

Onderwerp: Schulddienstverlening 2.0 “van schuldhulpverlening naar schulddienstverlening”

Schiermonnikoog, 11 mei 2017

Aan de Gemeenteraad

### Samenvatting

Schulddienstverlening 2.0 “van schuldhulpverlening naar schulddienstverlening”

Het beleidsplan schulddienstverlening 2.0 dient als leidraad voor het nieuw te vormen projectplan schuldhulpverlening 2017-e.v. “van schuldhulpverlening naar schulddienstverlening”. De punten die naar voren zijn gekomen tijdens het vormen van het nieuwe beleidsplan zullen moeten worden vertaald naar onder andere een verstevigde preventieve aanpak, verbetering van de (onderlinge) communicatie, het in-sourcen van activiteiten, aangaan van convenanten met externe partijen en het reduceren van (maatschappelijke)kosten die onder andere worden veroorzaakt door een toename van problematische schulden.

Handreikingen die in het beleidsstuk worden gedaan zijn:

- Intensivering van de communicatie richting burger en het opzetten van preventie- en communicatie trajecten om eerder de burger in beeld te krijgen. Hierbij zetten we in op een verbeterde bereikbaarheid van de sdv consulenten, verbeterde communicatie richting burger schriftelijk en niet schriftelijk (dit i.v.m. laag geletterdheid). Daarnaast zetten we in op het aangaan van convenanten met externe partijen om zodoende snel en adequaat te kunnen reageren op dreigende problematische situaties. Hierbij valt te denken aan de Rabobank, De Friesland zv, netbeheerders etc.
- Verbetering onderlinge signalering en versterkte regievoering richting onder meer de gebiedsteams, inkomensconsulenten, werkcoaches NEF, WMO consulenten en andere aanverwante uitvoerders die mogelijke signaleringsfunctie kunnen hebben, hiermee een verbeterde sturing op output te realiseren.
- Het uitbreiden van de mogelijkheden van de huidige en nieuwe sdv consulenten op het gebied van scholing, dossier opbouw, diagnostiek en het volgen van de burger. Hierdoor streven we naar het versterken van management informatie, reductie van de gemaakte kosten en realiseren hiermee een beter preventief beleid.
- Het optimaliseren van werkprocessen en/of het aangaan van Service Level Agreements (SLA's) met interne en externe partijen om zodoende de signaleringsfunctie vast te leggen en hierop effectief en efficiënt te kunnen sturen.
- Aangaan van interne en externe convenanten waarin gegevensuitwisseling wordt vastgelegd en **de privacy van de burger wordt gegarandeerd en gerespecteerd**.
- Verbetering interne regie en procesvoering zodat management informatie beter voor handen is en er tijdig gestuurd kan worden op politieke-, economische- en budgettaire veranderingen.
- Dienstverlening richting burger optimaliseren en toespitsen op doelgroepen, zoals kinderen in armoede, jongeren, 1 inkomen gezinnen, ouderen, laaggeletterden en studeren met schulden.
- Het reduceren van kosten gemaakt voor bewindvoering (Budget bijzonder bijstand), en kosten die worden gemaakt door het inzetten van trajecten ingezet bij externe partijen DDFK breed.
- Het integreren van sdv consulenten bij team inkomen en/of gebiedsteams als specialisten om integraal werken te verstevigen en mogelijk te maken.

**De dienstverlening moet efficiënter worden ingericht door te focussen op interne en externe signalering en interne en externe procesoptimalisatie. Hiermee verstevigen we de positie van onze huidige dienstverlening en maken we deze socialer en duurzamer. Daarnaast is te verwachten dat op termijn, door o.a. het herinrichten van processen, de totale kosten voor sdv zullen dalen de klanttevredenheid zal stijgen en beeldvorming positief zal worden beïnvloed**

### **Aanleiding**

Momenteel stijgt de hulpvraag voor schulddienstverlening aanzienlijk. Het aantal schuldenaren neemt niet af en het totale bedrag aan schuld per schuldenaar stijgt jaarlijks nog steeds met 10% per. Er is een explosieve toename van het aantal mensen die onder bewind staan waar te nemen, wat druk veroorzaakt op het budget bijzondere bijstand. Dit zal moeten worden beperkt en worden ondervangen. Daarnaast krijgt de gemeente mogelijkheid om hun burgers te ondersteunen in het regelen van hun schulden door middel van het schuldenmoratorium. Dit geeft de burger de ademruimte die noodzakelijk is om een stabiele basis te realiseren. De dienstverlening vanuit de gemeenten moet verder worden toegespitst op de doelgroepen en de toegankelijkheid dient nog verder worden verbeterd. Een inzet op preventie is daarnaast wenselijk om schuldenproblematiek te voorkomen voordat deze te groot wordt.

