

Toegang tot schulddienstverlening

*De drempel verder verlagen
door inzichten van rapport Nationale Ombudsman*

Uitgangspunten voor de toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening

De Nationale ombudsman gelooft dat het perspectief van de burger ook in de toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening moet worden geborgd. Het uitgangspunt in de wet is dat gemeenten burgers met problematische schulden een brede toegang tot de schuldhulpverlening moeten bieden.

Dit betekent volgens de ombudsman dat:

- gemeenten mensen ruimhartig moeten toelaten in het schuldhulptraject en dat het toegangsproces laagdrempelig is.
- iedereen die zich aanmeldt voor schuldhulp in de gelegenheid wordt gesteld in een face-to-face-gesprek zijn persoonlijke situatie toe te lichten. Daarbij werpen gemeenten geen (onnodige) drempels op in de vorm van het invullen van formulieren, het verplicht bijwonen van workshops of andere verplichtingen met de kans dat mensen voortijdig afhaken.
- iedere aanmelding individueel en integraal wordt beoordeeld, waarbij de persoonlijke omstandigheden van de schuldhulpvrager worden meegenomen.
- het schriftelijke besluit over het al dan niet toelaten tot de schuldhulpverlening duidelijk is en eventueel mondeling wordt toegelicht.

Aanbevelingen aan gemeenten

De Nationale ombudsman doet gemeenten naar aanleiding van zijn onderzoek de volgende aanbevelingen:

- Ga naar een burger met problematische schulden toe en breng in een face-to-face gesprek in kaart wat diens persoonlijke situatie is.
- Sluit geen doelgroepen op voorhand uit. Verzamel voor het nemen van een beslissing alle relevante informatie, kijk naar de omstandigheden van de schuldhulpvrager en weeg de verschillende belangen tegen elkaar af. Zorg ervoor dat de uitkomst niet onredelijk is.
- Geef op iedere aanvraag een duidelijke, begrijpelijke, goed gemotiveerde beslissing op schrift, zodat burgers weten waar zij aan toe zijn en hun rechtsbescherming is gewaarborgd.

Conclusies

Schulden komen niet alleen. Zij gaan vaak gepaard met andere problemen. Wanneer schuldproblemen adequaat worden aangepakt of worden gestabiliseerd ontstaat er rust en perspectief om andere problemen op te lossen. Dit onderzoek laat zien dat gemeenten burgers lang niet altijd een laagdrempelige en brede toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening bieden. De ombudsman constateert dan ook dat de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening op een aantal punten zeker verbeterd kan worden. Gemeenten kunnen schuldhulpverlening benutten om mensen uit multi-problematische situaties te krijgen. Het is dan van doorslaggevend belang dat de deur van de schuldhulpverlening wijd open staat en dat bij de beslissing iemand al dan niet toe te laten alle relevante persoonlijke omstandigheden integraal worden meegewogen. Dit vergroot de toegankelijkheid en de effectiviteit van de schuldhulpverlening.

Afdeling SMSR, gemeente Haarlem
Corinne Visser
14 februari 2018

Inleiding

In Haarlem is vanaf augustus 2016 – gebaseerd op het beleidsplan ‘Stevig op Eigen Benen 2016-2020’ – het huidige werkproces van toepassing voor de toegang tot schulddienstverlening.

Haarlem voert dit uit voor de inwoners van de gemeenten Haarlem, Zandvoort, Heemstede, Bloemendaal, Haarlemmerliede & Spaarnwoude.

De huidige stappen zijn:

1. Klant meldt zich – al dan niet ondersteund¹ – digitaal aan voor schuldhulp.
2. Klant ontvangt uitnodiging voor groepsbijeenkomst die plaatsvindt in het wijkcentrum Binnensteeds in het centrum van Haarlem.
3. Op de groepsbijeenkomst wordt het verdere proces en de rechten & plichten toegelicht en ontvangt de klant relevante papieren informatie.
4. Klant wordt uitgenodigd bij Humanitas en maakt daar dossier op van vaste lasten en schulden. Humanitas attendeert de klant op de inkomensverruimende voorzieningen. Behoort de klant tot de gedefinieerde kwetsbare doelgroep, dan wordt het dossier door de consulent Schulddienstverlening in samenwerking met de hulpverlener opgebouwd.
5. De administratie van Schulddienstverlening nodigt de klant uit voor een intake bij de gemeente.
6. De consulent schulddienstverlening bepaalt samen met de klant op basis van diens persoonlijke situatie welk traject en eventuele aanvullende hulpverlening nodig is.

