

uw kenmerk
uw brief van
ons kenmerk 18.100132
inlichtingen bij B.M. de Zwart - Ebbers
doorkiesnummer (070) 326 13 02

Sociaal Domein
Beleid Sociaal Domein

De Raad

Stadhuis, Bogaardplein 15
Postbus 5305, 2280 HH Rijswijk
Telefoon 14 070
Fax (070) 326 10 10
stadhuis@rijswijk.nl
www.rijswijk.nl
iban BNG: NL15BNGH0285007424

betreft Dienstverlening Financieel Servicepunt Rijswijk

datum
bijlage(n)

1. Aanleiding

Inwoners met financiële problemen vinden lang niet allemaal de juiste weg naar schuldhulpverlening. Er zijn veel verschillende organisaties die verschillende producten en diensten aanbieden bij de aanpak van financiële problemen. Om mensen met schulden goed te kunnen helpen, is een sluitende keten nodig. We hebben daarom in 2017 de keten van financiële dienstverlening in Rijswijk geïnventariseerd.

Uit de inventarisatie blijkt onder andere dat de huidige inrichting van schuldhulpverlening vooral gericht is op het formele schuldregelingstraject. De dienstverlening voorafgaand aan een schuldregelingstraject is versnipperd en overall regie over de keten van financiële dienstverlening ontbreekt.

Stabilisatie is nog onvoldoende aanwezig, terwijl dat er ook juist voor kan zorgen dat een schuldregeling soms niet nodig is.

Stabilisatie is het op orde brengen van de financiële administratie en het in balans brengen van inkomsten en uitgaven. Het hierdoor creëren van rust is van groot belang voor een kansrijke schuldregeling. Zolang de situatie niet stabiel is, kunnen er namelijk geen schulden worden geregeld. Daarnaast kan door stabilisatie voorkomen worden dat een schuldregeling nodig is. Op deze manier werkt stabilisatie preventief. Een structurele stabilisatievoorziening is daarom van belang.

Daarnaast blijkt uit de inventarisatie dat er meer nodig is op het gebied van preventie. Voorkomen is beter dan genezen, dus we willen inwoners dan ook tijdig ondersteunen in het goed omgaan met geld. Uit landelijke cijfers die vertaald worden naar de situatie van Rijswijk blijkt dat er in 2017 in Rijswijk gemiddeld 3.940 van de 25.012 huishoudens zijn met onzichtbare risicovolle schulden (zoals bijvoorbeeld roodstand) en dat 625 huishoudens problematische schulden hebben. Deze mensen maken lang niet allemaal gebruik van een vorm van schuldhulpverlening.

De uitkomsten van de inventarisatie hebben we opgepakt om zo een beter sluitende keten te realiseren waar mensen terecht kunnen voor ondersteuning bij kleine en grote financiële vragen. En om de huishoudens met schulden beter in beeld te krijgen en te ondersteunen.

In de Voortgangsrapportage Schuldhulpverlening 2017-2018 (december 2017, corsanummer 17.106264) hebben wij u al geïnformeerd over de eerste beelden over de ontwikkeling van een Financieel Servicepunt (FSP).

Dit FSP is onderdeel van de integrale toegang Sociaal Domein. Als inwoners ondersteuning vragen binnen het sociaal domein en er is ook op het gebied van financiën een vraag of probleem, dan wordt de financiële ondersteuning geboden door het FSP. Op deze manier bieden we een integrale aanpak van ondersteuning aan inwoners.

Via deze raadsinformatiebrief informeren we u over de voortgang van de invulling van het FSP. Op 29 november jl. is een ketenbijeenkomst met de samenwerkingspartners gehouden en ook de Adviesraad hebben we geïnformeerd over het FSP. De Adviesraad heeft positief gereageerd op de vorming van het FSP.

