

Opmerkingen over de richtinggevende visie/ beleidsplan Schuldienstverlening	(Re)Acties
W/mo-raad, brief 19 juni 2012 1) Goede nazorg is een aandachtspunt	In paragraaf 3.4, Ad 4, en paragraaf 4.1 is kort aandacht besteed aan nazorg. Bij de uitvoering van deze visie zal daar expliciet aandacht voor zijn.
W/mo-raad, brief 19 juni 2012; gemeenteraad en anderen. 2) Vroegsignalering van mogelijke problemen door ketenpartners	In paragraaf 4.1, is kort aandacht besteed aan vroegsignalering. Bij de uitvoering van deze visie zal daar expliciet aandacht voor zijn.
W/mo-raad, brief 19 juni 2012 3) Onverwachte calamiteiten moeten opgevangen kunnen worden met een noodfonds.	We zijn geen voorstander van een formeel noodfonds. Burgers die gebruik maken van schulddienstverlening van de Stadsbank hebben hun inkomsten en uitgaven bij aanvang in principe in balans. Wij willen in de uitvoering kijken welke mogelijkheden er zijn om (financiële) calamiteiten op te vangen. Klanten van de Stadsbank hebben de mogelijkheid om gebruik te maken van het leefgeldgarantiefonds, waarmee acute financiële problemen (bij een gegarandeerd inkomen) incidenteel en tijdelijk kunnen worden opgevangen.
De klanten van de Stadsbank zijn meestal de kwetsbare mensen in onze samenleving, bijvoorbeeld de LVG-doelgroep. Hoe gaat de gemeente daar mee om?	Een deel van deze klanten is goed in staat om verantwoordelijkheid te nemen en zelfredzaam te zijn. In de uitvoering is ruimte voor maatwerk om in bijzondere gevallen af te wijken van bijvoorbeeld uitsluitingsgronden of termijnen.
Het potentieel van (delen van) de doelgroep van de Stadsbank moet niet worden overschat.	Het moet inderdaad niet overschat, maar ook niet onderschat worden. Het grootste deel van de doelgroep heeft potentieel dat benut kan worden. Voor het deel dat dit niet heeft, kunnen indien nodig maatwerkafspraken worden gemaakt. Bij de aandachtspunten voor de uitvoering zijn preventie en nazorg benoemd. Deze worden in de uitvoering verder uitgewerkt.
De klant is zelf verantwoordelijk. Soms is het nodig dat daarnaast een professional betrokken is die voor coördinatie in de keten zorgt en die aangesproken kan worden voor zijn/haar casus. In de praktijk moet blijken of coördinatie in de keten voldoende tot zijn recht komt.	Overgenomen in paragraaf 3.4 Ad 3.
Definitie van een crisis ontbreekt.	Opgenomen in paragraaf 3.4 Ad 2.
Uitsluitingsgronden en termijnen zijn zwaar, zeker voor deze doelgroep.	In paragraaf 3.4 Ad 2. staan de uitgangspunten voor uitsluiting. Hier kan in individuele gevallen van worden afgeweken. De persoonlijke omstandigheden van een burger vragen om een vorm van dienstverlening die op de klant is toegesneden.
Er moet een vangnet komen voor mensen die vastlopen in de schulddienstverlening.	Door regie en coördinatie te voeren, mogelijk in het nog in te richten voorportaal, moet de begeleiding van de doelgroep beter worden. De klant kan terugvallen op een vaste contactpersoon.

<p>Zelfredzaamheid moet gefaciliteerd worden door bijvoorbeeld internetmogelijkheden en kosteloos kopiëren en postservice.</p>	<p>Hier ligt de verantwoordelijkheid bij de klant. Internet is niet strikt noodzakelijk om door de Stadsbank te kunnen worden geholpen. Via de SON-foon kan die inzage ook worden verkregen. Kopiëren is tegen betaling mogelijk op verschillende plaatsen. Bij Fidessa Welzijn kan gratis worden gekopieerd. Veel mensen gebruiken voorzieningen (internet, scanner, etc.) van familie/vrienden. Bij de bibliotheekvestigingen kan gratis gebruik worden gemaakt van internet.</p>
<p>Diagnose is een GGZ-term. Ander woord gebruiken.</p>	<p>In de visie is de term 'diagnose' veranderd in 'vraagverheldering'.</p>
<p>Het valt of staat met het goed functioneren van de uitvoeringsorganisatie, in dit geval de Stadsbank. Hier hebben verschillende partijen hun zorgen over uitgesproken.</p>	<p>Op dinsdag 17 juli 2012 heeft een gesprek plaatsgevonden, waarbij gemeente, Stadsbank en verschillende partijen aanwezig waren. Hier zijn standpunten uitgewisseld, werkprocessen en toekomstplannen toegelicht, beelden gedeeld en een aantal proces- en uitvoeringsafspraken gemaakt.</p>
<p>Een schuldsanering start vaak terwijl de klant nog geen verandering in zijn gedrag heeft. Gedragsverandering en het herstellen van het sociale netwerk is essentieel.</p>	<p>Paragraaf 2.4 Ad 3 gaat hierover. Naast het traject dat door de Stadsbank verzorgd wordt, moet door andere ketenpartners, onder regie, samen met de klant worden gewerkt aan competentiebevordering en gedragsverandering.</p>
<p>Het is goed om in de visie helder te maken wat Schuldienstverlening nu eigenlijk is.</p>	<p>De inleiding is uitgebreid en paragraaf 1.1. is toegevoegd om helder neer te zetten wat bij de huidige schuldhulpverlening hoort.</p>
<p>De termijn waarin het eerste gesprek tot vraagverheldering plaatsvindt is 4 weken. Dat is lang.</p>	<p>De termijn is wettelijk maximaal 4 weken. In Hoofdstuk 3 is nu opgenomen dat het doel is dat dit gesprek binnen 3 weken plaatsvindt. Bij crises geldt de termijn korter, namelijk binnen drie werkdagen.</p>
<p>Notitie "Schulden komen nooit alleen" – Ombudsman</p>	<p>Deze notitie sluit vrijwel naadloos aan op onze beschouwing van schulddienstverlening. In grote lijnen schetst de ombudsman het belang van preventie, een persoonlijke benadering met maatwerk en nazorg. Punten die zeker aan bod komen in deze visie.</p>
	<p>Paragraaf 1.4, connectie visie en beleidsplan in één.</p>
	<p>Paragraaf 3.2, toevoeging netto rendement schulddienstverlening.</p>
	<p>Hoofdstuk 3; benoemen te gebruiken prestatie-indicatoren.</p>
	<p>Paragraaf 5.2, toevoegen eenmalig budget in 2013 om het voorportaal in te kunnen richten.</p>