Gemeente Duiven

Gemeente Duiven
Koning Willem-Alexanderplein 1
Postbus 6
6920 AA Duiven

(0316) 279 111
gemeente@duiven.nl
www.duiven.nl

Raad voor Sociaal Domein Duiven
info@rvsdd.nl

datum	:	21 december 2022
zaaknummer	:	Z/22/101115 /201588023
onderwerp	:	Reactie op advies beleidsplan Schuldhulpverlening 2023-2026
contactpersoon	:	Tonny Jansen

Beste heer/mevrouw,

Allereerst bedanken wij u voor het door u uitgebrachte advies beleidsplan Schuldhulpverlening 2023-2026.

In de bijlage treft u onze reactie aan met betrekking tot het uitgebracht advies.

Het beleidsplan zal worden behandeld op de Politieke Avond van 31 januari 2023 en in de Raadsvergadering van 14 februari 2023.

Met vriendelijke groeten,
burgemeester en wethouders van Duiven

mr. drs. R.J. (Rutger) den Haan
secretaris

mr. H.B. (Huub) Hieltjes
burgemeester

Bijlage:
Reactie advisering met betrekking tot beleidsplan Schuldhulpverlening 2023-2026.

Algemeen:

- De Raad voor Sociaal Domein Duiven is niet, zoals afgesproken was, vanaf het begin betrokken geweest bij de ontwikkeling van het 'Beleidsplan Schuldhulpverlening'. We kregen het beleidsplan in concept voorgelegd. De Raad voor Sociaal Domein Duiven mist in het beleidsplan de evaluatie van het tot nu toe gevoerde beleid met betrekking tot de schuldhulpverlening. Er is daardoor geen inzicht in zaken die goed of minder goed zijn gegaan.

Bij de voorbereiding van het beleidsplan is afgesproken om voort te borduren op het reeds ingezette beleid. Dit besproken in het kennismakingsgesprek met wethouder Tiedink. Uw raad zal actief worden betrokken bij de voorstellen om te komen tot verbetering van de resultaten Vroegsignalering en het actualiseren van het communicatieplan.

Voor wat betreft de evaluatie van het tot op heden gevoerde beleid. Het vorige beleidsplan had als voornamelijk speerpunt het inzetten van het instrument 'vroegsignalering'. Tot op heden is dit instrument nog weinig succesvol gebleken. Inmiddels wordt zowel intern, regionaal en landelijk bekeken op welk wijze deze – inmiddels wettelijke taak – beter uitgevoerd kan worden. Zoals hierboven al aangegeven zullen wij uw raad hierbij betrekken.

Advies:

- In ons advies van 14 juli 2021 hebben wij aandacht gevraagd voor een klantonderzoek. Dit is niet door het college gehonoreerd. Nu blijkt dat de respons bij Vroegsignalering zeer laag is. Een groot aantal mensen reageert helemaal niet of haakt na een eerste contact af. Toevoeging van partijen als Wehkamp, Otto en andere kredietverstrekkers zullen een positief effect hebben op de Vroegsignalering. De Raad voor Sociaal Domein Duiven adviseert om een klantonderzoek te doen om erachter te komen hoe klanten de schuldhulpverlening ervaren en te onderzoeken waarom de respons zo ontzettend laag is.

Voor wat betreft Vroegsignalering zijn genoemde organisaties Wehkamp en andere kredietverstrekker (nog) geen wettelijk verplichte partners om gegevens uit te wisselen met gemeente(n). Vanuit de landelijke invoeringsorganisatie Vroegsignalering wordt aangegeven, dat genoemde organisaties nog niet bereid zijn op vrijwillige basis aan te haken. De komende periode zullen hierover nog verdere gesprekken worden gevoerd.

Onderdeel van het verbeteren van de respons met betrekking tot Vroegsignalering is zicht te krijgen op het waarom een inwoner niet reageert. Hierbij is het lastig om in contact te komen met de inwoner
Het houden van klanttevredenheidsonderzoek op enkel schuldhulpverlening vinden we daarom zinvol. Bij de vaststelling van de beleidsregels Schuldhulpverlening is hier als volgt op gereageerd richting uw raad:
Er wordt tot op heden geen klantonderzoek uitgevoerd specifiek gericht op schuldhulpverlening. Is er op klantniveau sprake van ontevredenheid met betrekking tot de dienstverlening (inclusief bejegening door de behandeld medewerker) wordt de klant gewezen op de klachtenprocedure. De ervaring van de laatste jaren leert dat hiervan geen gebruik is gemaakt.

Wij handhaven dit standpunt

- Wij vinden de communicatieparagraaf in het beleidsplan erg mager. De Raad voor Sociaal Domein Duiven adviseert het college om de communicatieparagraaf uit te breiden voor inwoners die niet computervaardig zijn of de Nederlandse taal onvoldoende beheersen. Kortom: rekening houden met de groep laaggeletterden in onze gemeente.

De door uw raad genoemde groepen zijn toegevoegd in het beleidsplan. In het communicatieplan wordt dit nader uitgewerkt. Uw raad zullen we hierbij betrekken.

- Om de schuldhulpverlening toekomstbestendig te maken adviseren wij om de schuldhulpverlening toegankelijker te maken en laagdrempeliger te organiseren door het aanbieden van de schuldhulpverlening in bestaande wijkcentra, zoals De Stek, De WijKern, Het Palet, Het Huis van Droo, Het Dorpshuis in Groessen en De Dorpsnoot in Loo . Het is te verwachten dat er een toename aan het aantal schuldensituaties zal ontstaan door de energiecrisis.

Dit onderdeel van het advies is besproken met uw raad. Met onze maatschappelijke partners (waaronder Mikado en Schuldhulpmaatje) wordt overlegd op welke wijze dit vorm gegeven kan worden.

- Tevens adviseert de Raad voor Sociaal Domein Duiven voor verbreding van het aanbod door aansluiting bij het platform De Nederlandse Schuldhulproute als voorliggende voorziening bij Schuldhulpmaatje.nl, voor zover dit mogelijk is in regionaal verband.

Onderdeel van het communicatietraject is om informatie rondom schulden ook digitaal te gaan aanbieden. Het door uw raad genoemde platvorm is één van de aanbieders op dit terrein.