

Raadsplein info/debat

Datum 9 januari 2017

onderwerp Rekenkameronderzoek Schulddienstverlening (20.25 – 22.00 uur)
portefeuillehouder Nelleke Vedelaar
informant Drielen, Peter van (4063)
afdeling Concernstaf

Voorgesteld besluit raad

kennis te nemen van

De reactie van het college van burgemeester en wethouders op het onderzoek van de rekenkamercommissie Zwolle naar de gemeentelijke schulddienstverlening (onderzoeksrapport "Evaluatie Schulddienstverlening Gemeente Zwolle").

Informatienota voor de raad

Datum 15 november 2016

Onderwerp	Rekenkameronderzoek Schulddienstverlening
Versienummer	V1.0

Portefeuillehouder Nelleke Vedelaar

Informant P.A. van Drielen
Eenheid/Afdeling Concernstaf
Telefoon 038 498 4063
Email P.van.Drielen@zwolle.nl
Bijlagen

- Bijlage 1: Actuele pilots Schulddienstverlening
- Bijlage 2: Overzicht aanbevelingen en reactie

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

De reactie van het college van burgemeester en wethouders op het onderzoek van de rekenkamercommissie Zwolle naar de gemeentelijke schulddienstverlening (onderzoeksrapport "Evaluatie Schulddienstverlening Gemeente Zwolle").

Datum 15 november 2016

1 Inleiding

De Rekenkamercommissie Zwolle heeft in de periode november 2015 tot en met september 2016 onderzoek verricht naar de schulddienstverlening door de gemeente Zwolle. De resultaten van dit onderzoek zijn vervat in het rapport "Evaluatie Schulddienstverlening Gemeente Zwolle". Dit rapport is door de commissie in de raadsvergadering van 26 september 2016 aangeboden aan de raad en het college. Deze informatie nota bevat de reactie van het college op het onderzoeksrapport. De reactie is opgebouwd uit een algemeen deel (de kernboodschap) en een specifiek gedeelte (reactie college). Dit tweede deel richt zich op de diverse constatering, conclusies en aanbevelingen uit het rapport. Ter bevordering van de leesbaarheid van deze nota hebben we onze reactie op de onderzoeksresultaten gerubriceerd naar vijf kernthema's. De nota wordt besloten met reactie op de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie (met verwijzing naar bijlage 2) en een doorkijk richting het aanstaande, nieuwe beleidsplan Schulddienstverlening.

2 Kernboodschap

Schulddienstverlening is een complex werkveld. Deze complexiteit houdt verband met de aard van de problematiek, de impact van de problematiek op het leven van mensen, de diversiteit aan oorzaken van schulden en de veelheid aan betrokken partijen; schuldenaars, schuldeisers, gemeente en maatschappelijke partners. De impact die schuldenproblematiek heeft op een persoon is groot. Van de mensen die contact hebben met de sociaal wijkteams hebben er 70% problemen met schulden. Schulden zorgen niet alleen voor financiële complicaties, maar leiden ook tot mentale stress. Daarnaast kunnen schulden bron zijn van tal van gezondheidsproblemen. Ondersteuning bij schuldenproblematiek is dan ook wenselijk. Dit om de financiële situatie van een inwoner stabiel en op orde te krijgen. Maatwerk en vroegsignalering zijn hier van groot belang. Met daarbij nadrukkelijk aandacht voor de persoonlijke situatie en gezondheid van de desbetreffende burger.

Sinds 2012 zijn wij als lokale overheid verantwoordelijk voor het stellen van de beleidskaders en het uitvoeren van het beleid met betrekking tot lokale schuldhulpverlening (in Zwolle schulddienstverlening). Dit doen we in nauwe samenwerking met verscheidene partners. Met als basis het beleidsplan Schulddienstverlening 2012-2016 "Op weg naar financiële zelfredzaamheid". Onze gezamenlijke dienstverlening is gericht op het voorkomen en/of oplossen van schulden onder Zwollenaren. Dagelijks werken inwoners, vrijwilligers en diverse professionals vanuit de gemeente en lokale partners met bezieling en betrokkenheid aan deze opgave. Daarbij bekijken we voortdurend naar mogelijkheden om mensen te kunnen helpen en hebben we continu oog voor mogelijke verbetering van onze dienstverlening. We nemen ieder signaal aangaande optimalisering serieus. In dit kader hebben we met belangstelling uitgekeken naar de uitkomsten van de evaluatie door de Zwolse Rekenkamercommissie. We hebben het ontvangen onderzoeksrapport bestudeerd. We zijn de commissie erkentelijk voor het verzette werk. We hebben uit het onderzoek aandachts- en verbeterpunten gedestilleerd die een plek krijgen in het in ontwikkeling zijnde nieuwe beleidsplan schulddienstverlening (periode 2017-2020) of direct worden vertaald in concrete verbeteracties.

Het Rekenkameronderzoek is gebaseerd op kwalitatief onderzoek in de vorm van interviews met een selecte groep betrokkenen: enkele cliënten en medewerkers van samenwerkingspartners, schuldeisers en gemeente. De gekozen kwalitatieve insteek heeft effect op de representativiteit van het rapport. De Rekenkamercommissie maakt hierover zelf een opmerking in haar nawoord. We beschouwen het Rekenkameronderzoek als basis voor een verdere evaluatie van ons Schulddienstverleningsbeleid. Dit geven we onder andere vorm door middel van een klanttevredenheidsonderzoek onder bestaande cliënten en mensen die een schulddienstverleningstraject

Datum 15 november 2016

hebben afgesloten, zodat we ons nieuwe beleid op basis van kwalitatief en kwantitatief onderzoek kunnen vormgeven. In deze informatienota gaan we in op de aanbevelingen en constatering van het rapport van de Rekenkamercommissie. We geven onze eigen visie en nuanceren sommige onderdelen van het rapport.

