



Haarlem

Gemeente Haarlem

Retouradres Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de raad van de gemeente Haarlem

Datum 21 september 2015  
Ons kenmerk SZW/2015/292926  
Contactpersoon H.H. Mollis/T. Said  
Doorkiesnummer 0235114016  
E-mail [hhmollis@Haarlem.nl](mailto:hhmollis@Haarlem.nl)  
Onderwerp Bestuurlijke reactie op het RKC rapport Schulddienstverlening

Geachte leden van de raad

Op verzoek van uw raad is door de Rekenkamercommissie (RKC) een onderzoek naar de wachtlijsten, wachttijden en doorlooptijden Schulddienstverlening (SDV) uitgevoerd. In deze brief wordt nader ingegaan op de aanbevelingen van het RKC.

Het antwoord op de centrale vraag: 'Is de schulddienstverlening in Haarlem op de bepalende procescondities zodanig ingericht dat voldoende is gewaarborgd dat er in de toekomst geen wachtlijsten zullen ontstaan voor de schulddienstverlening?' is dat er op dit moment geen wachtlijsten zijn en daarmee voldoet de afdeling schulddienstverlening aan de eisen van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Op basis van het huidige aantal klanten en de huidige formatie is het voorkomen van wachtlijsten geborgd. Bij een sterk toenemend klantenaantal zonder extra formatie is een wachtlijst theoretisch denkbaar. Als dit geval zich voordoet zal om extra formatie gevraagd worden overeenkomstig de afspraken bij een stijgend dan wel dalend klantenbestand werk en inkomen.

Wij erkennen het feit dat de klanten de wachttijden c.q. doorlooptijden als lang ervaren, maar dit is inherent aan het schulddienstverleningstraject<sup>1</sup>. Wij hanteren een laagdrempelige toegang, gaan zorgvuldig te werk en leveren maatwerk. De RKC heeft enkele aanbevelingen over een aantal onderwerpen gedaan en deze zullen wij hieronder beantwoorden. De aanbeveling is cursief weergegeven waarna het antwoord van het college volgt. Voor een compleet beeld van het onderzoek verwijzen wij u naar het rapport van de Rekenkamercommissie.

---

<sup>1</sup> Schulddienstverlening is een verzamelnaam van de Haarlemse kijk op de uitvoering van de wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening.



Hieronder gaan wij kort in op nota 'Kans en Kracht', de aanvragen en maatwerk. Vervolgens gaan wij nader in op de aanbevelingen van het RKC.

### **Kans en Kracht**

Schulden spelen sociaal domein breed een rol in de problematiek van mensen. In 2012 had de gemeente te maken met veel aanvragen en daar is een keuze in gemaakt, namelijk het hanteren van strengere voorwaarden aan de poort. Deze keuze is met u gedeeld en heeft geleid tot de nota 'Kans en Kracht'. De missie van dit strategisch bedrijfsplan aan burgers is als volgt: 'het bieden van kansen ter bevordering van hun zelfredzaamheid op het terrein van werk, inkomen en schulden'. Het beleidsplan 'Op eigen benen' is een afgeleide van het strategisch bedrijfsplan. Dit is een beleidsplan SDV zoals bedoeld in de Wgs. Het primaire doel van deze nota is het voorkomen van problematische schuldsituaties en het begeleiden naar een leven waarin de financiële situatie geen belemmering meer vormt voor maatschappelijke participatie. Beide plannen zullen binnenkort herzien en geactualiseerd worden voor de periode 2016-2019. Daarbij zal organisatie breed meer aandacht aan het fenomeen schuldenproblematiek besteed worden.

### **Aanvragen**

In 2012 zagen wij naast een toename van het aantal ingediende aanvragen ook dat de schuldsituaties steeds complexer werden. Tot een aantal jaren geleden werden redelijk eenvoudige aanvragen ingediend waarin vaak alleen sprake was van enkelvoudige financiële problemen. Door de jaren heen is de complexiteit van schuldsituaties toegenomen doordat er vaker sprake is van multi-problematiek. Voor complexe financiële producten zoals ingewikkelde aandelen- en beleggingspakketten en allerlei soorten hypotheek en daaraan gekoppelde verzekeringen wordt steeds vaker hulp gevraagd. Ook melden steeds meer (ex) ondernemers zich bij de gemeente voor schulddienstverlening.

Desondanks werd geprobeerd om een schuldsituatie op te lossen met 'de schuldregeling (minnelijk traject)', terwijl dit lang niet altijd de juiste en enige manier hoeft te zijn. Voorheen werd er voor elke vorm een soort schuldregeling opgestart. Schulddienstverlening is breder dan alleen het treffen van een schuldregeling.

