

**EVALUATIE UITVOERING
SCHULDHULPVERLENING
2019 HAL**

Inhoud

INLEIDING	3
HOOFDSTUK 1 ONTWIKKELINGEN.....	4
1. Landelijke ontwikkelingen.....	4
2. Audit en Klanttevredenheidsonderzoek.....	5
HOOFDSTUK 2 DASHBOARD 2019	6
HOOFDSTUK 3 UITVOERINGSPROGRAMMA	7
HOOFDSTUK 4 PILOTS	8
1. Heerhugowaard: Pilot Vroeg Eropaf Heerhugowaard: Vroegsignalering van schulden	8
2. Heerhugowaard: Pilot LIV.....	12
3. Alkmaar: Buddy app	13
4. Alkmaar: Maatwerkproject instituut Publieke Waarden	14
5. Alkmaar: Noodfonds crisisondersteuning Alkmaar.....	15
6. Langedijk: Kostenreductie Bijzondere bijstand bewindvoering.....	15

Bijlagen

- Cijfers Ervaringsonderzoek Schuldhulpverlening
- Overzicht met behaalde resultaten uitvoeringsprogramma
- Uitvoeringsprogramma

INLEIDING

Voor u ligt de evaluatie van de uitvoering van schuldhulpverlening van de HAL-gemeenten over het jaar 2019. Een nieuw beleidskader schuldhulpverlening is door de gemeenteraden vastgesteld (Heerhugowaard 19 december 2017, Alkmaar 18 oktober 2018, Langedijk 11 juni 2019).

Het beleidskader beschrijft de ambities van de gemeenten op het terrein van schuldhulpverlening.

De HAL-gemeenten hebben het zelfde doel voor ogen: zorgen dat zoveel mogelijk inwoners vrij blijven van schulden. Is er toch een schuldensituatie dan wordt alles op alles gezet om dit op te lossen. Uitgangspunt is dat elke inwoner met schulden een beroep kan doen op schuldhulpverlening en snel en wordt geholpen waarbij aandacht is voor de verschillende leefgebieden. De gemeente biedt deze hulp via Halte Werk. Iedere gemeente legt hierbij andere accenten.

Zo richt Alkmaar zich meer op stabilisering en oplossen en Heerhugowaard en Langedijk op preventie en vroegsignalering van schulden.

Pilots

Tussen de HAL-gemeenten is afgesproken dat iedere gemeente een pilot ontwikkelt dat aansluit bij haar ambitie. Als ervaring is opgedaan in de eigen gemeente wordt de pilot geëvalueerd en uitgerold naar de andere gemeenten. In deze evaluatie wordt uitvoerig ingegaan op de pilots.

Uitvoeringsprogramma

Voor de uitvoering van het beleidskader is een programma geschreven. Hierin is beschreven wat we gaan doen om de ambities te realiseren. En ook welke activiteiten we hiervoor gaan verrichten.

De resultaten over 2019 zijn geëvalueerd en zijn opgenomen in de bijlagen.

1. Landelijke ontwikkelingen

Brede Schuldenaanpak

Omdat schulden impact hebben op verschillende leefgebieden van mensen vraagt het om een integrale aanpak op verschillende niveaus. Het Rijk heeft daarom een Actieplan Brede Schuldenaanpak gepresenteerd. Hierin staat beschreven welke maatregelen het kabinet neemt om problematische schulden terug te dringen en om mensen zo vroeg als mogelijk te helpen.

Het Actieplan heeft drie hoofdlijnen:

1. Problematische schulden voorkomen: preventie en vroegsignalering
2. Ontzorgen en ondersteunen
3. Zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso

De pilots die zijn ontwikkeld sluiten aan op dit Actieplan. Voor meer informatie hierover zie hoofdstuk 4.

Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs)

Het kabinet werkt aan een wijziging in de Wgs om gegevensuitwisseling voor vroegsignalering en het verwerken van gegevens van inwoners mogelijk te maken. De beoogde invoeringsdatum is 1 januari 2021.

Belangrijkste voorstellen:

- Bij alle signalen van betalingsachterstand moet de gemeente een aanbod doen tot een eerste gesprek
- Beschikking binnen 8 weken vanaf het eerste gesprek waarin de hulpvraag is vastgesteld
- Woningcorporaties moeten straks op verzoek van de gemeente huurachterstanden doorgeven
- Gemeenten moeten actief afspraken maken met zorgverzekeraars, water en energie, en woningcorporaties

Omdat de voorstellen nog in conceptfase zijn is het op dit moment nog niet aan te geven welke effecten dit heeft op de uitvoering en de begroting. De bijdragen van het Rijk met betrekking tot het wettelijk kader zijn nog niet geregeld en onduidelijk. Deze bijdragen zijn voorwaardelijk om het nieuwe beleid uit te kunnen voeren. Dit staat ook zo benoemd in de kadernota 2021 van Halte Werk.