De hiervoor genoemde eigen evaluatie is reeds opgestart. Dit is een gebruikelijke procedure in de aanloop naar een nieuw beleidsplan. We zijn en gaan in dialoog met de diverse betrokken actoren om ons beleid en aanpak te evalueren. We streven ernaar een brede vertegenwoordiging vanuit ons klantenbestand te bevragen op hun ervaring met onze dienstverlening. Dit doormiddel van het genoemde klant tevredenheidsonderzoek. Daarnaast halen we onze input uit de gesprekken met de diverse samenwerkingspartners, waaronder vrijwilligers. Samen met de aanbevelingen vanuit het rekenkameronderzoek en landelijke evaluaties en onderzoeken (evaluatie Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid), vormt de eigen evaluatie input voor het nieuwe beleidsplan schulddienstverlening. Het beleidsplan is naar verwachting einde eerste kwartaal 2017 gereed voor behandeling in uw raad.

3 Reactie college

Kwaliteit dienstverlening

In het rapport van de Rekenkamercommissie zijn diverse constatering gedaan of conclusies getrokken met betrekking tot de kwaliteit van onze schulddienstverlening. Er wordt in dit kader gewezen op de lange doorlooptijd van de beginfase van een dienstverleningstraject. Daarnaast is aangegeven dat nazorg aan cliënten niet conform het gemeentelijk beleid wordt uitgevoerd. De Rekenkamercommissie stelt dat het beleid veronderstelt dat alle klanten een nazorgtraject aangeboden krijgen. Dit blijkt in de praktijk niet het geval. Er zijn verder door geïnterviewde samenwerkingspartners of cliënten opmerkingen geplaatst ten aanzien van de doorverwijzing naar Op Orde en de gedeelde caseload. De gemeente verwijst niet altijd door naar Op Orde. Enkel als de consulent verwacht dat een cliënt niet in staat is zichzelf te melden bij een organisatie, wordt actief doorverwezen. De doorverwijzing wordt door de twee geïnterviewde samenwerkingspartners als problematisch omschreven en behoeft naar hun mening een strakkere organisatie. De gedeelde caseload leidt naar mening van de respondenten van het onderzoek tot verschillende antwoorden door verschillende consultants en de situatie waarin cliënten vaak hun verhaal moeten herhalen. Tot slot wordt de kwaliteit van bewindvoering (belegd bij externe partijen) als aandachtspunt aangemerkt door gesproken schuldeisers. Deze partijen zien graag dat bewindvoering bij de gemeente wordt ondergebracht.

Reactie college

We vinden het belangrijk om Zwollenaren die met schuldproblematiek bij ons aankloppen direct te helpen. De gemeentelijke schulddienstverlening voldoet dan ook aan de wettelijke termijnen voor wat betreft wachttijden. Terugkijkend naar de afgelopen vier jaar is dit niet altijd zo geweest. Door inzet op het efficiënter maken van processen, betere samenwerking in de keten en inzet van extra personeel voldoen we sinds juli 2015 aan deze termijnen. In alle gevallen vindt er binnen vier weken na een verzoek tot schulddienstverlening een intakegesprek plaats. Binnen acht weken wordt er een besluit genomen over toelating tot schulddienstverlening. Bij crisisaanvragen is er binnen drie werkdagen contact met de (potentiële) cliënt. Naast wachttijden kennen we doorlooptijden. De doorlooptijd van een schuldregeling (tussen schuldenaar en schuldeisers) van tien maanden, met uitbreiding tot veertien maanden, is door brancheorganisatie Nvvk als richtlijn gesteld. Het betreft geen (wettelijke) norm. Wij kunnen ons voorstellen dat een dergelijke doorlooptijd als lang wordt ervaren door cliënten of individuele schuldeisers. Tegelijkertijd is het behalen van de richtlijn geen doel op zich. Als een bepaalde langere

Datum 15 november 2016

doorlooptijd nodig is om het doel te bereiken, dan gaat kwaliteit voor tijd. Wel moet voor alle betrokkenen helder zijn waarom een langere doorlooptijd nodig is (zie thema "Communicatie").

We hebben als gemeente maar voor een deel invloed op de voortgang, namelijk op het vlak van processen in eigen huis. We spannen ons in om deze processen zo effectief en efficiënt te laten verlopen. Op de handelingssnelheid en de wil tot medewerking van de schuldenaar of een schuldeiser hebben we in beperkte mate invloed. In de Kabinetsreactie op de evaluatie van de "Wet gemeentelijke schuldhulpverlening" (27 juni 2016) wordt treffend gesteld dat het proces zo snel is als de "langzaamste schakel". Dit kan een schuldenaar zijn die moeite heeft alle benodigde informatie te verzamelen, een schuldeiser die niet reageert op een informatieverzoek of een (overheids)instantie die traag is in het leveren van (inkomens)informatie.