2. Regievoering schuldhulpverlening

De gemeente is verantwoordelijk voor schuldhulpverlening. De stabilisatievoorziening willen we toevoegen aan de huidige dienstverlening van het team Schuldhulpverlening en zo het FSP inrichten, onder gemeentelijke regie, waarin we samenwerken met maatschappelijke partners, zoals de woningcorporaties, Welzijn Rijswijk, de Formulierenbrigade, Sociaal Wijkteam, Jeugdteam, Impegno en budgetbeheerkantoren. Het FSP voert de regie en zorgt ervoor dat mensen met schulden eerder in beeld komen en dat de juiste instrumenten worden ingezet voor de klant. Het FSP wordt daarmee dé plek voor alle financiële vragen, is vanaf het begin van het proces betrokken, kent de schuldenproblematiek van de klant en kan gericht ondersteuning bieden. Er is één casemanager 'Financiën' voor schuldhulpvragen die integraal worden aangepakt. Daarnaast wordt de inhoud van dienstverlening in het FSP samen met de partners vernieuwd.

De regierol betekent niet dat het FSP alles zelf uitvoert. Voor aanvullende instrumenten wordt nauw samengewerkt met de ketenpartners. Dit zijn professionals die de aanvullende dienstverlening kunnen bieden. We passen onze afspraken met de samenwerkingspartners aan de nieuwe werkwijze aan.

3. Bureau Schuldhulpverlening wordt Financieel Servicepunt

Op dit moment komt de beeldvorming over het bureau Schuldhulpverlening niet overeen met de taken die het bureau uitvoert. Dit heeft verschillende oorzaken. Aan de ene kant kent niet iedereen de weg naar Bureau Schuldhulpverlening en is niet bekend voor welke ondersteuning men er terecht kan. Aan de andere kant is de drempel te hoog om naar het Bureau Schuldhulpverlening te gaan, omdat men verwacht dat er meteen een officiële schuldregeling wordt getroffen. Als gevolg van de nieuwe verbrede taakinvulling én vanwege de huidige beeldvorming van Bureau Schuldhulpverlening, kiezen we voor een nieuwe naam die de stap naar hulp bij financiële vragen laagdrempeliger moet maken, namelijk het Financieel Servicepunt (FSP).