Divosa heeft op verzoek van het ministerie de voorstellen getoetst op uitvoerbaarheid. Zij concluderen dat de plannen in de huidige vorm niet effectief uitvoerbaar zijn. Dit komt o.a. door de verplichting om op elk signaal een aanbod van een eerste gesprek te moeten doen. Daarom dringt Divosa er op aan om een vervolg-uitvoeringstoets in gang te zetten. Die schetst een uitgebreider

beeld van de impact op de uitvoeringspraktijk, financiën, inwonersperspectief, informatiehuishouding en het ICT landschap.

Wet vereenvoudiging beslagvrije voet

In juni 2017 is de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet door de Eerste Kamer aangenomen. Deze wet moet regelen dat mensen met schulden beschermd worden tegen schuldeisers en bij verrekening van schulden voldoende geld overhouden om van te leven, de zogeheten beslagvrije voet. Dit is het deel waar de deurwaarder geen beslag op mag leggen. De wet regelt o.a. dat het UWV en de Belastingdienst voortaan de gegevens die van belang zijn voor het berekenen van de beslagvrije voet zelf aanleveren. Op dit moment moet de schuldenaar zelf informatie aan de deurwaarder leveren om de beslagvrije voet goed berekend te krijgen.

De bedoeling was dat de wet per 1 januari 2019 in zou gaan. Dit is uitgesteld en de staatssecretaris heeft laten weten nog niet te weten wanneer dit wel gaat lukken. Zij heeft wel een aantal tussenmaatregelen voorgesteld waarbij zij o.a. de gemeente oproept om bij de berekening van de beslagvrije voet uit te gaan van 95% van de bijstandsnorm in plaats van de huidige 90%.

Bij de werkwijze van Halte Werk is het percentage minder van belang. De debiteurenmedewerker van Halte Werk treedt namelijk altijd in overleg met de debiteur over de vordering en in goed overleg wordt een betalingsregeling afgesproken. Door dit goed af te stemmen op de mogelijkheden en wensen van de debiteur wordt het merendeel van de betalingsregelingen nagekomen.

2. [Audit en Klanttevredenheidsonderzoek](#)

NVVK audit

Halte Werk, team Schuldhulpverlening, is op 2 april 2019 met vlag en wimpel geslaagd voor de NVVK audit. Met deze audit wordt de kwaliteit en uniformiteit van de dienstverlening van de NVVK leden gewaarborgd. Er zijn geen tekortkomingen geconstateerd waardoor voldaan wordt aan de eisen van de NVVK. Een hele prestatie volgens de auditor van de NVVK!

Klanttevredenheidsonderzoek

Door onderzoeksbureau BMC is een onderzoek gedaan naar de ervaringen van klanten naar de dienstverlening betreffende schuldhulpverlening van Halte Werk. Het gemiddelde rapportcijfer is een **8,9!** Dit is een heel mooi cijfer. Samenvatting:

- Het in contact komen en de informatie vinden over hoe aan te melden is makkelijk en duidelijk.
- Ervaringen met het informatiesprek zijn positief.
- Het plan van aanpak is duidelijk.
- Geringe wachttijd tussen de digitale aanmelding en het informatiesprek, en tussen het informatiesprek en het intakegesprek.
- Ervaringen met medewerkers Halte Werk zijn goed.
- Schuldhulpverlening doet voldoende om klanten te helpen.

➤ *Bijlage* *Cijfers Ervaringsonderzoek schuldhulpverlening*

Ieder kwartaal wordt het Bestuurlijk Team van Halte Werk geïnformeerd over de resultaten van Halte Werk. Dit in de vorm van een dashboard. De resultaten van Schuldhulpverlening zijn hier ook in opgenomen. Hieronder een verkorte weergave van het dashboard.

