

GEMEENTE SCHERPENZEEL

MEMO

2018-64

datum : 23 oktober 2018

aan : de raad

van : het college van burgemeester en wethouders

onderwerp : rapport Nationale Ombudsman "Een open deur? Het vervolg"

bijlage(n) : 2

Bijgaand treft u het rapport van de nationale Ombudsman "Een open deur? Het vervolg" met begeleidende brief aan.

De gemeente Scherpenzeel heeft meegewerkt aan een onderzoek over schuldhelpverlening. In de begeleidende brief bij het rapport zijn de resultaten van dit onderzoek opgenomen. Gebleken is dat een aantal zaken voor verbetering vatbaar zijn.

In de begeleidende brief van de Nationale Ombudsman zijn de resultaten voor de gemeente Scherpenzeel opgenomen. Daarbij zijn 3 fasen te onderscheiden, namelijk het persoonlijke aanmeldgesprek, de intakefase en de beoordelingsfase.

Fase 1: het persoonlijk aanmeldgesprek. De Nationale Ombudsman vindt dat voor de gemeente Scherpenzeel op 3 van de 6 onderdelen verbeterpunten zijn door te voeren. De betreft onderstaande onderdelen:

- De Nationale ombudsman verwacht dat dit gesprek namens de gemeente wordt gevoerd door iemand met (basis)kennis van het schuldhelpverleningsproces.
- Aan een dergelijk gesprek zijn geen voorwaarden verbonden. Dit betekent onder andere dat het gesprek ook plaatsvindt als op voorhand duidelijk is dat de gemeente geen enkele vorm van schuldhelp zal verlenen.
- Wanneer de burger niet op de gemaakte afspraak voor het persoonlijk aanmeldgesprek verschijnt, onderneemt de gemeente in ieder geval nog een poging om persoonlijk contact (via telefoon of huisbezoek) op te nemen met de burger en hem opnieuw te motiveren en uit te nodigen voor een gesprek.

Fase 2: de intakefase. De Nationale Ombudsman vindt dat voor de gemeente Scherpenzeel op 1 van de 2 onderdelen verbetering is door te voeren. Dat betreft onderstaand onderdeel:

- Wanneer de burger niet op de gemaakte afspraak voor een gesprek verschijnt onderneemt de gemeente in ieder geval een poging om persoonlijk contact (via telefoon of huisbezoek) op te nemen. Doel hiervan is om het contact met de burger te herstellen en hem te motiveren en uit te nodigen voor een gesprek.

Fase 3: de beoordelingsfase. De Nationale Ombudsman vindt dat voor de gemeente Scherpenzeel op 1 van de 6 onderdelen verbetering is door te voeren. Dat betreft onderstaand onderdeel:

- De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat gemeenten die weigeringsgronden in hun beleid hebben opgenomen daar terughoudend mee omgaan door in elk geval de individuele omstandigheden mee te wegen bij de beoordeling. Wanneer gemeenten weinig weigeringsgronden hebben of weigeringsgronden soepel toepassen, is de kans groter dat er meer aandacht is voor de individuele omstandigheden van de burger. De kans op toelating tot de schuldhelpverlening wordt hierdoor in beginsel groter.

De afdeling gemeentewinkel gaat onderzoeken hoe deze verbeterpunten aangepakt en verbeterd kunnen worden.

Voor fase 1 en 2 kan bij het niet verschijnen van een burger op het gesprek contact opgenomen worden en eventueel een nieuwe afspraak gemaakt worden. Dit verbeterpunt is eenvoudig aan te pakken, maar moet wel ingebed worden in het werkproces. De overige verbeterpunten zullen nader onderzocht worden en waar nodig zal het proces aangepast worden om meer aan de door de Nationale Ombudsman gestelde verwachtingen en normen te kunnen gaan voldoen.