

Raadsinformatiebrief

Onderwerp

MEMO schulddienstverlening

Datum

10 december 2020

Zaaknummer 50275-2020
Aan: Gemeenteraad Laarbeek
Van: College
Betreft: Schuldhulpverlening

Probleemstelling

Recent heeft zich een datalek voorgedaan binnen de organisatie. Daarbij is een mailwisseling tussen een medewerker en een inwoner die in een schuldhulpverleningstraject zit naar een onjuist e-mailadres gestuurd. Elk datalek is vervelend en proberen we uiteraard te voorkomen. Dat doen we vooral met bewustwordingscampagnes. Bovendien is er een datalekprotocol. Dit zorgt ervoor dat zo snel mogelijk na het bekend worden van een datalek de juiste procedure wordt gevolgd. In het concrete geval betekent dit dat het datalek gemeld is aan de betrokkenen en de Autoriteit Persoonsgegevens. Uiteraard zijn ook excuses gemaakt aan het gezin.

Bij de constatering van het datalek kwam ook een pijnlijk inhoudelijk dossier boven water. Het betreffende gezin bleek gedurende lange tijd onvoldoende ondersteund door de gemeente in het schuldhulpverleningstraject. Deze confronterende boodschap kwam kort nadat we als gemeente per direct afscheid hadden genomen van de (ingehuurde) schuldhulpverlener. Gebleken was dat deze medewerker gedurende lange tijd onjuiste informatie aan het management heeft verstrekt over zijn werkzaamheden. Het beëindigen van de detachering vonden wij noodzakelijk omdat het vertrouwen er niet meer was dat een zeer kwetsbare groep burgers (inwoners) kon rekenen op de dienstverlening waarvoor wij willen staan.

Oplossing

Juist vanwege de kwetsbaarheid van de betreffende doelgroep – inwoners met financiële problemen in een afhankelijkheidspositie – hebben wij aan dit dossier de allerhoogste prioriteit gegeven. De volgende maatregelen zijn getroffen:

1. Binnen een week na het vertrek van de eerdergenoemde medewerker is een nieuwe, deskundige schuldhulpverlener ingehuurd. Deze medewerkster is bekend in de regio, geniet een goede reputatie en is gedreven om orde op zaken te stellen.
2. Alle mensen die bekend zijn in het schuldhulpverleningstraject – ongeveer 50 gezinnen – worden schriftelijk door wethouder Buter geïnformeerd over de ontstane situatie en de oplossingsrichting.

3. Alle dossiers worden gescreend en gecategoriseerd. De dossiers met de hoogste urgentie (bijvoorbeeld langdurigheid van het traject, dreigende maatregelen als afsluiting, woninguitzetting enz.) krijgen daarbij de hoogste prioriteit. Deze categorie bestaat uit ongeveer 10 dossiers.
4. De werkgever van de vorige schuldhelpverlener heeft ons gecompenseerd door kosteloos een fulltime medewerker voor de periode tot 1 februari 2021 beschikbaar te stellen. Met het bedrijf zijn wij nog in onderhandeling over aanvullende compensatie.
5. Het gezin dat betrokken is bij het datalek is voor een gesprek op het gemeentehuis uitgenodigd. Naast excuses en een attentie krijgt het gezin ook direct hulp aangeboden.
6. Het systeem waarin de schuldhelpverleningsdossiers worden vastgelegd is relatief nieuw (sinds medio 2020). Wij scherpen de beheersmaatregelen en het verantwoordingsproces op dit taakveld aan.

Wij betreuren het dat bovenstaande pas laat aan het licht is gekomen. Dit had niet mogen gebeuren. Onze inwoners moeten erop kunnen vertrouwen dat we zorgdragen voor de juiste kwaliteit van zorg. Juist in een periode van hun leven dat het voor hen vaak al heel moeilijk is. De ontstane situatie voor dit gezin spijt ons dan ook zeer en tegelijkertijd motiveert het ons maximaal om in hoog tempo aan alle betrokkenen een passende oplossing te bieden. Wij zullen hier scherp op toezien. Met de hierboven genoemde maatregelen vertrouwen we er ook op dat we herhaling voorkomen.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,
gemeentesecretaris van Laarbeek,



J.W.M. van de Ven

de burgemeester van Laarbeek,



F.L.J. van der Meijden