	Heerhugowaard		Alkmaar		Langedijk	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Aanmeldingen Schuldhulpverlening	122	150	408	352	46	37
Formulierenpunt	Nvt	244	984	1092	Nvt	78
Budgetwinkel	Nvt	Nvt	170	174	Nvt	nvt

Toelichting

- De formulierenpunten en de budgetwinkel worden goed bezocht. In Alkmaar is een stijgende lijn te zien. De punten in Heerhugowaard en Langedijk zijn in 2019 geopend.
- De meldingen Schuldhulpverlening zijn heel wisselend per maand. Landelijk beeld is dat veel mensen met ernstige financiële problemen en/of schulden zich niet melden schuldhulpverlening. Schaamte speelt hierbij een grote rol. Het kabinet wil het aantal schulden terugdringen en het taboe doorbreken op het hebben van schulden. Daarom wordt de campagne gevoerd “Kom jij er uit?”.
- Schuldhulpverlening communicatieaanpak 2020
Door Halte Werk is een communicatie aanpak ontwikkeld voor 2020. Beschreven is hoe Halte Werk de doelgroep wil bereiken. Uit ervaring is gebleken dat folders en posters niet voldoende zijn om mensen over de streep te trekken hulp te gaan zoeken. Een betrouwbaar contactpersoon die mensen wijst op ondersteuningsmogelijkheden werkt veel beter. Daarom wordt het maatschappelijk veld van de gemeenten en in- en externe medewerkers die veel contact hebben met bewoners geïnformeerd en gefaciliteerd. Communicatiemiddelen vanuit de campagne “Kom jij er uit?” worden hier o.a. voor gebruikt.

De ambities van de gemeenten zijn nader uitgewerkt in het uitvoeringsprogramma. In dit programma is beschreven wat we gaan doen om onze ambities te realiseren en welke activiteiten er zijn verricht om de doelstellingen te bereiken.

De volgende doelstellingen zijn nader uitgewerkt.

1. Toegang is laagdrempelig en integraal
2. Preventie: voorkomen van schulden
3. Vroegsignalering: financiële problemen in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen
4. Stabilisatie en oplossing van schulden
5. Nazorg: voorkomen van terugval
6. Specifieke doelgroepen: extra aandacht voor gezinnen met minderjarige kinderen en jongvolwassenen
7. Overig: Bewindvoeringskosten omlaag brengen

Algehele conclusie is dat het merendeel van de vastgestelde KPI'S is bereikt.

Zo ervaart de klant het contact met Halte Werk als “gemakkelijk” en “duidelijk”. Uit het Klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat het rapportcijfer van de totale dienstverlening een 8,9 is. Ook is de samenwerking verbeterd met de HAL- gemeenten (WMO, Jeugd), de ketenpartners, de scholen etc. We weten elkaar steeds beter te vinden.

In bijgaand overzicht is aangegeven wat er daadwerkelijk bereikt is.

- *Bijlage* *Overzicht behaalde resultaten uitvoeringsprogramma*
Uitvoeringsprogramma

Er lopen meerdere pilots en projecten in het kader van schuldhulpverlening. De pilots sluiten aan bij de Brede Schuldenaanpak.

Heerhugowaard	Pilot Vroeg Eropaf en de pilot LIV
Alkmaar:	Buddy app, een maatwerkproject en het noodfonds
Langedijk:	Kostenreductie bijzondere bijstand bij bewindvoering

1. Heerhugowaard: Pilot Vroeg Eropaf Heerhugowaard: Vroegsignalering van schulden

Meldpunt waar betalingsachterstanden worden gemeld door signaalpartners en waar vervolgens door een outreachend medewerker actie op wordt ondernomen (o.a. d.m.v. huisbezoek).

Doel Voorkomen en bestrijden van problematische schulden en het vormen van een totaal beeld van de inwoner.

Aanbeveling: Meldpunt verbreden naar Alkmaar en Langedijk

Een meldpunt vroegsignalering is opgericht bij Halte Werk. Huurachterstanden van 2 maanden worden gemeld door Woonwaard en volgens een bepaalde aanpak opgepakt door Halte Werk. De pilot kent een gefaseerde invoering. Tot nu toe is de pilot alleen nog gericht op inwoners van de gemeente Heerhugowaard. Woonwaard en de energiemaatschappijen zijn signaalpartners. Er zijn positieve ervaringen opgedaan en goede resultaten behaald. De wens is om de pilot te verbreden naar Alkmaar en Langedijk en de werkwijze te implementeren in de huidige werkwijzen.