Uit het recent verschenen rapport (2018/10) van de Nationale Ombudsman ‘Een open deur? Onderzoek naar de toegankelijkheid van de gemeentelijke schuldhulpverlening’ kan geconcludeerd worden dat in algemene zin de toegang tot deze hulpverlening in gemeenten nog niet laagdrempelig en breed genoeg is.

Haarlem heeft met het huidige beleid al substantiële stappen gezet om de deur open te zetten en open te houden voor elke schuldhulpvrager. Vooraf worden geen uitsluitingscriteria meer gehanteerd en klanten worden na aanmelding snel op de groepsbijeenkomst gesproken en geïnformeerd. Als er sprake is van een belemmerende schuld voor toegang tot het reguliere traject, is er voor Haarlemmers de mogelijkheid dat deze schuld opgekocht wordt vanuit het 023 Steunfonds. Toch blijkt uit het rapport van de Ombudsman dat een burger veelal een hoge drempel ervaart. Bovendien zien wij in de huidige cijfers van schulddienstverlening dat meer dan 10% van de klanten niet in beeld blijft tot en met het intakegesprek.

Cijfers 2017 schulddienstverlening							
	Digitaal Aanmelding	Verwijzing Humanitas	Kwetsbare doelgroep	Aantal Intakes	Geslaagde Minnelijke trajecten (na 3 Jaar)	Gestarte schuldregeling	WSNP
Totaal per jaar	562	343	146	490	133	207	120

Daarom stellen wij voor deze mogelijk ervaren drempel tot schulddienstverlening vanuit de gemeente Haarlem nog verder te verlagen. Elke kans om een kwetsbare burger eenvoudiger toegang

¹ Aanmelding kan ook telefonisch, aan de balie, via het sociaal wijkteam, een hulpverlener of via een reeds aangestelde beschermingsbewindvoerder.

te geven tot brede hulpverlening moet aangegrepen worden. De schuldenproblematiek speelt vaak al vele jaren² met alle gevolgen van dien in het dagelijks leven.

Het belangrijkste advies van het rapport is, dat vooral het eerste contact met de gemeente laagdrempelig verloopt en de persoonlijke situatie van de klant centraal stelt. Nu in Haarlem en Zandvoort de sociaal wijkteams zijn (of worden) aangevuld met een consulent vanuit het team Schulddienstverlening, is er de mogelijkheid om in de wijk en desgewenst bij de burger thuis dit eerste persoonlijke gesprek met de klant te hebben over de financiële problematiek.

Nieuwe werkproces

1. A. Klant meldt zich, al dan niet ondersteund door eigen netwerk of hulpverlener, bij het sociaal wijkteam en vraagt een eerste gesprek aan.
B. Klant meldt zich – al dan niet ondersteund³ – digitaal aan voor schuldhulp.
2. In beide gevallen wordt direct (telefonisch of ter plekke) een afspraak met de klant gemaakt voor een persoonlijk gesprek met de consulent schulddienstverlening van het sociaal wijkteam uit de wijk van de klant. Dit gesprek kan op locatie van het wijkteam, bij de klant thuis of op kantoor bij de gemeente plaatsvinden. Dit naar keuze van de klant. Voor inwoners van Heemstede, Bloemendaal en Haarlemmerliede & Spaarnwoude zal dit eerste gesprek vooralsnog op locatie van de gemeente Haarlem plaatsvinden met een van de consulenten schulddienstverlening.
3. In het eerste gesprek wordt de persoonlijke situatie in kaart gebracht, bespreken consulent schulddienstverlening en klant samen wat de noodzakelijke vervolgstappen zijn en krijgt de klant inzicht in het verdere proces en de rechten & plichten rondom schulddienstverlening. Hierbij ontvangt de klant relevante papieren informatie. In het zelfde gesprek wordt er gekeken welke stappen er al tegelijkertijd ondernomen kunnen worden. Bijvoorbeeld het aanvragen van voorliggende voorzieningen of toeslagen indien hier nog geen gebruik van is gemaakt. Als de klant nog niet digitaal was aangemeld, verzorgt de consulent schulddienstverlening desgevraagd deze aanmelding.
4. De consulent schulddienstverlening verwerkt relevante informatie ter voorbereiding op de formele intake.
5. Klant wordt uitgenodigd bij Humanitas en maakt daar het dossier op van vaste lasten en schulden. Humanitas attendeert de klant op de inkomensverruimende voorzieningen. Behoort de klant tot de gedefinieerde kwetsbare doelgroep, dan wordt het dossier door de consulent schulddienstverlening in samenwerking met de hulpverlener opgebouwd.
6. De administratie van Schulddienstverlening nodigt de klant uit voor de intake bij de gemeente.
7. De consulent schulddienstverlening bepaalt samen met de klant op basis van diens persoonlijke situatie welk traject en eventuele aanvullende hulpverlening nodig is.