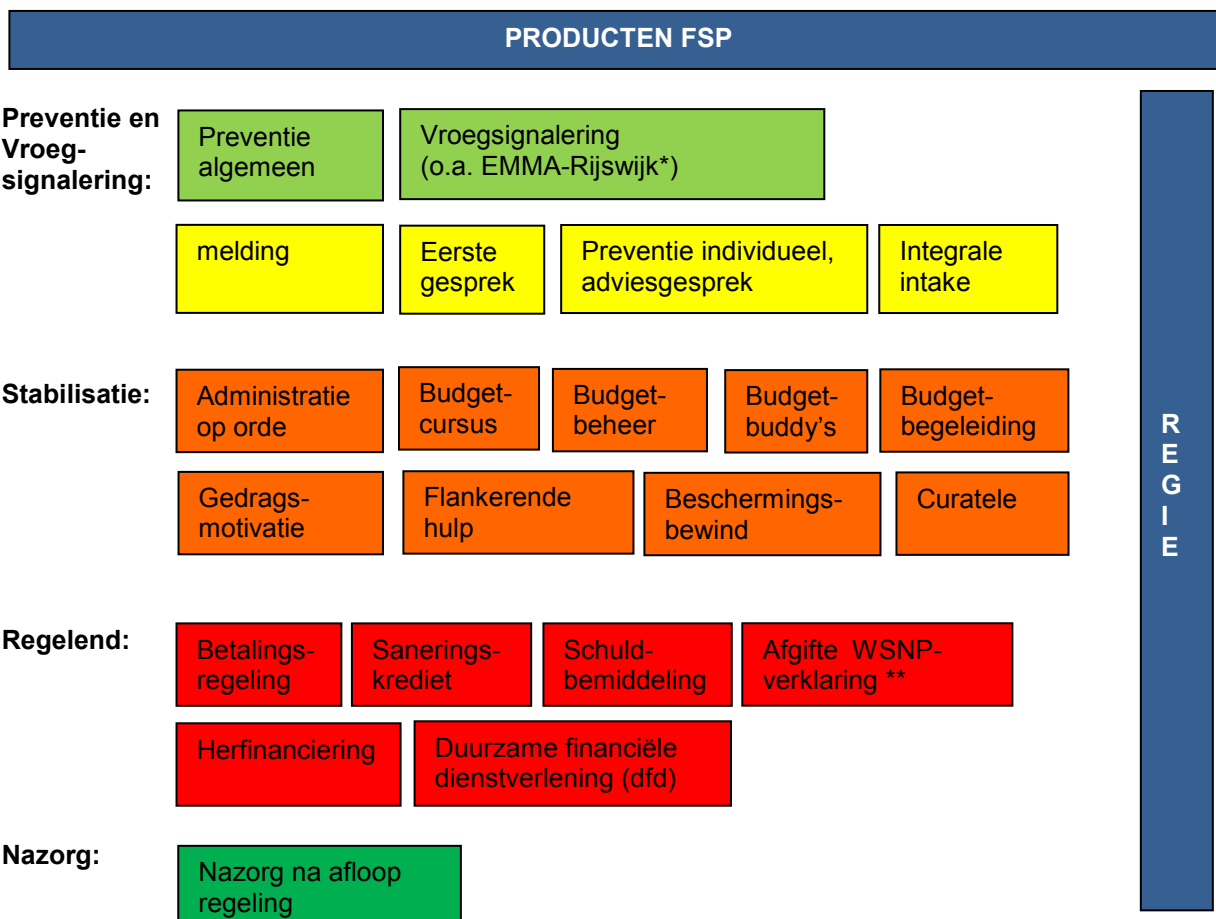
Laagdrempelig loket

Bij het FSP kunnen inwoners terecht voor alle vragen op het gebied van geldzaken. Het hoeft daarbij niet alleen om schulden te gaan, het kunnen ook vragen zijn die juist bijdragen aan het voorkomen van geldproblemen.

4. Dienstverlening Financieel Servicepunt

Het doel is om inwoners met financiële vragen te ondersteunen en zo meer problematische schulden te voorkomen, om iedere inwoner een schuldenvrije of schuldenzorgvrije toekomst te bieden. Dit doen we door extra in te zetten op preventie en het stabiliseren van schulden, zo nodig met als gevolg de schuld te regelen.

De dienstverlening van het FSP ziet er als volgt uit (volledig schema staat op volgende pagina):



* EMMA-Rijswijk is het vroegsignaleringsproject waarbij huurders met maximaal twee maanden betalingsachterstand worden benaderd voor een inventarisatie van de financiële situatie. Samen met de huurder wordt een plan van aanpak gemaakt op om de huurachterstand aan te pakken en zo verdere financiële problemen te voorkomen. EMMA staat voor 'Eerder Melden Minder Achterstanden'.

** Een WSNP-verklaring is een verklaring op grond van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen. Deze verklaring is nodig voor de rechtbank als voor een inwoner met schulden een wettelijk schuldsaneringstraject moet worden opgestart. In de WSNP-verklaring staat waarom het niet gelukt is om tot een regeling te komen met de schuldeisers. Gaat de rechtbank akkoord met het starten van een wettelijk schuldsaneringstraject (WSNP-traject), dan worden schuldeisers gedwongen om mee te werken aan een schuldregeling.