### **Maatwerk**

In tegenstelling tot 2012 wordt bij de screening naar alle individuele omstandigheden gekeken. Dit zorgt ervoor dat bij elke aanvraag een individuele afweging wordt gemaakt en er dus geen algemene uitsluitingsgronden zijn. Op deze manier wordt de ondersteuning toegespitst op de mogelijkheden van de hulpvrager. Door het hanteren van deze werkwijze voldoet SDV aan de eis van de Wgs, namelijk het bieden van een brede toegankelijkheid van integrale schuldhulpverlening.



### ***Aanbevelingen Rekenkamercommissie***

#### ***1. Toegangscriteria***

*De RKC adviseert de raad om opnieuw te valideren wat het politieke draagvlak is en de acceptabele lange-termijn effecten voor de huidige toegangscriteria. De raad kan het college vragen dit mee te nemen in de evaluatie schuldhulpverlening die is gepland voor 2015.*

In het rapport wordt gesteld dat wij strenge afwijzingscriteria hanteren. In het onderzoek is dit zo verwoord: ‘*onder invloed van de Wgs heeft Haarlem (net als veel andere gemeenten) ervoor gekozen om (strenge) afwijzingscriteria te stellen*’. Mede door het feit dat de schulddienstverlening een wettelijke taak van de gemeente is geworden heeft Haarlem (net als veel andere gemeenten) in 2012 gekozen om strenger te zijn aan de poort waardoor niet elke hulpvrager gelijk een passende ondersteuning bij financiële problematiek krijgt. Het schulddienstverleningsbeleid is gericht op de gemotiveerde burger. De afwijzingscriteria zijn opgenomen in het door u vastgestelde meerjarenbeleidsplan. ‘Op eigen benen’ is een afgeleide van het strategisch bedrijfsplan hetgeen wij conform uitvoeren.

Dit meerjarenbeleidsplan en de daarop vastgestelde beleidsregels worden nu geactualiseerd en in het eerste kwartaal van 2016 aan de raad aangeboden. Naast voortzetting van het huidige beleid wordt in dit meerjarenbeleidsplan ingezoomd op preventie, gezinnen met kinderen en vroeg signalering van schulden.

#### ***2. Neveneffecten***

*De RKC vraagt de raad om aandacht om zoveel mogelijk onbedoelde neveneffecten te beperken.*

In tegenstelling tot de mening van RKC hebben wij ondervonden dat minder gemotiveerde klanten een schuldregelingstraject moeizaam of niet kunnen afronden. De minder gemotiveerde klanten worden gedurende het traject door de consultant, meestal in samenwerking met de ketenpartners, gestimuleerd om het traject door te lopen.

Gedrag van de klant en onderliggende problematiek in het leven van de klant zijn vaak de oorzaak van een financieel probleem. De duurzame oplossing voor dat probleem van de klant ligt dus ook vaak bij het veranderen van dat gedrag of het wegnemen van die onderliggende problematiek. De gemeente is van mening dat een zogenaamde integrale aanpak positief bijdraagt aan het tijdig signaleren van financiële problemen en het succesvol doorlopen van een schuldregelingstraject. Dit is een aanpak waar diverse partijen samenwerken en komen tot een gedeelde en samenhangende aanpak. Deze aanpak draagt bij aan het bevorderen van de zelfredzaamheid van de klant. Er wordt steeds meer aandacht besteed aan de integrale aanpak waar het creëren en behouden van voldoende motivatie een onderdeel is.





### **3. Recidive**

*De RKC vraagt aandacht voor een meer laagdrempelige schulddienstverlening en adviseert de raad in overleg met het college een voorportaal in te richten zodat hulpvragers bedenktijd hebben voordat zij definitief instromen in de schuldhulpverlening. Dit helpt om uitval en recidive te voorkomen.*

Wij herkennen het advies van de Rekenkamercommissie niet omdat wij geen algemene uitsluitingsgronden hanteren, maar leveren bij elke aanvraag maatwerk. Tijdens de openingstijden van de gemeente Haarlem kunnen potentiële klanten telefonisch of aan de balie informatie inwinnen.

Ons werkproces is zo ingesteld dat de aanvragen digitaal ingediend worden. Hierdoor hanteren wij een zogenaamd 24-uurs openingstijd.

Doordat de aanvraag digitaal wordt ingediend is er geen mogelijkheid om de klant vooraf voorlichting over de diverse trajecten te geven. Indien nodig kan de klant een advies/informatief gesprek aanvragen alvorens de aanvraag voor een schuldregeling ingediend wordt.

Informatie over schuldhulpverlening kan de klant via verschillende kanalen vinden zoals op onze website. Daarnaast liggen er folders bij de ketenpartners en de sociale wijkteams en verstrekken zij informatie over schuldhulpverlening. Wij zijn van mening dat deze werkwijze afdoende is om hulpvragers bedenktijd te geven.

