

Memo

Aan: Gemeenteraad Oude IJsselstreek

Van: Wethouder Finkenflügel

Datum: 16 december 2013

Kenmerk: 13int00939

Onderwerp: Evaluatie Schulddienstverlening

Geachte raad,

Op 25 oktober 2012 heeft u het beleidsplan schulddienstverlening 2012 – 2015 en het bijbehorende addendum vastgesteld. Tijdens de raadsbehandeling is door wethouder Rijnsaardt toegezegd na 2013 te komen met een eerste evaluatie van het beleid. Ik doe dat in deze memo.

#### *Beleid*

In het beleidsplan schulddienstverlening 2012 – 2015 zijn een aantal beleidsvoornemens neergelegd. Ik geef deze hieronder weer en geef daarbij aan hoe het er nu voor staat.

- een aanbod schulddienstverlening op te leveren dat maatwerk biedt;

De medewerkers van het Voorportaal gaan op huisbezoek, en de inwoners worden op maat bediend. Elke melding is anders, elke melding wordt behandeld conform de specifieke omstandigheden van het geval. Voor de één vindt begeleiding plaats tot aan bewindvoering toe, voor de ander betekent dit dat een aanvraag voor een schuldregeling bij de Stadsbank Oost Nederland (SON) wordt voorbereid, en voor een derde is het voldoende om alleen stabilisatie en een budgetbeheerrekening tot stand te brengen en een flink aantal keren bereikt de cliënt de SON helemaal niet en is een adviesgesprek voor hem voldoende om de regie op zijn financieel gezonde leven terug te krijgen.

- een integrale werkwijze tot stand te brengen waarmee schulddienstverlening een blijvend resultaat heeft en leidt tot minder recidive;

Integrale werkwijze qua contacten met ketenpartners is er vanaf mei 2013. Reorganisatie van taken en verandering van huurachterstandenbeleid bij Wonion per 1 november 2013 heeft geleid tot herziening van in de zomer van dit jaar gemaakte afspraken. Vanaf 30 oktober is er nu een maandelijks overleg schulddienstverlening met de ketenpartners. Hieraan nemen Wonion, Algemeen maatschappelijk werk, SON en gemeente (zorgcoördinator en voorportaal, ook het ISWI zal hieraan gaan deelnemen) deel om integraal slagvaardiger te werk te gaan. Bijvoorbeeld door nieuwe invorderingsafspraken met Wonion, door aanpassing van de huuradministratie van Wonion zodat huurachterstanden bij huurders die huur betalen via een budgetbeheerrekening bij de Stadbank voor Wonion maandelijks inzichtelijk worden, door het tijdsplan van procedures huurachterstandenbeleid en melding/aanvraag schulddienstverlening beter op elkaar af te stemmen.

Integrale werkwijze qua doorverwijzingen van cliënten schulddienstverlening: als een melding binnenkomt, wordt binnen drie werkdagen gebeld voor een afspraak. Binnen 4 weken is de hulpvraag helder. Tijdens het huisbezoek wordt deze hulpvraag verhelderd, vastgesteld en vindt doorverwijzing plaats. Doorverwijzing komt vaak voor.

Hieronder een schema met daarin de weergave van de werkzaamheden van het Voorportaal, sinds juli 2013. Hiervan waren er 19 in november/december, een forse stijging aan het eind van de periode.

9 x Varsseveld 10 x Terborg 13 x Ulft 7 x Silvolde 6 x Gendringen 2 x Etten 1 x Sinderen	6 meldingen ingetrokken/niet behandeld	8 keer doorverwezen naar Sensire	6 keer SHM ingeschakeld	1 keer doorverwezen naar MEE, 1 keer naar Fidessa	11 afgehandeld met een adviesgesprek	11 doorgeleid naar de SON	17 meldingen nog in behandeling	49 meldingen
---	--	--	----------------------------	---	--	------------------------------	---------------------------------------	-----------------

- meer in te zetten op de zelfredzaamheid en participatie van de klant;

Direct bij het huisbezoek wordt de regie van de klant centraal gesteld. Hij kan zich niet genoeg realiseren dat hij zelf probleemeigenaar is en blijft. De klant bezit eigenschappen waardoor hij in staat is zichzelf te helpen. Deze moeten 'ontsloten worden'. Dit is een belangrijke grondhouding van de werknemers in het Voorportaal.