5. Samenwerking maatschappelijke partners

Gedurende de hele keten van financiële dienstverlening is een nauwe samenwerking tussen de ketenpartners essentieel. Voor de nieuwe werkwijze en samenwerking met en tussen de ketenpartners en het FSP zijn goede afspraken nodig en een heldere taak- en rolverdeling. Inwoners die zich bijvoorbeeld melden bij het Sociaal Wijkteam zullen voor hun financiële vragen worden geholpen door het FSP binnen de integrale toegang. De verwijsroutes moeten voor alle partners duidelijk zijn. Op dit moment inventariseren we met onze ketenpartners hoe we een succesvolle samenwerking tussen gemeente en ketenpartners binnen en rond het FSP organiseren. Welke organisaties passen binnen de beoogde doelstelling en om welke activiteiten gaat het? Over welke onderwerpen moeten afspraken worden gemaakt? En wat zijn de onderlinge verhoudingen?

Financiële problematiek staat bijna nooit alleen op zichzelf. Vaak is er meer aan de hand, zoals psychische of sociale problematiek. Om een effectief plan van aanpak op te stellen, werken het FSP en de betreffende ketenpartners samen in de gezamenlijke ondersteuning aan de klant. De casemanager 'financiën' voert de regie voor wat betreft de financiële situatie van de klant. Voor de overige

problematiek bijvoorbeeld voert het Sociaal Wijkteam de regie. Zo bieden we een integrale ondersteuning aan de klant.

Professionals en inzet vrijwilligers in de keten

Ketenpartners kunnen professionals of vrijwilligers zijn. De coördinatie en inzet van de vrijwilligers binnen de financiële keten wordt een nieuwe taak van het FSP. Vrijwilligers worden ingezet bij ondersteuning van een specifieke taak (bijvoorbeeld het op orde brengen van de administratie), of bij begeleiding in het stellen van prioriteiten op financieel gebied. Heeft de klant naast de hulp van de vrijwilliger tegelijkertijd nog aanvullende ondersteuning nodig, dan zet het FSP die in. Hierin werken vrijwilligers en professionals nauw samen in de ondersteuning van de klant. Omdat dienstverlening van vrijwilligers in de keten is ingebed, kunnen we de resultaten van de dienstverlening aan de klant monitoren en meenemen in de evaluatie van de dienstverlening binnen het FSP.

Informele zorg

Het FSP werkt samen met organisaties die met informele zorg inwoners met financiële problemen helpen. Het gaat dan om bijvoorbeeld verenigingen, wijkcentra, kerken en vakbonden. Deze organisaties in het voorliggend veld informeren, adviseren en ondersteunen inwoners waar mogelijk en hebben een signaleringsfunctie. Zij kunnen inwoners adviseren en doorverwijzen naar het FSP.

6. Gedragsmotivatie

In de dienstverlening die het FSP biedt, is naast begeleiding op het materiële vlak, ook gedragsmotivatie, ofwel coaching gericht op vaardigheden om balans in het budget te krijgen en te houden, essentieel. Het hebben van schulden kan namelijk grote impact hebben op keuzes die gemaakt worden in het dagelijks bestaan. Bij gedragsmotivatie gaat het erom de klant te begeleiden in het ontwikkelen van bijvoorbeeld het nemen van zijn verantwoordelijkheid, vergroten van zelfredzaamheid, versterken van de weerbaarheid en het leren omgaan met stress.

De juiste effectieve coaching- en interventietechnieken worden ingezet waarbij korte termijn doelen stellen en positief benadering de uitgangspunten zijn, net als een empathische en beoordelingsvrije benadering van de inwoner, de klant zelf doelen laten stellen, ontlasten en ondersteunen waar nodig en kan, belonen bij het bereiken van doelen en het vieren van behaalde successen met het eigen netwerk. De begeleiding op het gebied van gedragsmotivatie is nieuw en wordt gedaan door gespecialiseerde professionals. Deze dienstverlening is een innovatie binnen het FSP en hanteren we in nauwe afstemming met vergelijkbare initiatieven in het land.

7. Budgetbeheer

Budgetbeheer organiseren we binnen het FSP ook anders dan voorheen. Op dit moment kunnen inwoners die gebruik maken van budgetbeheer zelf een aanbieder kiezen en bijzondere bijstand aanvragen voor budgetbeheer. Het gevolg hiervan is dat er gebruik wordt gemaakt van veel verschillende aanbieders waardoor het moeilijk is om eenduidige afspraken te maken over bijvoorbeeld werkwijze en kwaliteit.