Notitie Verbreding meldpunt Vroegsignalering Alkmaar en Langedijk

In deze notitie is uitgewerkt hoe aansluiting bij het meldpunt van Alkmaar en Langedijk vormgegeven kan worden en wat hiervoor nodig is. In een afzonderlijk voorstel wordt deze notitie ter besluitvorming voorgelegd. Onderwerpen die aan de orde komen zijn:

1. De voorgeschiedenis van de pilot vroegsignalering
2. Welke signalen mogen gebruikt worden voor vroegsignalering en welke signalen pakken we op
3. De werkwijze binnen de aanpak en het aantal signalen dat kan worden opgepakt met het beschikbare budget en de benaderingswijze (intensieve of lichte variant)
4. Uitvoeringsvarianten vroegsignalering
5. Het registratiesysteem
6. Convenant met deelnemende partijen
7. Co – financiering woningcorporaties
8. Financiën
9. Businesscase (voordelen/baten voor de verschillende partijen)
10. Aanpak en Planning

Resultaten meldingen 2019 Heerhugowaard

	Jan/jun	Jul/dec	totaal
Aantal meldingen			
Afgelegde huisbezoeken door Woonwaard	89	70	159
Aantal meldingen van woonwaard naar meldpunt <i>Woonwaard meldt nadat zij 2 x op huisbezoek zijn geweest</i>	45	39	84
Mensen reeds bekend bij schuldhulpverlening (veelal historisch)	10	13	23
Onbekend bij schuldhulpverlening	35	26	61
Aantal huisbezoeken			
Huisbezoeken o.b.v. meldingen woonwaard <i>Sommige huurders zijn meerdere keren bezocht omdat zij niet thuis waren</i>	64	46	110
Nazorg (start mei) <i>Eerder bezochte huishoudens waarbij na 4 maanden nog betalingsachterstanden bestaan worden nogmaals bezocht</i>	10	8	18
Resultaat huisbezoeken			
Bereikte huishoudens <i>Dit zijn mensen waar we persoonlijk contact mee hebben gehad (we zijn binnen geweest, telefonisch/mail contact).</i>	30	19	49
Aanmelding bij Halte Werk voor schuldhulpverlening of doorverwijzing naar flankerende hulp	10	7	17
Doorlooptijden			
Eerste huisbezoek binnen 14 dagen	32	35	67
Eerste huisbezoek binnen 21 dagen <i>Betref alleen januari en februari omdat er nog geen outreachend medewerker was aangesteld.</i>	13	0	14
Resultaat meldingen Woonwaard waar wij actie op hebben ondernomen			
Periode maart t/m december Resultaten worden na 3 maanden opgevraagd bij Woonwaard.	Jan/feb	Mrt/aug	
• Alles betaald	7	6	13
• Regeling afgesproken	5	12	17
• Bewindvoering	1	0	1
• Aanvraag Schuldhulpverlening	0	2	2
• Doorgezet naar deurwaarder	6	11	17
• Regeling niet nagekomen	2	2	4
• Nog steeds achterstand	0	6	6
Totaal	21	39	60

	Jan/jun	Jul/dec	totaal
Overige signalen			
Taalprobleem	4	2	6
Aanvraag levensonderhoud	2	0	2
Sleper	1	3	4
Tijdelijke inkomensdaling	6	4	10
Slechte ervaring met hulpverlenende instantie	2	2	4
Doorverwezen naar WW	1	0	1
Ook energieschulden	7	9	16
totaal	23	20	43

Conclusies, aanbevelingen

Onderstaande conclusies en aanbevelingen zijn gebaseerd op de intensieve benadering van het projectplan. Dit houdt in dat als inwoners bij het eerste huisbezoek niet thuis zijn, nogmaals worden bezocht. In het bestuurlijk overleg wordt besproken of deze benaderingswijze de voorkeur heeft voor verbreding van het meldpunt. Alternatief is een lichtere variant waar bij maar één keer op huisbezoek wordt gegaan.

Eindconclusie is dat er goede resultaten zijn behaald en er positieve ervaringen zijn opgedaan waardoor er aanleiding is om de pilot te verbreden naar Alkmaar en Langedijk en de werkwijze te implementeren in de huidige werkwijze.

Conclusies	Kanttekeningen/Aanbevelingen
Merendeel huishoudens zijn bereikt met huisbezoek (49 van de 84 = 58%). Dit komt overeen met landelijke ervaringscijfers.	Er worden meerdere huisbezoeken afgelegd om huishoudens toch te bereiken. Bij huishoudens die niet zijn bereikt wordt altijd een brief met flyers en een kaartje achtergelaten met het verzoek om contact op te nemen
Er worden ook andere problemen tijdens huisbezoek gesignaleerd (taal, geen inkomen).	Doorverwijzing vindt plaats naar flankerende hulpverlening.
Resultaten huisbezoek sippelen lang na. Regelmatig melden mensen zich die eerder zijn bezocht een aantal maanden later.	
Werkelijke tijdsinvestering huisbezoeken medewerkers lastig aan te geven. Veel tijd kwijt aan: - administratie - reistijd - er worden nu meer huisbezoeken afgelegd op één adres, ook in het kader van nazorg. Bij uitbreiding pilot dienen keuzes gemaakt te worden.	Gemiddelde duur van een vroegsignaleringstraject is 8 uur. Dit blijkt uit ervaringscijfers in het land. Deze ervaringen worden o.a. gedeeld bij landelijke bijeenkomsten i.h.k.v. het project Landelijke uitrol Vroegsignalering in 2017 en 2018. Randapparatuur noodzakelijk (Laptop of tablet met een mobiele printer) <i>Is inmiddels aangeschaft.</i>

