



Haarlem

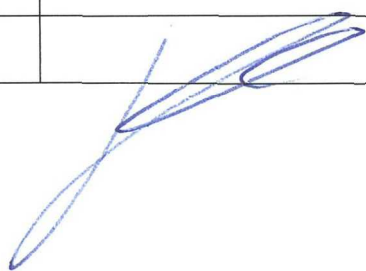
## Bestuurlijke agendazaak

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Onderwerp</b><br>RKC onderzoek schulddienstverlening -<br><br>Managementinformatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Soort:</b> RKC aanbeveling<br><br><b>Nummer:</b> 2016/196516<br><br><b>Programmanummer</b><br>3.3 Minima                                                |
| <b>Bestuursorgaan en Ontstaansdatum</b><br>Rekenkamercommissie d.d. 29-10-2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Indiener/Fractie</b>                                                                                                                                    |
| <b>Omschrijving</b><br>De raad draagt het college op meer inhoudelijke verantwoordingsinformatie te leveren, bijvoorbeeld het monitoren van de wachttijden en doorlooptijden op te nemen in de managementinformatie die wordt geregistreerd en geanalyseerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Afdeling</b><br>SZW/SDV<br><br><b>Verantwoordelijke</b><br>Said, T.<br><br><b>Email</b><br>tsaid@haarlem.nl<br><br><b>Telefoonnummer</b><br>023-5114101 |
| <b>Stand van Zaken/afdoening</b><br>De doorlooptijden worde maandelijks gemonitord en verzameld binnen de managementinformatie. Deze informatie zal opgenomen worden in de laatste kwartaalrapportage van het jaar en dus verantwoord worden aan de raad.<br><br>2015 = 74.4% van 639 reguliere aanvragen binnen 90 dagen afgehandeld;<br>2015 = 71.5% van 101 kwetsbare doelgroepen aanvragen binnen 180 dagen afgehandeld;<br>2015 = 42.5% van 518 intakes binnen 120 dagen afgehandeld;<br><br>2016 = 20.4% van 421 reguliere aanvragen binnen 90 dagen afgehandeld;<br>2016 = 77,2% van 150 kwetsbare doelgroepen aanvragen binnen 180 dagen afgehandeld;<br>2016 = 34.2% van 475 intakes binnen 120 dagen afgehandeld;<br><br>De richtlijn van de NVVK (90 dagen en 120 dagen) zijn geen fatale termijnen. Als prestatie-indicator is het behalen van het aantal schuldregelingen en geslaagde schuldbemiddelingen effectiever dan het realiseren van de 90 dagen termijn. Voor de overschrijding van de uiteindelijke 90 dagen termijn kunnen diverse oorzaken worden aangevoerd. Denk aan klanten die - herhaaldelijk - niet op de uitnodiging ingaan. Deze klanten zouden direct buiten behandeling gesteld kunnen worden en dit zou positief kunnen bijdragen aan het percentage van aanvragen die binnen de 90 dagen afgedaan worden. Effectief is dit echter niet, want de klant is hiermee niet schuldenvrij. Het overschrijden van de 120 dagen termijn, bijvoorbeeld omdat er nog tijd gegund wordt aan onwillige schuldeisers - kan in veel gevallen leiden tot een geslaagde schuldregeling. |                                                                                                                                                            |

Een belangrijke doelgroep die een andere benadering vraagt is die groep klanten die door de gemeente Haarlem als 'Kwetsbare Doelgroepen' wordt omschreven. Hierbij kan gedacht worden aan klanten met in de persoon gelegen meervoudige problematiek zoals verslaving of psychische problematiek. Het betreft een combinatie van problemen op meerdere leefgebieden zoals dakloosheid, psychische aandoeningen, somatische problemen, verslavingsproblemen, schulden, geweldproblematiek en werkloosheid. Deze klanten krijgen ruimere tijd om samen met hun begeleiders de aanvraag compleet te maken. De gemeente Haarlem maakt voor deze doelgroep uitzondering en hanteert 180 dagen richtlijn. Door de intense samenwerking met de hulpverleners is in 2015 71% en in 2016 77% van de kwetsbare doelgroepen aanvragen binnen 180 dagen zijn afgehandeld.

De totale intakefase inclusief aanmelding duurt maximaal 3 maanden oftewel 90 dagen volgens de richtlijn van de NVVK. Hierin is de wachttijd van maximaal 4 weken opgenomen. De wachttijd is volgens de NVVK de periode tussen aanmelding en het gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.

Na de intakefase van 90 dagen begint de fase waarin de schulden geïnventariseerd worden en de onderhandelingen met de schuldeisers plaats vinden. De gemeente Haarlem hanteert hiervoor de 120 dagenrichtlijn van de NVVK als doorlooptijden. Dit is tevens het moment waarop de dienstverlening start tot het moment waarop het resultaat bereikt is.

|                              |                                                                                      |                 |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Hoofdafdelingsmanager</b> | Hagedoorn, N. 20-2-2017 9:56:51                                                      | Hagedoorn, N.   |
| <b>Portefeuillehouder</b>    |  | Langenacker, J. |