- extra aandacht te besteden aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen;

Dit onderdeel heeft nog nauwelijks vorm kunnen krijgen, met uitzondering van de gezinnen met kinderen met dreigende woningontzuiming. Dit heeft zich na de zomervakantie 4 keer voorgedaan. Voor hen is meteen na ontvangst van de melding met de grootste spoed geprobeerd de financiën op orde te krijgen, zodat Bureau Jeugdzorg buiten beeld kon blijven en de huisuitzetting worden voorkomen. Wonion heeft 170 huurders die gebruik maken van de diensten van de SON.

- een vermindering van maatschappelijke problematiek en kosten als gevolg van huisuitzetting, afsluiting van energie en belemmering van re-integratie;

Wat de opbrengst is van zeer tijdige doorverwijzing naar ketenpartners, bijvoorbeeld voor budgetbegeleiding, voor hulp bij rouwverwerking, voor hulp bij een dreigende verslaving, valt moeilijk in geld uit te drukken. Feit is dat deze zaken meteen bij de intake door een goede check op alle leefgebieden in kaart worden gebracht en dat zo slagvaardig mogelijk met deze signalen wordt omgegaan.

- een betere sturing op resultaten van het aanbod door een heldere regierol van de gemeente.

De heldere regierol is nu nog onvoldoende te realiseren zolang mensen naast het voorportaal ook nog direct terecht kunnen bij de SON. Nu komen Schuldhulpmaatjes, AMW, sociaal raadslieden nog rechtstreeks bij de SON: er zijn dus meer sporen die gebruikt kunnen worden. We zien nu ook dat inwoners die zichzelf rechtstreeks melden bij de SON, door de medewerkers van de SON nu ook worden gewezen op het Voorportaal.

Gezien de ophopingen tijdens de inloopuren van de SON in het gemeentehuis de afgelopen maanden, is helder dat we dat totaalbeeld nog niet hebben. Sinds half november hebben we GWS ingericht, waaronder een aanvraagformulier Oude IJsselstreek (conform de SON, zodat één-op-één doorstroming makkelijk moet lopen).

Het ideaalbeeld is dat niemand bij de SON komt zonder langs het voorportaal te gaan. Dan hebben we een helder totaalbeeld op alle problematische schulden. Maar dat is op dit moment niet mogelijk. De 2 x 18 uur is ruim onvoldoende om de toestroom te verwerken. Daardoor moet de SON op dit moment zeker nog als achtervang kunnen blijven fungeren. Consequentie hiervan is dat op dit moment door de SON en door de gemeente beschikkingen worden afgegeven. Dat kan, maar is niet de ideale situatie.

De conclusie is dat we op dit moment slechts gedeeltelijk invulling kunnen geven aan de regierol.

#### *Addendum schulddienstverlening*

Het addendum geeft vooral informatie over een aantal zaken die vanuit het collegevoorstel en het beleidsplan verduidelijking behoeven. De belangrijkste is de opzet van het Voorportaal en hoe dat financieel-technisch geregeld zou worden.

#### *Project schulddienstverlening (Voorportaal)*

Op 3 juni 2013 bent u voor het eerst geïnformeerd over de inrichting van het gemeentelijk voorportaal schulddienstverlening. Op 13 oktober 2013 is via een memo melding gemaakt van de voortgang tot dan toe.

#### Resultaten

Het Voorportaal is volop aan de slag. Er is enige ruchtbaarheid gegeven aan de aanwezigheid van deze dienst, en mede dat heeft er toe geleid dat de medewerkers van het Voorportaal veel contacten hebben met onze inwoners.

De contacten met netwerkpartners zijn goed. Er wordt stevig samengewerkt met schuldhulpmaatjes, ISWI, Wonion en maatschappelijk werk. De regiefunctie ligt bij de gemeente. Dat houdt in dat de medewerkers van het voorportaal in principe de beslissingen nemen en andere organisaties aansturen. Uiteraard in overleg met hen, en vooral met de inwoner zelf. Zoals eerder gemeld, komt dit nog niet volledig van de grond.

