

RAADSINFORMATIEBRIEF

VAN HET COLLEGE VAN B&W

VOOR de gemeenteraad

CC

DATUM 20 november 2018

ONDERWERP Rapport Nationale ombudsman

Beste meneer, mevrouw,

Medio 2017 heeft de Nationale Ombudsman een kleinschalig onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van schulddienstverlening bij de gemeenten. Dit heeft geleid tot het rapport "een open deur". De Ombudsman kwam daarin tot de conclusie dat gemeenten aan burgers nog niet altijd een laagdrempelig en brede toegang tot schulddienstverlening bieden en dat de toegang op een aantal punten kan verbeteren.

In aansluiting op dit onderzoek heeft de Nationale Ombudsman medio 2018 een vervolgonderzoek gedaan. De uitgangspunten bij dit onderzoek waren:

1. Gemeenten moeten mensen ruimhartig toelaten in het schuldhulptraject en dat het toegangsproces laagdrempelig is
2. Iedereen die zich aanmeldt voor schuldhulp in de gelegenheid wordt gesteld in een face-to-face gesprek zijn persoonlijke situatie toe te lichten. Daarbij werpen gemeenten geen (onnodige) drempels op in de vorm van het invullen van formulieren, het verplicht bijwonen van workshops of andere verplichtingen met de kans dat mensen voortijdig afhaken
3. Iedere aanmelding individueel en integraal wordt beoordeeld, waarbij de persoonlijke omstandigheden van de schuldhulpvrager worden meegenomen.
4. Het schriftelijke besluit over het al dan niet toelaten tot de Schuldhulpverlening is duidelijk en wordt eventueel mondeling toegelicht.

Algemeen

Het onderzoek is gedaan onder tweehonderdachtennegentig gemeenten. 84% daarvan heeft respons gegeven aan het verzoek. Doelstelling van dit onderzoek was om na te gaan in hoeverre Nederlandse gemeenten de vier geformuleerde uitgangspunten van de ombudsman in praktijk brengen.

Landelijk beeld

Aan de hand van de uitkomsten blijkt dat gemeenten een positieve ontwikkeling doormaken. De meeste gemeenten zijn goed toegankelijk voor nieuwe aanvragen en lijken weigeringsgronden minder vaak en strikt toe te passen. De ombudsman heeft toch nog enkele aandachtspunten:

- Er vallen nog steeds teveel mensen voortijdig uit in het toegangsproces.
- Voor zelfstandige is de toegang tot Schuldhulpverlening nog onvoldoende toegankelijk.
- Er worden nog te weinig (gemotiveerde) beschikkingen op een aanvraag ontvangen door inwoners.
- Bijna de helft van de aan het onderzoek deelnemende gemeenten kan geen exacte cijfers verstrekken.

Resultaten Krimpenerwaard

We scoorden goed op toegankelijkheid en laagdrempeligheid. Iedereen die zich meldt, wordt ontvangen voor een persoonlijk gesprek. In dit gesprek wordt gekeken of toeleiding naar schulddienstverlening noodzakelijk is. In sommige gevallen is de inzet van Humanitas thuisadministratie, Stichting budgethulp of de welzijnsstichtingen voldoende om inwoners te helpen met het op orde krijgen van hun financiële huishouding. Bij de toegang tot schulddienstverlening worden geen 'toelatingsdrempels' opgeworpen. Als bijvoorbeeld een zelfstandig ondernemer zich meldt dan verwijst Schulddienstverlening hem of haar door naar het Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ) van de gemeente Rotterdam. Wij hebben een dienstverleningsovereenkomst afgesloten voor hulp aan zelfstandigen.

Uit het landelijk beeld blijkt dat de helft van de aan het onderzoek deelnemende gemeenten geen exacte cijfers verstrekken. Omdat wij in de afgelopen periode hebben geïnvesteerd in de verbetering van het registratiesysteem, hebben wij de gevraagde cijfers kunnen aanleveren. Deze cijfers hadden betrekking op het jaar 2017.

Echter, een punt van verbetering is de termijn waarbinnen een inwoner na aanmelding wordt gesproken. Gemiddeld genomen ligt dit op 10 dagen. Dit ligt ruim onder de wettelijke termijn van 4 weken. De ombudsman doet een aanbeveling om inwoners binnen vijf werkdagen te spreken. Wij delen deze aanbeveling. Hoe eerder we onze inwoners spreken hoe eerder we kunnen anticiperen op de problemen. Een ander verbeterpunt heeft te maken met het vierde uitgangspunt van de ombudsman: het schriftelijke besluit over het al dan niet toelaten tot de Schulddienstverlening. Deze toelating gebeurde vaak mondeling of per mail. Het officiële besluit volgde later in het proces pas als daadwerkelijk de schuldregeling opgestart werd. In de uitvoering van schulddienstverlening is nu afgesproken dat iedere inwoner na het eerste gesprek een schriftelijk besluit ontvangt met een uitgebreide toelichting.

Conclusie

Voor wat betreft de ontwikkeling van Schulddienstverlening herkennen wij ons in grote lijnen in het landelijke beeld dat de Nationale Ombudsman schetst. Wij zullen ons blijven inzetten om onze schulddienstverlening toegankelijk en vindbaar te maken voor onze inwoners.

Bijlagen: **Rapport Nationale ombudsman**
Rapport Krimpenerwaard

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Krimpenerwaard,
de secretaris,



mw. mr. M. Plantinga

de burgemeester,



mr. R.S. Cazemier