Ten aanzien van de inzet van nazorg aan cliënten is er sprake van een verschil in duiding van het vigerende beleidsplan. De Rekenkamercommissie stelt dat, in afwijking van ons beleid, niet iedere cliënt wordt voorzien van nazorg. Naar mening van het college is de inzet van nazorg overeenkomstig het vastgestelde beleid. Het beleid inzake schulddienstverlening veronderstelt dat er een nazorgtraject *kan* worden aangeboden. Het is echter geen automatisme om *alle* klanten een nazorgtraject aan te bieden. Dit is afhankelijk van het soort traject dat is doorlopen, de wijze waarop een traject is beëindigd en de mate waarin nazorg noodzakelijk is. Waar nazorg wenselijk is, wordt dit ook altijd aangeboden. De nazorg zelf wordt uitgevoerd door verschillende instanties. De gemeente biedt nazorg aan op het terrein van budgetbeheer. Inwoners die na een schulddienstverleningstraject onvoldoende financiële zelfredzaamheid hebben, worden met vrijwilligers ondersteund door Op Orde. Daarbij is de veronderstelling dat mensen leerbaar zijn om na deze ondersteuning voldoende zelfredzaam te zijn. Indien de inschatting bestaat dat mensen onvoldoende zelfredzaam zijn en langdurige structurele ondersteuning nodig hebben, kan beschermingsbewind worden ingezet. Het kan zijn dat na een regulier minnelijk schulddienstverleningstraject de schulddienstverlening wordt voortgezet door het starten van een wettelijk traject. De financiering van het wettelijk WSNP-traject komt van Justitie. Justitie focust op juridische afwikkeling en betaalt niet voor begeleiding. Een aanbod van nazorg door justitie (een WSNP-bewindvoerder) is ongebruikelijk.

Op Orde Zwolle is een samenwerkingsverband tussen Sociaal Raadslieden en Formulierenbrigade van De Kern, WIJZ, Humanitas en Schuldhulpmaatje. Op Orde is het centrale aanmeldpunt voor hulp en advies bij thuisadministratie. We herkennen niet dat het doorverwijzen van en naar Op Orde problematisch verloopt. Burgers weten de vier partners van Op Orde goed te vinden. Waar sprake is van multiproblematiek (op verschillende leefgebieden) wordt het SWT door Schulddienstverlening ingeschakeld. Andersom worden cliënten al bij het indienen van de aanvraag voor schulddienstverlening standaard voor ondersteuning verwezen naar Op Orde. Ook tijdens de integrale intake van schulddienstverlening wordt, daar waar de situatie daarom vraagt, actief naar Op Orde verwezen.

De opmerkingen over gezamenlijke caseload zijn herkenbaar. Eind 2014 is er vanuit oogpunt van efficiëntie en dienstverlening voor gekozen om bij Budgetbeheer het werken met een individuele caseload en een vast contactpersoon te wijzigen naar het werken met een gezamenlijke caseload. Hierdoor verdween de kwetsbaarheid, kon de telefonische bereikbaarheid uitgebreid worden en konden er meer intake gesprekken worden ingepland. Het gemis aan de vaste contactpersoon is hiervan de keerzijde. De geplaatste opmerkingen vormen voor ons aanleiding tot nader onderzoek naar de effectiviteit en kwaliteit van deze werkwijze. We nemen de uitkomsten uit dit onderzoek mee in het nieuwe beleidsplan.

De opmerkingen over beschermingsbewind zijn mede afkomstig van onze eigen medewerkers. De verantwoording voor de dienstverlening van beschermingsbewindvoerders ligt in de eerste plaats bij deze particuliere instellingen en Justitie. Wel zijn de vele opmerkingen en de hoge kosten voor de gemeente via de bijzondere bijstand een

Datum 15 november 2016

belangrijke stimulans voor heroverweging van het huidige beleid. Wij komen daar op terug in het nieuwe beleidsplan.

Communicatie

In het evaluatierapport wordt gesteld dat cliënten hun intakegesprek over het algemeen als prettig ervaren. Communicatie na dit gesprek door de gemeente verloopt naar mening van de geïnterviewde cliënten moeizaam. De telefonische bereikbaarheid van de consulenten budgetbeheer wordt als aandachtspunt genoemd (beperkte uren bereikbaar: 9-13 uur). Daarnaast wordt gesteld dat de gemeente gedurende de stabilisatiefase beperkt communiceert over de voortgang. De geïnterviewde schuldeisers onderschrijven dit punt. Het contact per e-mail gaat beter, maar vergt veelal een langere reactietijd van de gemeente.

De Rekenkamercommissie constateert dat de slechte bereikbaarheid en gebrekkige informatievoorziening leidt tot een gebrek aan kennis bij cliënten. Zij baseert deze constatering op het feit dat een deel van de cliënten in het groepsinterview heeft aangegeven geen bekendheid te hebben met Op Orde en MijnSDV

De samenwerkingspartners en cliënten geven aan dat het proces niet altijd even vlekkeloos verloopt. Soms raakt de gemeente papieren kwijt of worden schuldeisers niet op tijd aangeschreven. Volgens schuldeisers en maatschappelijke partners is er veel ruimte voor verbetering van communicatie en informatiesystemen. Informatieuitwisseling gaat nu veelal via de post.