Conclusies	Kanttekeningen/Aanbevelingen
<p>- inwerktijd: o.a. op systeem (Allegro), kennismaking interne afdelingen en ketenpartners, kennis vergaren over en verfijning product vroegsignalering</p>	
<p>Goed registratiesysteem ontbreekt Resultaten worden handmatig in Excell bestand opgenomen -></p> <ul style="list-style-type: none"> • informatie onduidelijk • tijdrovend • handmatig matchen met andere signaalpartners 	<p><u>ICT systeem aanschaffen</u> Voor matching en registratie en regie Argumenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AVG • Vaste werkwijze • Signaalpartners kunnen eenvoudig melden en monitoren • Matching signalen signaalpartners • Termijnbewaking • Management informatie • Bewaartermijnen • Prioritering meervoudige signalen <p><i>Voor meer info: zie advies: "aanschaf registratie en matchingssysteem"</i></p>
<p>Huisbezoeken (onaangekondigd) zeer arbeidsintensief</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bewoners vaak niet thuis • Verplichting om met 2 mensen op huisbezoek te gaan (veiligheid) 	<p>Omdat er nu alleen geacteerd is op signalen van Heerhugowaard en Woonwaard kunnen <u>alle</u> signalen worden opgepakt. Echter na aansluiting Alkmaar en Langedijk dienen er keuzes gemaakt te worden v.w.b. oppakken aantal/rangorde signalen per gemeente.</p> <p><i>Voor meer info: Notitie verbreding meldpunt vroegsignalering Alkmaar en Langedijk</i></p>
<p>AVG Het is alleen toegestaan de gegevens beperkt en beveiligd uit te wisselen.</p>	<p>Door nieuwe regelgeving per 1 januari 2021 worden mogelijkheden waarschijnlijk verruimd. omdat vroegsignalering een wettelijke taak wordt</p>
<p>Huidige beschikbare capaciteit voor vroegsignalering is 1 Fte. Dit is voldoende voor het afhandelen van meldingen van Woonwaard in Heerhugowaard. Als ook Alkmaar en Langedijk aansluiten bij met meldpunt heeft dit consequenties voor het uitvoeren van de pilot.</p>	<p>Consequenties en keuzes in beeld brengen bij aansluiting Alkmaar en Langedijk.</p> <p><i>Voor meer info: Notitie verbreding meldpunt vroegsignalering Alkmaar en Langedijk</i></p>

Conclusies	Kanttekeningen/Aanbevelingen
Verder is het wenselijk dat ook andere signaalpartners aansluiten (zorgverzekeraar, energiemaatschappijen en waterleveranciers)	

2. Heerhugowaard: Pilot LIV

Virtuele financiële coach voor mensen met schuldenproblematiek

Doel: *Ondersteunen van mensen die in een schuldentraject zitten/dreigen te raken*

Aanbeveling: *Pilot LIV niet continueren*

Formeel loopt de pilot tot 1 januari 2020. Door Virtask (bedrijf dat Liv heeft ontwikkeld) is verlenging aangevraagd tot 1 juli 2020. Virtask heeft de gemeente Zutphen bereid gevonden om het systeem verder te gaan testen. Er zitten nog veel kinderziektes in LIV. LIV is nog niet zover doorontwikkeld dat het op de markt gebracht kan worden. Er moet nog veel getest worden.