Naast de inwoners die een schuldbemiddelingstraject volgen, komen mensen zonder schuldbemiddeling in aanmerking voor vergoeding van de kosten van budgetbeheer via de bijzondere bijstand, als er een indicatie is afgegeven door bureau Schuldhulpverlening. Deze inwoners zijn via hulpverleners doorverwezen zonder dat de totale financiële situatie in beeld is gebracht en er naar een integrale aanpak van schulden is gekeken.

We willen meer inzicht en sturing krijgen op de inzet van budgetbeheer, zodat budgetbeheer wordt ingezet waar nodig en in aansluiting met eventuele andere instrumenten om financiële vragen of problemen structureel aan te pakken. Daarnaast kan budgetbeheer worden ingezet als preventief middel om erger te voorkomen. Het FSP gaat regie voeren over de inzet van budgetbeheer, begeleidt inwoners daarbij en maakt eenduidige afspraken over de kwaliteit met de budgetbeheerder als ketenpartner. We kiezen er daarom voor om via aanbesteding tot één budgetbeheerkantoor te komen.

8. Communicatie

In de communicatie over het FSP sluiten we zoveel mogelijk aan bij de leefwereld van de inwoners. Het FSP wordt gepositioneerd als dé plek in Rijswijk waar je terecht kunt voor alle financiële vragen. En het FSP maakt onderdeel uit van de bredere en integrale dienstverlening binnen het sociaal domein. Dat zal in de communicatie tot uitdrukking komen.

De uitgangspunten in de communicatie zijn dat de oplossing bij de inwoner zelf ligt; het FSP helpt om samen tot die best mogelijke oplossing te komen, maar de inwoner blijft in charge.

We sluiten in de communicatie zoveel aan bij de leefwereld van de inwoners en gaan daarom uit van 'life events' om zo de juiste doelgroep aan te spreken. 'Life events' zijn grote gebeurtenissen in iemands leven waarbij de financiële situatie drastisch verandert, soms onverwachts. Het gaat dan bijvoorbeeld om scheiding, werkloosheid, de geboorte van een kind of plotseling overlijden van de kostwinner. Door dergelijke gebeurtenissen kunnen mensen snel in financiële problemen raken. Wie hiermee te maken krijgt, kan terecht bij het FSP.

Maatschappelijke organisaties, ketenpartners en (andere) hulpverleners trekken samen met de gemeente op in het FSP en zijn in onze communicatie, ook doelgroep en belangrijke intermediairs.

9. Ontwikkelagenda en vervolg

Het FSP start per 1 maart 2019 met de nieuwe werkwijze en kent daarbij een groeimodel, waarbij onderdelen in de vorm van pilots worden ontwikkeld in samenwerking met de ketenpartners. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om een inhoudelijke sociale kaart, samenwerkingsafspraken in het kader van de aanpak van multi-problematiek en warme overdracht, integrale intake en monitoring klanttevredenheid.

We willen een laagdrempelige toegang bieden tot de dienstverlening van het FSP. We onderzoeken daarom de mogelijkheden van inloopspreekuren op een locatie die voor de inwoners al gemakkelijk en vrij toegankelijk is, zoals bijvoorbeeld Stervoorde.

Aan de hand van de ontwikkelagenda ontwikkelt de dienstverlening van het FSP zich steeds verder om samen met de ketenpartners een efficiënte dienstverlening te kunnen bieden aan inwoners met financiële vragen of problemen.

10. Evaluatie

We monitoren en evalueren de effecten van het FSP gedurende 2019. De uitbreiding van de dienstverlening van het FSP kan voor 2019 binnen de beschikbare budgetten worden uitgevoerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester,

drs. M. Middendorp MPC

drs. M.J. Bezuijen