Reactie college

Wij herkennen de behoefte bij cliënten en schuldeisers om de communicatie tijdens de beginfase van een schulddienstverleningstraject te verbeteren. We zetten diverse stappen om in deze behoefte te voorzien, te meer we het van belang achten dat inwoners goed en helder inzicht hebben/krijgen in vervolgstappen van hun traject. We hebben bij al deze verbeterlagen oog voor de digi- en taalvaardigheid van burgers. In dit kader worden aanpassingen aan dienstverlening zodanig vormgegeven dat ook mensen die niet digitaal onderlegd zijn of een taalkundige achterstand hebben goed blijven aangesloten op onze dienstverlening.

Eén van deze stappen ter verbetering betreft de uitbreiding van het in 2014 geïntroduceerde cliëntenportal (MijnSDV). De uitrol van de uitgebreide applicatie wordt eind 2016 verwacht. Door deze uitbreiding krijgt een cliënt goed inzicht in de stand van zaken en verloop van zijn hulpverleningstraject. Tevens wordt er een contactformulier ingebouwd, zodat er desgewenst ook via deze weg een reactie door een cliënt kan worden gegeven. Met deze aanpassingen aan MijnSDV wordt een impuls gegeven aan de gemeentelijke informatievoorziening aan en communicatie met cliënten en schuldeisers.

Daarnaast werken we aan een verbetering van de (telefonische) bereikbaarheid. De professionals belast met de intake van Schulddienstverlening, tevens regievoerder op het proces, zijn de gehele dag bereikbaar. De consulenten van Budgetbeheer en de Schuldregeling zijn bereikbaar tussen 09.00 en 13.00 uur. Hoewel dit niet was te voorzien, zijn er bij de verhuizing naar het Stadskantoor (waarbij over werd gegaan op mobiele telefonie) technische problemen ontstaan bij de bereikbaarheid van Budgetbeheer. Budgetbeheer is koploper binnen de gemeente waar het gaat om het aantal binnenkomende telefoongesprekken. De huidige techniek blijkt hier onvoldoende op te zijn toegerust. Nog dit jaar wordt dit probleem in samenwerking met het Klantcontactcentrum (KCC) van de gemeente Zwolle opgelost.

Elke cliënt wordt met de ontvangstbevestiging van zijn aanvraag en via de website verwezen naar Op Orde. Ook tijdens de intakegesprekken worden cliënten bij behoefte aan ondersteuning actief doorverwezen naar Op Orde. We monitoren verder het gebruik van de cliëntportal MijnSDV. Deze portal wordt door meer dan 70% van de cliënten gebruikt. Daarnaast wordt bij de intake van schulddienstverlening al gescreend op de digitale vaardigheden van een (potentiële) cliënt. Cliënten die niet digitaal vaardig zijn, maken gebruik van andere kanalen zoals telefoon en post of worden begeleid door een digitaal vaardige vrijwilliger. Er is bij schulddienstverlening

Datum 15 november 2016

sprake van een groot volume aan zowel uitgaande post (met name aan de vele schuldeisers) en binnenkomende post (van zowel schuldeisers als van cliënten met nota's en bewijsstukken).

De dossiers zijn volledig gedigitaliseerd. Bij de invoering van het digitaliseringsproces zijn er incidentele aanloopproblemen geweest met poststukken. Deze aanloopproblemen zijn inmiddels opgelost. De conclusie van de Rekenkamercommissie met betrekking tot gebrekkige informatievoorziening door de gemeente onderschrijven we daar waar het gaat om de telefonische bereikbaarheid. Wat betreft de communicatiemomenten met cliënten en schuldeisers wordt inmiddels ingezet op de ontwikkeling van digitale uitwisseling van informatie met alle partijen. Wij houden daarbij ook oog voor mensen zonder digitale vaardigheden door extra of afwijkende dienstverlening door bijvoorbeeld de Stadkamer, Op Orde of de behandelde consulent.

Samenwerking

In het rapport wordt ingegaan op de samenwerking en afstemming die we als gemeente hebben met diverse partners in het domein schulddienstverlening. De relatie met de samenwerkingspartners wordt als goed omschreven: er is regelmatig contact en afstemming. Er wordt specifiek ingegaan op de lijn met de lokale woningcorporaties. Geïnterviewde medewerkers van deze organisaties geven aan dat het proces rondom spoedaanmeldingen goed is ingeregeld. Tegelijkertijd wordt opgemerkt dat de informatieuitwisseling beter kan. Daarbij wordt gesteld dat door corporaties geïnterviewde informatie over schulden en situatie van een bewoner niet door de gemeente wordt overgenomen (mogelijk vanwege privacywetgeving). Ook de samenwerking met vrijwilligersorganisaties wordt aangehaald. Door een van de organisaties wordt aandacht gevraagd voor de impact die de verantwoordelijkheid voor ondersteuning van een cliënt heeft op een vrijwilliger. De steun van een vrijwilliger door een professional wordt wenselijk geacht.

Reactie college

We streven naar een adequate samenwerking met de circa dertig partners in de stad. Een goede samenwerking is essentieel in het herkennen, inventariseren, beheersen en oplossen van schuldenproblematiek onder Zwollenaren. Ter bevordering en ondersteuning van de lokale samenwerkingsverbanden hebben we een Accountmanager Schulddienstverlening&Preventie aangesteld. De accountmanager is verantwoordelijk voor het relatiebeheer met onze partners. Zij maakt werkafspraken met hen en zorgt voor de voorlichting over Schulddienstverlening aan deze partijen. Zij monitort de gemaakte afspraken met contractpartners en signaleert knelpunten in de uitvoering.

