogelijkheden weinig verschil hebben ervaren.

Wat kan meegenomen worden richting de toekomst?
Wat meegenomen wordt is dat het klantcontact niet persé altijd in de vorm van een fysiek gesprek hoeft plaats te vinden.