#### *Ureninzet (2x18 uur)*

Hieronder een kort overzicht van de urenbelasting bij behandeling van meldingen van inwoners:

korte hulpvraag (uitzondering)	'Gewone' melding	Woningont ruiming etc.	Beschermingsbewind	Gecomplieerde dossiers (50%)
2 uur	6 uur	10-12 uur	12-20 uur	20 uur ++

- Onderhoud relaties ketenpartners – maandelijks overleg. (2,5 uur per week)
- Overleg Sensire – inhoudelijke dossiers, standvanzaken (1 uur per week)

#### Inzet SON:

	2012	2013 (tot 17 december)
Indicatiestellingen	99	137
Schuldregelingen	45	57
Budgetbeheerrekeningen	226	251
- waarvan zelfbetalers	16	25
Schulden opgelost / WSNP	15 / 58	16 / 35

#### *Financieel*

Het budget voor schulddienstverlening is ca. 300.000,= euro. Voor het overgrote deel wordt hiervan dienstverlening ingekocht bij de SON. Daarnaast hebben de medewerkers van het Voorportaal de mogelijkheid om in noodsituaties middelen beschikbaar te stellen. In voorkomende gevallen kan tijd en volgorde van dienstverlening een factor zijn die overbrugd moet worden. Dit is dan in de vorm van een lening, omdat bestaande voorzieningen in principe adequaat zijn voor ondersteuning.

Het is de bedoeling dat de inzet van het voorportaal ertoe leidt dat een vermindering optreedt bij de inkoop van dienstverlening bij de SON. 2013 laat zien dat dit nog niet het geval is. Dit betekent dat het aantal inwoners dat behoefte heeft aan deze ondersteuning in principe stijgt, maar dat de inzet van het Voorportaal betekent dat de inzet van de bijna SON gelijk kan blijven. De SON signaleerde de afgelopen maanden een grote toestroom op het inloopspreekuur, zowel bestaande klanten als nieuwe (vandaar de start van ons inloopspreekuur), terwijl ook het Voorportaal al actief was. Dat komt overeen met de stijging op toestroom in het algemeen.

#### **Eindconclusie**

Er is veel werk verzet. We hebben een goed eerste jaar gehad, met positieve reacties van onze inwoners en van onze ketenpartners. We hebben de doelen van ons beleidsplan in relatief korte tijd voor een aanzienlijk deel kunnen realiseren.

Met de inzet van 2x 18 uur komt de regiefunctie echter onvoldoende van de grond. Er zijn teveel inwoners die een beroep (willen) doen op ondersteuning. Een aantal aspecten wordt nog niet opgepakt, waaronder nazorg. Als we al onze doelen willen realiseren is er meer inzet nodig.

#### **Besluit**

Het Voorportaal is in 2013 ingericht op projectbasis. Vanuit de organisatie zijn een adviseur, een projectleider en twee medewerkers vrijgespeeld voor een periode van een jaar, om het project uit te voeren. De termijn van het project komt ten einde, waardoor de volgende overwegingen voorliggen:

1) Wel of niet doorgaan met het Voorportaal.

Gelet op de positieve resultaten van het Voorportaal gaan wij door met het Voorportaal.

2) Formatie behouden of aanpassen.

Het project heeft in 2013 gedraaid met 2x18 uur (1fte). Gebleken is dat dit ruim onvoldoende is. Deels komt dit doordat er tijd is gegaan naar het opstarten van het project en de opleiding van de

medewerkers. Voor een belangrijk deel komt dit echter ook doordat de vraag groter bleek te zijn dan verwacht, en blijft groeien. Wij zetten dan ook voor 2014 een formatie van 1,5 fte in voor Schulddienstverlening. Dat is 0,5 meer dan dat er nu in het Voorportaal is opgenomen.

### 3) Middelen beschikbaar voor formatie in 2014

Bij de start van het project Voorportaal is het uitgangspunt geweest dat er vanaf 2014 een inverdieneffect zou zijn op de werkzaamheden van SON, waarmee de formatieve uitbreiding was gedekt. Op dit moment is dit nog niet het geval.

Wij willen voor de periode van 1 jaar (2014) het project laten voortbestaan en uitbreiding realiseren bij het Voorportaal met een extra 0,5 fte. Hiervoor zullen wij in eerste instantie zoeken binnen de formatie van de eigen organisatie, bijvoorbeeld door dit ook in te vullen met bovenformatieve medewerkers.