Kanttekeningen

- **Zeer kwetsbaar**
Het initiatief voor de pilot is genomen door de gemeente Den Helder. Zij hebben aan het bedrijf Virtask gevraagd LIV te ontwikkelen. Den Helder heeft aan Heerhugowaard gevraagd aan te sluiten. Als snel werd duidelijk dat de gemeente Den Helder zich helemaal heeft teruggetrokken en dat de gehele uitvoering van de pilot bij Halte Werk en Heerhugowaard is neergelegd.
- **Bij aanvang van het project was onvoldoende duidelijk wat er exact van de gemeente en Halte werk verwacht werd.** De intentie van Virtask was om een nieuw product te ontwikkelen. Aan Halte Werk werd gevraagd hiervoor input te leveren en dit is ook gebeurd. Het was niet bekend welke inspanningen hiervoor verricht moesten worden.
Uiteindelijk is er medio november een prototype opgeleverd met de vraag om dit te testen.
- **Testen systeem**
Er is een selectie gemaakt van 25 potentiële klanten. Zij zijn aangeschreven met het verzoek om systeem te testen. Uiteindelijk hebben 3 klanten aangegeven deel te willen nemen. I.v.m het geringe animo hebben ook 2 stagiaires van Halte Werk getest.
De klanten zitten in het derde jaar van het traject schuldhulpverleningen zijn op weg naar financiële zelfstandigheid. Het bleek dat er nog erg veel kinderziektes in het systeem zaten waardoor het niet mogelijk is om goed beeld te vormen van het product. Aan het testpanel is een vragenlijst voorgelegd over de ervaringen. Omdat LIV nog onvoldoende werkte en het aantal deelnemers aan het testpanel gering was kunnen er geen conclusies getrokken worden verbonden aan de opgedane ervaringen van het testpanel. Ook kan niet worden ingeschat of LIV van meerwaarde is voor de klanten.

- Virtask heeft de gemeente Zutphen bereid gevonden om het systeem verder te gaan testen. Intentie is om per 1 juli 2020 een goed prototype te hebben. Na het testen in Zutphen is het de bedoeling om antwoord te krijgen of LIV daadwerkelijk meerwaarde heeft voor klanten/klantmanagers. Vervolgens wordt gekeken of het prototype verder doorontwikkeld wordt voor de markt. Onbekend is of/wanneer LIV gelanceerd wordt. Hierna moet het nog verder doorontwikkeld worden om het op de markt te kunnen brengen. Onbekend is wanneer LIV gelanceerd kan worden.
- Tot nu toe heeft LIV dus onvoldoende opgeleverd om er mee door te gaan binnen de gemeente Heerhugowaard en Halte Werk. Virtask heeft mondeling toegezegd ons op de hoogte te houden van de ontwikkelingen en als het product op de markt komt de gemeente Heerhugowaard en Halte Werk gratis het product ter beschikking te stellen.

3. Alkmaar: Buddy app

Internetbankierenapp die inwoners helpt met bankzaken, budgetteren en beheren van financiën.

Doel Gebruiker helpen om financieel in control te zijn en daardoor rust te geven.

Aanbeveling: Resultaat aanbesteding afwachten en dan keuze maken voor app (maatwerk)

Achtergrond

Een aantal gemeenten, waaronder Alkmaar, hebben in samenwerking met de Nederlandse Vereniging van Sociale Innovatie (NVDI) in 2018 het initiatief genomen voor een innovatief digitaal ondersteuningssysteem in het kader van budgetbeheer (hierna 'Financieel beheer, informatie en coaching app'). Dit heeft toen geleid tot de ontwikkeling van de Buddy App door Easypayment. De app is gelanceerd op 20 juni 2019. In het tweede halfjaar van 2019 is de app getest.

Vlak na de lancering bleek dat de app niet zondermeer door gemeenten aangekocht mag worden. Na de uitvoering van een verkennende fase waarbij dus de Buddy app door Easypayment is ontwikkeld, hebben de eerder genoemde samenwerkende partijen de NVDI gevraagd een Europese aanbesteding met toepassing van de procedure van het innovatiepartnerschap uit te voeren, gericht op de verdere ontwikkeling van de 'Financieel beheer, informatie en coaching app'. Deze stap was nodig om in het kader van een transparante aanbesteding ook andere partijen naast Easypayment de kans te geven om een dergelijke app te ontwikkelen. Het voordeel van een dergelijke aanpak is dat op deze manier kennis en kunde door andere partijen ook geïntroduceerd kan worden.

Doelstelling van deze samenwerking is om met de - middels de procedure van het innovatiepartnerschap - gekozen innovatiepartner(s) uitvoering te geven aan een innovatietraject dat leidt tot één of meer concreet beschikbare innovatieve oplossingen in de vorm van een 'Financieel beheer, informatie en coaching app'.

De geselecteerde oplossingen kunnen dan via de NVDI worden aangeboden aan gemeenten. Gemeenten kunnen zelf een keuze uit dit aanbod maken zonder aanbesteding. Voordeel van deze aanbesteding is dat er gekozen kan worden uit meerdere oplossingen. Dit geeft de gemeente Alkmaar i.c. Halte Werk de mogelijkheid om niet één oplossing aan te bieden aan inwoners, maar mogelijk meerdere oplossingen die beter passen bij de behoefte van de inwoner. Op die manier kan er maatwerk geleverd worden.