#### **3a. Nazorg/Preventie**

De RKC vraagt veel aandacht voor nazorg en preventie. Hierover is geen duidelijk advies gegeven maar er is wel aandacht aan besteed. Wij vinden het dan ook belangrijk om dit te behandelen. Schulddienstverlening is breder dan alleen het treffen van een schuldregeling. Het behelst ook het geven van informatie en advies, evenals mogelijke doorverwijzingen.

De inzet van schulddienstverlening moet een duurzaam effect hebben.

Er wordt steeds meer samenwerking en verbinding gezocht met de ketenpartners. Daarnaast wordt er steeds meer aandacht gegeven aan het (door)ontwikkelen van preventie- en vooral nazorgbeleid met als doel om recidive te voorkomen.

Ons werkproces is zo ingericht dat de klanten, die het traject schulddienstverlening volgen, één keer per jaar (na elk heronderzoek) een nazorggesprek krijgen. Dit nazorggesprek vindt ook plaats op verschillende momenten nadat het traject schulddienstverlening succesvol is afgerond.

### **4. Deskundigheid**

*De RKC adviseert het college nadere afspraken te maken over rollen, vaardigheden en deskundigheid van de vrijwilligers van Humanitas.*

De gemeente Haarlem biedt, via Humanitas, de mogelijkheid aan om onder begeleiding van een vrijwilliger het dossier op orde te krijgen. Hierdoor kan de klant eerder een intakegesprek met een professional van de afdeling Schulddienstverlening krijgen over een schuldregelingstraject. Diverse gemeentes vragen daarentegen aan klanten om het dossier zelf in orde te maken. Nadeel hiervan is dat het traject langer kan duren omdat de meeste klanten niet zelfstandig een werkbaar dossier aan kunnen leveren.



Met Humanitas zijn werkafspraken gemaakt over o.a. het compleet maken van het dossier. Regelmatig vindt overleg plaats om de voortgang van hun werkzaamheden te bespreken. Zij leveren wekelijks een overzicht aan van het aantal klanten, dat zij begeleid hebben bij het compleet maken van hun dossier.

De afdeling schulddienstverlening verzorgt workshops om de vrijwilligers van Humanitas handvatten te bieden bij het compleet maken van het dossier. Ook worden zij regelmatig bijgeschoold over nieuwe (wets)ontwikkelingen op het gebied van documenten die aangeleverd moeten worden.

## **5. Rapportage**

*De RKC adviseert de raad van het college meer inhoudelijke verantwoordingsinformatie te vragen, bijvoorbeeld het monitoren van de wachttijden en doorlooptijden op te nemen in de managementinformatie die wordt geregistreerd en geanalyseerd.*

De afdeling Schulddienstverlening maakt al gebruik van Management-rapportagesystemen om wachttijden en doorlooptijden te registreren en te analyseren.

In de programmabegroting zijn de doorlooptijden niet specifiek opgenomen. Het RKC rapport is wel aanleiding om de mogelijkheden te onderzoeken om de doorlooptijden – waar mogelijk – te verkorten. Bij de doorlooptijden is er altijd sprake van een grote afhankelijkheid van de bereidheid van schuldeiser(s) en hierop is slechts een geringe invloed mogelijk. Dit fenomeen speelt landelijk.

## **6. Vervolgstudie**

*De RKC adviseert de raad een vervolgstudie uit te laten voeren naar de interne aspecten van de SDV en deze te vergelijken met gemeenten die een hoger realisatiepercentage hebben op het 90-dagen model (stabilisatietraject) respectievelijk 120-dagen model (schuldregeling) en aan te geven wat de essentiële verschillen zijn met de procesinrichting van de SDV.*

Wij delen het advies van de RKC niet. De RKC geeft zelf aan dat het niet mogelijk is om te benchmarken daar informatie van andere gemeentes niet voorhanden is<sup>2</sup>. Daar komt bij dat de werkprocessen van SDV zodanig ingericht zijn dat er geen wachttijden zijn en het 90-dagen/120-dagen model wordt in de meeste gevallen niet overschreden.

De doorlooptijden worden meegenomen bij het strategisch bedrijfsplan en herziening beleidsplan SDV, waarmee nader onderzoek niet nodig lijkt te zijn. Verder zal er gekeken worden naar een mogelijke aanpassing van het werkproces (zoals voorlichtingsgesprekken aan hulpvrager voordat deze doorgestuurd wordt naar Humanitas).

<sup>2</sup> Zie aanbeveling nr. 6 bladzijde 4 RKC rapport



Haarlem

6

Kortom, als college kunnen wij tevreden zijn met de bevindingen van de Rekenkamercommissie met betrekking tot de werkwijze van de afdeling Schulddienstverlening. De aandachtspunten blijven wij volgen en monitoren en nemen wij mee in de uitvoering van de schulddienstverlening. Mochten er desondanks toch wachtlijsten ontstaan, dan zullen wij u daar actief over informeren.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouder,

de secretaris,

J. Scholten

de burgemeester,

mr. B.B. Schneiders