

Retouradres Postbus 511, 2003PB Haarlem

Raadsfractie

t.a.v. mevrouw D. Huysse van GroenLinks en de heer M. Brander van PvdA

|                |                                                                                 |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Datum          | 20 februari 2018                                                                |
| Ons kenmerk    | 2018/96522                                                                      |
| Contactpersoon | T. Said                                                                         |
| Doorkiesnummer | 023-5114101                                                                     |
| E-mail         | tsaid@haarlem.nl                                                                |
| Onderwerp      | Artikel 38 RvO vragen over de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening. |
| Bijlage        | Werkproces toegang tot schulddienstverlening 'de drempel verder verlagen'       |

Geachte mevrouw Huysse en de heer Brander,

Op 29 januari 2018 heeft u naar aanleiding van het rapport Nationale ombudsman 'Een open deur' vragen gesteld ex art. 38 RvO inzake de toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening.

Met deze brief geven wij antwoord op uw vragen. Hieronder is uw vraag steeds cursief weergegeven waarna het antwoord van het college volgt.

*1. Is het college het met PvdA en GroenLinks eens dat de aanmelding op de website drempels opwerpt? Is telefonische aanmelding zonder de verplichte voorwaarden vooraf ook mogelijk? Zo nee, zou u dit mogelijk willen maken?*

Antwoord:

Alle Haarlemmers die 18 jaar en ouder zijn, kunnen zich wenden tot de gemeente als zij in een problematische schuldsituatie zitten. 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 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 is het rapport van de ombudsman direct de aanleiding geweest om het werkproces 'de toegang tot schulddienstverlening' verder te verbeteren.

Per maart 2018 kunnen klanten een gesprek aanvragen bij het sociaal wijkteam, telefonisch contact opnemen met de gemeente of direct een digitale aanmelding doen. Er mag geen belemmering zijn! In alle gevallen krijgt de klant gelijk een gesprek met een consulent schulddienstverlening op locatie naar keuze.



*2. Bij het aanmelden voor schuldhulpverlening ervaren mensen zelf vaak hoge drempels, onder meer vanwege gêne. Er zijn gemeenten waar na een telefonische vraag op zo kort mogelijke termijn een persoonlijke afspraak wordt gepland, zonder formulieren. Is het college bereid om de aanmelding in Haarlem op een zelfde wijze mogelijk te maken?*

Antwoord:

Conform de aanbeveling van de Nationale ombudsman is er een nieuwe werkwijze ontwikkeld, waarbij de klant - na elke vorm van melding - direct een face-to-face gesprek krijgt met een consulent schulddienstverlening. Dit gesprek vindt plaats bij de klant thuis, op locatie van het wijkteam of op kantoor van de gemeente. De keuze van de locatie is aan de klant. Deze werkwijze gaat in per maart 2018. Hoofddoel van dit gesprek is om de persoonlijke situatie in kaart te brengen, acute problemen direct te kunnen oppakken en zo nodig gerichte hulp (denk aan bijvoorbeeld budgetbeheer) aan te bieden. Een ander doel van het gesprek is om de klanten te informeren over het vervolg van het proces en de duur van het traject. Deze werkwijze zorgt er ook voor dat de uitval en recidive beperkt wordt, doordat de klanten bedenktijd krijgen voordat zij definitief instromen in een schuldregelingstraject.

*'De Nationale Ombudsman doet de aanbeveling om naar een burger met problematische schulden toe te gaan in een face-to-face gesprek in kaart te brengen wat diens persoonlijke situatie is.'*

*3. Waar worden in Haarlem gesprekken gevoerd over schuldhulpverlening? Kan dat ook bij mensen thuis plaatsvinden? Zo nee, zou het college deze aanbeveling willen overnemen?*

Antwoord:

Zoals in bovenstaand antwoord beschreven, kunnen de gesprekken plaatsvinden in de wijk, waaraan een consulent schulddienstverlening gekoppeld is, thuis bij de klant of op kantoor bij de gemeente.

De reden waarom de keuze van de locatie aan de klant wordt voorgelegd, is dat er signalen zijn vanuit de wijkteams dat niet alle klanten het fijn vinden om het gesprek te laten plaats vinden in hun directe leefomgeving.

Alle vervolcontacten (zoals intake, vervolg- en budgetcoachingsgesprekken) vinden plaats op kantoor van de gemeente.

De toegevoegde waarde hiervan is dat de klanten ook gebruik kunnen maken van de voorzieningen zoals stukken printen en kopiëren. In de wijkteams waar een consulent schulddienstverlening vertegenwoordigd is, vindt in uitzonderlijke gevallen het intakegesprek bij de klant thuis plaats. Het gaat hier om klanten met gezondheidsproblemen.

*'De Nationale Ombudsman doet de aanbeveling om op iedere aanvraag een duidelijke, begrijpelijke, goed gemotiveerde beslissing op schrift te geven, zodat burgers weten waar zij aan toe zijn en hun rechtsbescherming is gewaarborgd.'*



Haarlem

2018/96522

3

*4. Is het college van mening dat in de werkwijze van Haarlem sprake is van een begrijpelijke gemotiveerde beslissing? Ziet het college hierin nog verbetermogelijkheden en zo ja, hoe wordt hieraan invulling gegeven?*

Antwoord:

Op elke aanvraag voor schulddienstverlening wordt momenteel al een begrijpelijk en gemotiveerd besluit genomen, vastgelegd in een beschikking. Klanten worden wel altijd aangespoord een officiële aanvraag schulddienstverlening te doen. Dit om de informele afwijzingen te voorkomen en om te borgen dat er altijd een passend advies gegeven wordt.

*5. Met behulp van de aanbevelingen van de ombudsman, zijn er nog andere mogelijkheden denkbaar, die Haarlem kan realiseren om de schuldhulpverlening te verbeteren?*

Antwoord:

De aanbevelingen uit het rapport van de Nationale ombudsman zijn door het college serieus genomen. Vandaar dat het college graag verwijst naar de bijlage waarin nadere toelichting gegeven wordt over de nieuwe werkwijze schulddienstverlening. De deur naar schulddienstverlening bij de gemeente Haarlem stond al open maar met deze werkwijze verwachten wij de drempel verder te verlagen.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de loco-secretaris,

de burgemeester,

drs. R.J.A. van Noort

drs. J. Wienen