### **Toelichting**

Onze omgeving verandert in een hoog tempo, de economie trekt aan maar de schuldenproblematiek in Nederland en op lokaal niveau trekt zelfs Europese aandacht en blijft ongekend hoog. Vandaar dat het nu de tijd is om de huidige dienstverlening te optimaliseren zodat de effectiviteit, communicatie en preventie geoptimaliseerd wordt. Daarom worden in het beleidsstuk de volgende punten aangedragen:

- De basis voor de Gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is gelegd binnen de DDFK gemeenten en heeft bijgedragen aan de beoogde kwaliteitsbodem, maar deze bodem is nog maar ten dele gelegd hier valt nog veel winst te behalen.
- Door het verbreden van de inzet van sdv; richting verschillende doelgroepen is herziening van het beleid nodig. Extra aandacht dient uit te gaan aan doelgroepen zoals, weinig redzame mensen die langdurige begeleiding nodig hebben, zzp'ers, jongeren en gezinnen, dit om voortijdig te kunnen signaleren, informeren en preventieve educatie mogelijk te maken. Tevens wordt er gekeken naar de rol van sdv na afronding van het traject. Inzet van nazorg is van essentieel belang om recidive te voorkomen.
- Er valt nog veel werk te verrichten op het gebied van schulddienstverlening. Een aantal van de belangrijkste onderdelen zijn:
  1. Het borgen van integrale schulddienstverlening (hierna sdv genoemd) onder regie van de DDFK gemeenten.
  2. Het realiseren van een brede toegankelijkheid (lees o.a. communicatie en preventie op inwoners niveau) op het gebied van sdv.
  3. Verbeteringen aanbrengen op het gebied van sturing en toegang.
  4. Transparantie realiseren in de prestaties van de consultants en een gedegen beeldvorming realiseren van de cliëntstromen, en resultaten.
  5. Duidelijk beeld vormen van de daadwerkelijke kosten voor sdv inclusief kosten gemaakt voor bewindvoering gefinancierd vanuit de bijzondere bijstand.
  6. Inzicht verkrijgen in verwachte instroom en hier dynamisch op anticiperen.
  7. Ontvlechting van de dienstverlening zoals deze wordt ingezet door Kollumerland bij de Gemeente Achtkarspelen om een geruisloze overgang van dienstverlening te waarborgen.
- Laag geletterdheid vormt een obstakel voor burgers om gebruik te kunnen maken van sdv, door het inzetten van een proactieve benadering, verbetering van onze huidige en nieuwe communicatie middelen zal ook deze doelgroep beter en sneller geholpen kunnen worden.

### **Financiën**

De bijdrage voor Schiermonnikoog aan het beleidsplan zal ongeveer € 2.000 bedragen. In 2016 is € 3.000 is uitgegeven aan schuldhulpverlening. Uitgaande van eenzelfde kostenbedrag voor 2017 bij een budget van € 5.500, is er naar verwachting voldoende ruimte binnen het schuldhulpverleningsbudget om deze kosten uit te dekken. Overigens is er subsidie aangevraagd voor dit beleidsplan. Mocht de subsidie worden toegekend, dan daalt daardoor de gemeentelijke bijdrage.

De verwachting is dat er voor Schiermonnikoog op termijn een (kleine) besparing ontstaat in de kosten van schuldhulpverlening. Op het moment dat de besparing wordt gerealiseerd, zullen we dit verwerken in de begroting.

**Voorstel**

Wij stellen u voor:

In te stemmen met het nieuwe beleidsplan Schulddienstverlening 2.0 “van schuldhulpverlening naar schulddienstverlening” en budget ter beschikking te stellen om tot uitvoering van de genoemde stappen over te gaan.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Schiermonnikoog,  
de secretaris, de burgemeester,

P.G. Küppers

D.J. Stellingwerf