Ons beeld is dat de huidige samenwerkingsverbanden constructief en effectief van aard zijn. Dit beeld wordt bevestigd door onze ketenpartners. In het overleg dat we met deze partijen hebben gehad ter evaluatie van ons beleid hebben deze partijen aangegeven tevreden te zijn over de samenwerking en korte communicatielijnen met de gemeentelijke schulddienstverlening. Als voorbeeld ook de interactie met de lokale woningcorporaties. De lijn tussen gemeente en deze organisaties is kort. Er is sprake van een sluitende aanpak ter voorkoming van ontruiming (driehoek Sociaal Wijkteam, corporaties en schulddienstverlening). We gaan in gesprek met de woningcorporaties inzake de opmerking over het niet overnemen van informatie over schulden door de gemeente, daar waar we deze opmerking niet herkennen.

De gevraagde aandacht voor ondersteuning van vrijwilligers bij hun begeleiding van een cliënt is legitiem. We willen dat vrijwilligers en achterliggende organisaties goed zijn toegerust om zo hun bijdrage te kunnen leveren aan de begeleiding en nazorg van cliënten. Ter ondersteuning van dit voornemen is met behulp van een gemeentelijke subsidie bij alle betrokken vrijwilligersorganisaties een professionele coördinator aangesteld. Deze coördinatoren zijn in de eerste plaats aanspreekpunt c.q. vraagbaak voor de diverse vrijwilligers. Daarnaast fungeren deze personen als gesprekspartner van de gemeente bij diverse ontwikkelingen en vraagstukken op het

Datum 15 november 2016

terrein van schulddienstverlening. Een dergelijke afstemming hebben we periodiek met een brede vertegenwoordiging vanuit de diverse actoren op het vlak van schulddienstverlening (bijvoorbeeld het Leger des Heils, beschermingsbewindvoerders, de woningcorporaties, Limor, Wijz, Diaconaal platform Zwolle, Travers). Deze overleggen zijn bedoeld om tot een integrale sluitende aanpak te komen en kennis te delen. Ook de participatieraad sluit aan bij deze overleggen.

Innovatie

De Zwolse schulddienstverlening wordt niet als bijzonder innovatief gekenmerkt. De Rekenkamercommissie herkent verschillende initiatieven, maar stelt de vraag in hoeverre deze werkelijk vernieuwend zijn. De nieuwe initiatieven laten zich volgens de commissie kenmerken als toevoeging aan het bestaande aanbod van diensten. Enkele pilots richten zich op registratie van schulden en vroegsignalering en andere bieden ondersteuning aan zelfstandigen met schuldenproblematiek. Het is (nog) niet duidelijk of de initiatieven succesvol zijn en zich vertalen naar een structureel aanbod van effectieve schulddienstverlening.

Reactie college

Innovatie is een middel om de kwaliteit van onze dienstverlening richting Zwollenaren te verbeteren en in dit kader onze processen, producten en instrumenten te vernieuwen waar nodig. We zijn continu bezig met het optimaliseren van onze schulddienstverlening. Vanaf 2012 heeft de gemeente een instrument in gebruik genomen voor het doorlichten van aanvragers en zijn de consultants opgeleid om hiermee te werken. Dit instrument, Mesis, geeft inzicht in gedrag, motivatie en vaardigheden van de aanvrager. Het cliëntenportal MijnSDV is ontwikkeld en beschikbaar gesteld en de instrumenten "Duurzame financiële dienstverlening" (voor de kwetsbare doelgroep waarbij schulden nog niet opgelost kunnen worden) en de module "Nazorg conform richtlijnen NVVK" zijn toegevoegd aan het instrumentarium. Er lopen daarnaast diverse experimenten en nemen we deel (of hebben deelgenomen) aan verscheidene pilots. Een van die experimenten betreft schulddienstverlening aan zelfstandige ondernemers. Dit experiment heeft geleid tot een werkwijze waarbij ook deze doelgroep kan worden bediend. Zie bijlage 1 voor een overzicht van enkele actuele/ te starten pilots en de in een separate informatienota opgenomen beantwoording van artikel 45 van de VVD over innovatie binnen schulddienstverlening.

Wij volgen alle ontwikkelingen binnen het beleidsterrein Schulddienstverlening op de voet door actieve deelname aan kennisplatforms, brancheorganisaties en overleg met vakgenoten. Wij zoeken vanuit een positief-kritische houding naar de toegevoegde waarde en waar mogelijk haken wij aan op initiatieven, bijvoorbeeld het Nationaal initiatief herstructurering schulden of het hulpportaal internet.

Organisatie en financiën

In het rekenkamerrapport wordt stilgestaan bij de positie van de sociaal wijkteams in relatie tot onze schulddienstverlening. Er wordt aangegeven dat de rollen en taken van het sociaal wijkteam op het gebied van schulddienstverlening in ontwikkeling zijn. Daarbij de opmerking dat de gemeente bekijkt welke taken door het sociaal wijkteam kunnen worden vervuld. Op financieel vlak wordt in het rapport stilgestaan bij de positie van het proces schulddienstverlening binnen de gemeentelijke begroting. Het proces vindt zijn basis in het programma "Inkomen" binnen onze begroting. Conclusie van de Rekenkamercommissie is dat uitgaven aan schulddienstverlening en -preventie niet inzichtelijk zijn; de begroting geeft onvoldoende informatie over specifieke instrumenten.