Voortgang aanbesteding

Via TenderNet zijn er drie partijen geweest die hun ideeën en plan van aanpak hebben ingediend. Op basis van de opgestelde selectieleidraad zijn alle drie de partijen gevraagd ieder zelfstandig mee te werken aan het ontwikkelen van de genoemde app.

Verdere planning

Op basis van een op te stellen gunningsleidraad worden partijen uitgenodigd zich in te schrijven. De verdere stappen van inschrijving en gunning moeten er voor zorgen dat voor 31 maart 2020 één of meerdere apps voor de gemeente beschikbaar komen.

4. Alkmaar: Maatwerkproject instituut Publieke Waarden

Maatwerkproject voor gezinnen met minderjarige kinderen en jongvolwassenen met meerdere problemen (waaronder schulden) waarbij doorbraak noodzakelijk is.

Doel: met een onorthodoxe aanpak maatwerk realiseren voor het oplossen van schulden en maatschappelijke kosten besparen.

Aanbeveling: Continueren en continu aandacht besteden onder professionals voor project en het aanleveren van casussen.

Tijdens het project krijgen professionals van de gemeente en Halte Werk begeleiding van instituut voor Publieke Waarden om te komen tot een andere manier van denken en werken. De bedoeling is om een kwaliteitsslag te realiseren van de medewerkers. Hiervoor worden 30 tot 50 casussen geselecteerd uit minimagezinnen en jongvolwassenen met schulden.

Tot nu toe zijn er drie casussen aangeleverd.

Ontwikkelingen

- De casusaanlevering was minder dan verwacht in 2019. Dit blijkt in meerdere gemeenten het geval te zijn in het begin van het project. Om deze reden zijn er maatregelen genomen om meer bekendheid te geven aan het project. Zo wordt er een factsheet ontwikkeld waarin de casus aanleverroute staat beschreven, wordt het project tijdens integrale bijeenkomsten onder de aandacht gebracht en kunnen er ook casussen aangeleverd worden uit Heerhugowaard en Langedijk.
- Niet duidelijk was wie verantwoordelijk is voor de acties die voortvloeien uit de aangeleverde casus bij Publieke Waarden. Is dat Halte Werk of is dat de klantmanager die de casus heeft aangeleverd? Inmiddels zijn hier afspraken over gemaakt. De klantmanager is de regievoerder. Dit wordt ook opgenomen in de factsheet.
- Positief is dat medewerkers van Alkmaar en Halte Werk elkaar steeds beter weten te vinden. Complexe casussen worden besproken en samen wordt gezocht naar een oplossing. Vaak wordt deze ook gevonden waardoor inschakelen van Publieke Waarden niet meer nodig is.

5. Alkmaar: Noodfonds crisisondersteuning Alkmaar

Financiële ondersteuning in geval van crisisondersteuning.

Doel: Tijdelijke financiële ondersteuning in acute onhoudbare en kritieke situatie, waarbij de bestaande financiële voorzieningen niet afdoende zijn of te laat kunnen worden ingezet, waardoor direct kan worden gestart met het oplossen van de schuldenproblematiek.

Aanbeveling: continueren

Om inwoners zo snel mogelijk te kunnen helpen, is een Noodfonds ingesteld.

Met dit fonds worden schulden overgenomen en kan direct worden gewerkt aan de stabilisatie en het oplossen van de schuldsituatie. De financiële ondersteuning wordt verstrekt als renteloze geldlening.

Voortgang

- De uitvoeringsregels omtrent crisisondersteuning Noodfonds crisisondersteuning zijn op 5 februari 2019 vastgesteld door het college van Alkmaar.
- In 2019 is er éénmaal een beroep op gedaan op de regeling wegens het uitblijven van een WW uitkering. Er is toen ongeveer € 1.800,-- verstrekt. De reden was het voorkomen van een ontruiming.
- Het beroep op de regeling is laag. Verklaring hiervoor is dat bij de beoordeling van het verstrekken van een tegemoetkoming altijd gekeken wordt of er geen beroep kan worden gedaan op enig andere wettelijke of particuliere regeling of voorziening. Altijd wordt onderzocht of een andere voorziening (bijv. bijzondere bijstand) mogelijk is.
- Door een stagiair wordt onderzoek gedaan naar het lage gebruik van de regeling.

6. Langedijk: Kostenreductie Bijzondere bijstand bewindvoering

Procesverbetering schuldenbewind door gestructureerde en geregisseerde samenwerking tussen gemeente en bewindvoerders

Doel: inzicht krijgen hoe de kwaliteit van de bewindvoering te verbeteren, en de bijzondere bijstand voor bewindvoering te verminderen.