² Branchevereniging NVvK berichtte eind 2016 dat een hulpvrager zich gemiddeld pas na 5-7 jaar van schulden meldt bij de gemeente, dan circa € 42.000 schuld heeft bij zo'n 14 schuldeisers.

³ Aanmelding kan ook telefonisch, aan de balie, een hulpverlener of via de reeds aangestelde beschermingsbewindvoerder.

Te nemen stappen

Om dit werkproces door te voeren, is bekeken wat daarvoor de benodigde stappen zijn:

- Beschikbare capaciteit verdeeld over de wijken bepalen;
- Beschikbare ruimte bepalen met voldoende privacy in de wijken als gesprek niet bij klant thuis of op kantoor van de gemeente plaats vindt;
- Instructie geven aan team schulddienstverlening;
- Afstemming verzorgen met management en leden van sociaal wijkteam;
- Communicatie verzorgen naar de netwerkpartners en buurgemeenten;

Capaciteit

Op basis van het totaal aantal aanmeldingen van 2017 kan berekend worden dat het aantal eerste gesprekken schulddienstverlening in de wijk neer zal neerkomen op 1 à 2 per week.

Aanmelding 2017 totaal	562
Haarlem	427
Zandvoort	64
Bloemendaal	21
Heemstede	25
Haarlemmerliede en Spaarnwoude	25

De benodigde tijd hiervoor wordt *niet* in mindering gebracht op de beschikbare uren voor het werk in het wijkteam. De capaciteit is er nu al doordat in vijf⁴ van de negen wijkteams al een consulent schulddienstverlening is toegevoegd aan het sociaal wijkteam. Voor de wijk Centrum-Rozenprieel is er een vast steunpunt vanuit het team Schulddienstverlening beschikbaar. De procedure voor de nog aanwezige vacatures wordt gestart.

Beschikbare ruimte

Momenteel wordt in overleg met de consultants in de wijken bekeken op welke dagen en tijden er passende ruimte beschikbaar is voor de te voeren gesprekken. Zo kan voorkomen worden dat gedurende het eerste contact met de klant er niet direct een afspraak gemaakt kan worden als gesprek niet bij klant thuis plaatsvindt. Belangrijk is dat als de schuldhulpvraag eenmaal gesteld is, de eerste afspraak waar mogelijk direct gemaakt wordt.

Instructie schulddienstverlening

Alle consultants worden geïnstrueerd over dit gewijzigde werkproces. Een aantal consultants schulddienstverlening in de wijk verzorgen momenteel de groepsbijeenkomst, dus de daarin verstrekte informatie is hun vertrouwd. De anderen zullen met een eendaagse training worden bijgeschoold. Alle consultants beschikken over de juiste gespreksvoeringstechnieken om de persoonlijke situatie in kaart te brengen. Materialen die nu op groepsbijeenkomsten verspreid worden, zullen zij in hun tas meenemen naar het eerste gesprek.

Twee medewerkers van de administratie schulddienstverlening zullen als taak erbij krijgen om de eerste afspraak met de klant in te plannen als de hulpvraag van de klant niet via het sociaal wijkteam is binnengekomen. Betreffende medewerkers hebben voldoende ervaring en technieken om dergelijke telefoongesprekken passend te voeren.

Afstemming met sociaal wijkteam

Uiteraard zal dit aangepaste werkproces in goed overleg besproken en gecommuniceerd worden met

⁴ Sociaal wijkteam Zandvoort, Schalkwijk 1 en 2, Noord 1 en Zuidwest

management en leden van alle sociaal wijkteams. Belangrijk is dat de consulent schulddienstverlening in de wijk de eerste gesprekken voert in de tijd van de gemeente en niet in wijk-uren. De collega wijkteamleden moeten wel goed geïnformeerd worden, zodat zij in het belang van de klant snel en juist binnen het eigen wijkteam kunnen schakelen.

Communicatie netwerk en buurtgemeenten

De netwerkpartners van het sociaal domein in Zuid-Kennemerland, participatieraad Haarlem en Adviesraad Zandvoort zullen via een nieuwsbrief worden geïnformeerd.

Met de betrokkenen in de gemeenten Heemstede, Bloemendaal en Haarlemmerliede & Spaarnwoude zal persoonlijk contact opgenomen worden.

Conclusie

Laten wij er voor zorgen deze verdere verlaging van de drempel toegang schulddienstverlening ingaande 1 maart 2018 te realiseren.