Reactie college

Vanaf 2015 is schulddienstverlening aangesloten bij de sociaal wijkteams. In de pilotfase voorafgaande aan de start van de wijkteams is door medewerkers schulddienstverlening meegedraaid en een handreiking aangaande schulddienstverlening ontwikkeld voor de medewerkers van de sociaal wijkteams. De doorontwikkeling op deze

Datum 15 november 2016

aansluiting is bewust getemporiseerd. Dit in de wetenschap dat het wijkteam zich nog moest organiseren en met een hoge werkdruk op andere vlakken binnen hun dienstverlening kampten. We zijn nu op het punt beland dat de wijkteams kunnen fungeren als het eerste kanaal voor de burger met financiële problematiek. Binnen een wijkteam worden, al dan niet in combinatie met zorg voor problemen op andere leefgebieden, de lichte ondersteuningsvragen van schuldenproblematiek opgepakt. Daar waar zwaardere schuldenproblematiek speelt, wordt een inwoner door het wijkteam toegeleid naar de specialistische hulp door de gemeente. Hierbij houdt het wijkteam de regie op het proces. Daar waar burgers via een ander kanaal in beeld zijn gekomen bij onze schulddienstverlening wordt, indien er sprake is van multiproblematiek, het sociaal wijkteam actief bijgeschakeld.

De begroting van de gemeente heeft met ingang van begrotingsjaar 2017 een nieuwe opzet: integraler door minder programma's, digitaal raadpleegbaar en meer verbinding tussen ambities, doelen en activiteiten. Binnen het traject rondom de herijking van de begroting is niet tot een clustering gekomen van alle uitgaven op het terrein van Schulddienstverlening. Een dergelijke clustering is ook moeilijk te realiseren vanwege de onderlinge verwevenheid van diverse programma's en bijbehorende beleidsvelden rondom schulddienstverlening. Schulddienstverlening valt als proces onder meerdere programma's. In Programma 4 "Inkomen" wordt voornamelijk ingegaan op onze inzet ter oplossing van problematische schulden en voor een deel op activiteiten gericht op preventie. Preventie in bredere zin valt onder Programma 1 "Samenleving" (zoals subsidie aan Op Orde). Kosten voor beschermingsbewind houden verband met het onderdeel bijzondere bijstand. De verspreiding van uitgaven Schulddienstverlening over meerdere programma's neemt niet weg dat we in de praktijk integraal werken.

Ook de diversiteit aan geldstromen en betrokken partijen (gesubsidieerd of niet) maakt een financiële afbakening van het proces schulddienstverlening binnen de gemeentelijke begroting niet mogelijk. Wel hebben we inzicht en kunnen we sturen op de kosten per "product" of "fase" van een schulddienstverleningstraject. De opmerking over het niet inzichtelijk hebben van kosten per instrument vormt voor ons aanleiding om in het nieuwe beleidsplan beter inzicht te geven in de gelden voor zowel preventie als inzet op verschillende instrumenten.

4 Aanbevelingen

We hebben de diverse aanbevelingen van de Rekenkamercommissie van een reactie voorzien. In bijlage 2 bij deze nota een overzicht van deze aanbevelingen en bijgevoegde reacties.

5 Communicatie

De communicatie binnen het onderzoekstraject van de Rekenkamercommissie met alle betrokken partijen heeft onder regie van de commissie plaatsgevonden.

6 Vervolg

De komende maanden werken we verder aan het nieuwe beleidsplan. We doen dit in nadrukkelijke samenwerking en afstemming met onze partners en in samenhang met de uitwerking van de thema's van de transformatieagenda. Ter verdere vergroting van of reflectie op de innovatiekracht van ons beleidsplan en proces schulddienstverlening haken we een daartoe gespecialiseerd adviesorgaan aan. We geven daarnaast uitvoering aan de eerder vermelde eigen evaluatie van onze dienstverlening. De input uit dit onderzoek nemen we mee in de

Datum 15 november 2016

uitwerking van het beleidsplan. Wij verwachten aan het einde van het eerste kwartaal 2017 dit plan aan de raad te kunnen presenteren.

7 Openbaarheid

Deze informatienota is openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris

Datum 15 november 2016

Bijlage 1: Actuele pilots schulddienstverlening

Pilot “Vindplaats Schulden BKR”

We willen samen met het bureau kredietregistratie (BKR) en andere partijen (bijvoorbeeld woningcorporaties en energieleveranciers) een pilot voor het registreren van schulden inrichten: Vindplaats van Schulden (VPS). BKR levert de concept-convenanten voor de datauitwisseling met andere partijen. Het doel is om vast te stellen met welke combinatie van gegevens de juiste mensen bereikt worden. Op die wijze hopen we efficiënt en effectief uitvoering te geven aan het voorkomen van problematische schulden.

De inrichting vindt plaats in overeenstemming met vigerende wetgeving en houdt rekening met privacy-aspecten. We verzamelen vooralsnog geen nieuwe data. Wij wegen zorgvuldig af wanneer we gegevens gaan bewaren of verstrekken. We letten vanwege de gevoeligheid van de gegevens goed op doelgebondenheid, transparantie, veiligheid en zorgvuldigheid. We verwachten de operationele start van de pilot rond januari 2017.

Pilot “Hulpportaal Internet”

We willen samen met Schuldhulpmaatje een proef starten aangaande intensivering van de vroegsignalering. Mensen die dreigen in financiële nood te komen, kunnen door een intake op het internet inzicht krijgen in hun financiële situatie. In samenwerking met het bedrijfsleven en diverse schuldeisers gaan we proberen vroegtijdig te helpen in samenwerking met wijkteams en vrijwilligers. Het hulpportaal zit nog in de fase voorafgaand aan die van Vindplaats schulden.