Aanbeveling: Pilot continueren

Inhoudelijke informatie pilot

Om het doel te bereiken wordt de samenwerking tussen bewindvoering en schuldhulpverlening verstevigd. Dit door het proces te verbeteren, duidelijke kaders en uniform werkwijzen. En ook bewust te sturen op een duurzame uitstroom.

Beoogde eindproducten zijn: een kwaliteitskader waaraan bewindvoerders zich committeren, en een proceskader voor duidelijke samenwerking en communicatie tussen bewindvoering en schuldhulpverlener. Voor de uitvoering van de pilot is er een selectie van 20 dossiers afgesproken.

Streven:

- 40% van de dossiers stroomt versnelt (vóór het gestelde bewindstermijn) duurzaam uit
- 40% stroomt binnen 3 tot 4 jaar duurzaam uit
- 20% zal langere tijd onder bewind moeten blijven.

De pilot duurt 3 jaar en is in 2019 gestart.

Voortgang

- 18 dossiers zijn aangemeld voor de pilot. Hoewel het een pilot van Langedijk is zijn er geen dossiers vanuit Langedijk aangeleverd. Dit omdat er geen geschikte dossiers bij de deelnemende bewindvoerders zaten.
- Een bewindvoerder is afgevallen omdat deze geen geschikte dossiers kon aanleveren. Er is een nieuwe bewindvoerder toegevoegd aan de pilot.
- Van deze dossiers zijn er vijf in de verschillende fases van de schuldhulpverlening. De overige zitten nog bij de bewindvoerder.
- De bewindvoering lijkt samen met schuldhulpverlening sneller te kunnen starten Het duurt nu vier maanden ipv zes maanden.
- Communicatie afspraken zijn gemaakt over de inhoud en wijze van e-mailen over de dossiers.
- Het intake formulier met bijbehorende plan van aanpak is zodanig inhoudelijk verbeterd, dat er een volledig dossier ontstaat. Dit formulier is de eerste bladzijde voor het proceskader.
- De bewindvoerders zijn zich meer bewust van hun signaalfunctie en hun rol als doorverwijzer naar andere faciliteiten van de gemeenten en Halte Werk.

Een meer directe communicatie en afstemming tussen de bewindvoerder en schuldhulpverlener lijkt een eerste oogst van de pilot. Doordat er overleg is, stroomt een dossier eerder door naar Schuldhulpverlening. De schuldhulpverlener stuurt een dossier niet terug naar de bewindvoerder, om dit meer compleet te maken. Een dossier wordt gevolgd, als in het plan van aanpak schulden worden vermeld, maar geen aanvraag. De schuldhulpverlener vraagt aan de bewindvoerder informatie over de huidige situatie, en of er toch een aanvraag mogelijk is. Door dit proces te versnellen, raken de bewindvoerder en klant ontlast. Na aanvraag om schuldhulpverlening, volgt een beschikking. Voor volgend jaar is het plan de pilot te versnellen: door de al gevonden verbeterde werkwijze in reguliere proces op te nemen en te digitaliseren en deze werkwijze ook toe te passen bij andere dossiers.

Verbeterpunten

- Direct na registratie bij de schuldhulpverlening per dossier een beeld vormen (o.a. is er bijsturing mogelijk? Elkaar opbouwende kritiek geven).
- Sneller aanleveren van een dossier bij de rechtbank door niet te blijven hangen bij het onderliggend verhaal van de klant en de notering van ontstaansdata van schulden.

- Inschakelen van Schuldhulpmaatje, Humanitas, maatschappelijk werk, dnoDoen etc. Afspraak is om de klanten aan te sporen hiervoor contact op te nemen met Schuldhulpverlening. Dat verlicht de werkzaamheden van de bewindvoerder.
- Voor dossiers zonder schulden, maar met geestelijke beperking is bewindvoering noodzakelijk. Daarom kijken naar het voorbeeld van de rechtbank hoe (5) jaarlijks te evalueren.

Financiële aspecten: de bijzondere bijstand bewindsvoerderkosten vanaf 2017

	2017	2018	2019
Heerhugowaard	507.997	556.478	568.801
Alkmaar	1.871.930	1.809.579	1.810.630
Langedijk	198.918	215.387	203.907

Tussentijdse conclusie

We constateren dat de kwaliteit van de aangeleverde dossiers is verbeterd. De deelnemende bewindvoerders zijn positief. In 2020 gaan we door met de pilot.