Pilot rondom preventie in relatie tot gedrags- en houdingsfactoren

In samenwerking met de Hogeschool Utrecht zijn we bezig om een alternatieve budgetcursus op te zetten. Het idee is om vanuit theorie/onderzoek over gedrag een andere inhoud voor de cursus samen te stellen en vervolgens te onderzoeken wat de effecten zijn (in vergelijking met bestaande cursussen). We moeten meer rekening houden met het menselijke gedrag. Mensen komen ook in de financiële problemen bij een economische hoogconjunctuur bijvoorbeeld door onoplettendheid, ziekte, stress of andere persoonlijke omstandigheden

Budgetkring

Mensen hebben soms onvoldoende grip op uitgaven, krijgen minder inkomen of willen schulden voorkomen dan wel oplossen. Iedereen die meer grip wil krijgen op zijn budget, heeft baat bij Budgetkring. Men leert in kringgesprekken met elkaar en van elkaar. Het doel is meer grip te krijgen op de financiën. De deelnemers gaan op een creatieve manier aan de slag om zaken anders aan te pakken. De groep bestaat uit acht deelnemers. Het kan gaan over boodschappen doen, zuinig met energie en budgetteren. Onder leiding van een vrijwilliger praat men in 12 bijeenkomsten hoe men meer kan doen met minder geld. Het lesmateriaal is gratis.

Datum 15 november 2016

Bijlage 2: Overzicht aanbevelingen en reactie

Nr.	Aanbeveling	Reactie
1.	Herformuleer beleid voor schuldhulpverlening. Formuleer duidelijke, meetbare, evalueerbare en haalbare doelstellingen en neem de burger (de cliënt) als uitgangspunt.	We werken aan een nieuw beleidsplan. We nemen deze aanbeveling mee in de uitwerking van dit plan.
2.	Structuur formele en informele informatielijnen met betrokken instellingen binnen werkbare privacyafspraken.	Dit punt wordt meegenomen in het nieuwe beleidsplan in relatie tot de doorontwikkeling van de aansluiting met de wijkteams.
3.	Geef de sociale wijkteams een hoofdrol in de algemene informatievoorziening, signalering en doorverwijzing.	Dit gebeurt al en wordt doorwikkeld. Zie thema "Organisatie en samenwerking" in onderhavige collegereactie.
4.	Volg cliënten vanaf de intake, zodat eventuele uitval direct daarna gesignaleerd en tegengegaan kan worden.	Dit gebeurt al. De consulent Schulddienstverlening, belast met de intake, voert de regie op het proces en ontvangt vanuit die rol ook de signalen met betrekking tot eventuele dreigende uitval. Hierop wordt dan, passend bij de situatie, actie ondernomen om uitval te voorkomen.
5.	Zorg voor een structurele doorverwijzing en controleer of de cliënt dat ook opvolgt.	We nemen deze aanbeveling deels over. We vervolgen de reeds ingezette doorontwikkeling van de samenwerking en aansluiting van Schulddienstverlening bij het Sociaal Wijkteam (SWT). Het SWT wordt het loket voor burgers met financiële ondersteuningsvragen. Het SWT werkt hierbij nauw samen met Sociaal raadsliedenwerk. Daar waar specialistische hulp nodig is, wordt door het SWT opgeschaald naar de gemeente. De regie op alle leefgebieden, dus ook op financiën ligt bij het SWT.
6.	Maak preventieprojecten transparanter en geef een toetsbare kostenonderbouwing. Zet in op projecten die een bewezen resultaat hebben gehaald of innoveer op basis van kansrijke methoden.	Deze aanbeveling nemen we over. We maken elk jaar al een overzicht voor intern gebruik van al onze preventieprojecten. Dit overzicht gaan we delen met de ketenpartners. We volgen alle landelijke preventie-initiatieven op de voet en zijn kritisch op de toegevoegde waarde daarvan.

Datum 15 november 2016

7.	Wijs voor iedere cliënt een consulent aan die in de rol van accountmanager als eerste aanspreekpunt fungeert.	Deze aanbeveling nemen we over in die zin dat de regie voor de ondersteuningsvragen bij het SWT komt te liggen. Inhoudelijk voor het specifieke schulddienstverleningstraject geldt dat de regie ligt bij de consulent Schulddienstverlening. Voor specifieke financieel-technische vragen kan ook rechtstreeks met een budgetbeheerder of schuldregelaar contact gelegd worden.
8.	Geef duidelijke beschikbaarheidsperiodes aan waarin telefonisch en whatsapp contact op initiatief van de cliënt daadwerkelijk mogelijk is. Onderzoek daarbij de mogelijkheid om gedurende de gehele werkdag bereikbaarheid aan te bieden aan de cliënt.	De consulent Schulddienstverlening was altijd al de hele dag telefonisch bereikbaar. We hebben geïnvesteerd in een technisch oplossing waardoor budgetbeheerders en schuldregelaars beter bereikbaar worden voor klanten en schuldeisers. Zie ook de paragraaf over communicatie onder het onderdeel "Reactie college" van de informatienota.
9.	Communiceer stelselmatig en op gezette tijden. Bied daarbij ook een reactiemogelijkheid aan.	Het belang van goed en regelmatig communiceren wordt onderschreven. We onderzoeken de mogelijkheden om cliënten ook via whatsapp te gaan benaderen en om de website uit te breiden met informatie en met veel gestelde vragen en antwoorden.
10.	Structureer de betalingsregelingen en digitaliseer deze indien mogelijk en toepasbaar. Bied daarbij ook ondersteuning in de vorm van een helpdesk.	Schulddienstverlening werkt volledig digitaal. Schulddienstverlening bestaat vooral uit schuldregelingen. Betalingsregelingen worden alleen gedaan als een schuldregeling niet mogelijk is en dat is binnen het product DFD (Duurzame Financiële Dienstverlening). Bij vragen over een betalingsregeling kan men advies inwinnen bij de consulent budgetbeheer. DFD wordt uitgevoerd conform de richtlijnen en kwaliteitseisen van de NVVK.
11.	Communiceer per fase, ook tijdens wachttijd, aan alle betrokkenen met regelmaat. Verstuur statusberichten ook als er bijvoorbeeld geen nieuws is en bied daarbij een reactiemogelijkheid aan. Breng de inzagemogelijkheid in MijnSDV expliciet onder de aandacht.	Het belang van goed en regelmatig communiceren wordt onderschreven. We hebben geïnvesteerd in een uitbreiding van het cliënten portal waarbij de cliënten realtime inzicht hebben in de Schuldregeling. Met een contactformulier kan een reactie worden gegeven. De nieuwe ontwikkelingen worden expliciet onder de aandacht gebracht.
12.	Verkort doorlooptijden, geef zo nodig aan of er meer capaciteit nodig is en welke resultaten en kosten die extra	Wij nemen deze aanbeveling over met dien verstande dat verkorting van de doorlooptijden

Datum 15 november 2016

	capaciteit zal opleveren.	gedeeltelijk in onze invloedssfeer ligt. Met inzet van extra capaciteit kan daar nog resultaat worden bereikt . Wij komen daarop terug in het beleidsplan.
13.	Onderzoek de mogelijkheid om de bewindvoering weer in eigen hand te nemen en rapporteer daarover bij de volgende beleidsplanpresentatie.	De opmerkingen over beschermingsbewind zijn mede afkomstig van onze eigen medewerkers. De verantwoording voor de dienstverlening van beschermingsbewindvoerders ligt in de eerste plaats bij deze particuliere instellingen en Justitie. Wel zijn de vele opmerkingen en de hoge kosten voor de gemeente via de bijzondere bijstand een belangrijke stimulans voor heroverweging van het huidige beleid. Wij komen daar op terug in het nieuwe beleidsplan.
14.	Zoek gericht naar kansrijke nieuwe ontwikkelingen in het veld. Bied speelruimte voor experimentele proefprojecten. Formuleer beleid voor nieuwe doelgroepen, maar houd focus op de belangrijkste doelgroepen.	We nemen deze aanbeveling over te meer omdat reeds overeenkomstig wordt gewerkt. We doen mee aan diverse experimenten die in den lande als innovatief worden beschouwd. Het meedoen aan de pilot Vindplaats van Schulden is hiervan een voorbeeld. Daarnaast heeft een succesvol experiment voor Schuldienstverlening aan zelfstandig ondernemers inmiddels geleid tot een werkwijze waarbij ook deze doelgroep kan worden bediend. Binnen team Schuldienstverlening is gestart met een Innovatieteam waarbij geëxperimenteerd wordt met innovatieve ideeën t.a.v. procesversnelling en communicatie. Wij gaan derden bij het innovatieteam betrekken.
15.	Organiseer voorlichting zo efficiënt en betaalbaar mogelijk, bijvoorbeeld in combinatievormen met andere communicatie zoals de gemeentelijke pagina in huis-aan-huisbladen, correspondentie over gemeentelijke belastingen.	Aanvullend op wat al gezegd is over communicatie gaan we onderzoeken op welke wijze we hier invulling aan kunnen geven.
16.	Overweeg het verlengen van nazorg als vrijwillige mogelijkheid tot 2 jaar. Bied ex-cliënten daarna een "waakvlamondersteuningsfaciliteit" aan voor eventuele problemen na afloop van het traject.	Deze aanbeveling nemen wij mee bij de bepaling van het nieuwe beleidsplan. We gaan onderzoeken of en hoe we dit vorm kunnen geven in samenwerking met onze partners.
17.	Zorg voor een goede financiële transparantie van de schulddienstverlening gekoppeld aan een inzichtelijke presentatie van doelstellingen en behaalde resultaten.	We nemen deze aanbeveling ter harte. De kosten van SDV zijn transparant. Daarnaast is een "dashboard dienstverlening" ontwikkeld waarin resultaten worden verantwoord. We gaan kijken hoe



Datum

15 november 2016

		we een meer overzichtelijke presentatie kunnen maken (onder andere bij de begroting) waarbij ook de resultaten beter gekoppeld zijn aan de inzet van SDV Zwolle.
--	--	--



besluit

Zwolle

Jaargang

Kenmerk 27335

Onderwerp Rekenkameronderzoek Schulddienstverlening (20.25 – 22.00 uur)

De raad van de gemeente Zwolle;

Gelezen het voorstel van burgemeesters en wethouders, d.d. 15-11-2016

besluit:

Aldus besloten in de openbare vergadering van 9 januari 2017,

de voorzitter,

de griffier,