

Afdeling	: Onderwijs, Cultuur, Sport & Welzijn	B&W-voorstel: BW-009060
Naam opsteller voorstel	: Willems, Ingrid	Zaaknummer JOIN: Z/15/011916
Portefeuillehouder	: H.A. (Harrie) Litjens	Publicatie: Openbaar

**Onderwerp**

Implementatieplan Schulddienstverlening

**Voorstel**

Het implementatieplan Schulddienstverlening vast te stellen.

**Inleiding**

Op 3 november 2015 heeft de raad ingestemd met de notitie 'Weert maakt een punt van schulden!'. In die notitie is op pagina 34 opgenomen dat er, zodra de keuze voor de uitvoeringsvariant duidelijk is, een implementatieplan wordt opgesteld. Dit implementatieplan is inmiddels gereed en dient te worden vastgesteld. Conform toezegging aan de raadscommissie, dient het implementatieplan vervolgens ter informatie aan de raad te worden voorgelegd.

**Beoogd effect/doel**

Met het implementatieplan wordt beoogd te borgen dat alle relevante onderdelen, die noodzakelijk zijn om een integrale uitvoering van schulddienstverlening te realiseren, tijdig worden afgerond.

**Argumenten**

Zie implementatieplan.

**Kanttekeningen**

Niet van toepassing.

Weert, 01-12-2015  De directeur,  Soort besluit: Besluit college	S		B	W	W	W	W
				HL	FvE	PS	GG
	akkoord						
	bespreken						
Vergadering B&W van 08-12-2015							

**In te vullen door het B&W secretariaat:**

- Akkoord  
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder  
 Anders, nl.:  
 Beslissing d.d.:

- Niet akkoord  
 Gewijzigde versie

- A-stuk  
 B-stuk  
 C-stuk

De secretaris,

Totaal aantal pagina's: 2  
Pagina 1

Akkoord met advies  
08 DEC. 2015

9



**Financiële, personele en juridische gevolgen**

Niet van toepassing. Deze zijn reeds in de notitie 'Weert maakt een punt van schulden!' opgenomen.

**Uitvoering/evaluatie**

De uitvoering van het product schulddienstverlening valt onder de afdeling Werk, Inkomen & Zorgverlening.

Het implementatieplan zal worden uitgevoerd door:

afdelingshoofd WIZ (Kees Joosten),  
teamleider WIZ (Margot van den Broeke),  
beleidsadviseur WIZ (Erwin Zweyppfenning),  
externe adviseur (Laura van Dongen)  
kwaliteitsmedewerker WIZ (n.t.b.)  
medewerker interne controle WIZ (Ton Willems)  
beleidsadviseur OCSW (Ingrid Willems)  
ICT adviseur (Marco van Dijk)  
communicatieadviseur (n.t.b.)

Evaluatie zal plaatsvinden conform het implementatieplan, eind 2016.

**Communicatie/participatie**

Conform toezegging wordt de raad geïnformeerd via de TILS-lijst.

**Overleg gevoerd met**Intern:

Kees Joosten, afdelingshoofd WIZ  
Margot van den Broeke, teamleider WIZ  
Erwin Zweyppfenning, beleidsadviseur WIZ

Extern:

Laura van Dongen, extern adviseur Schulddienstverlening

**Bijlagen**

1- Implementatieplan Schulddienstverlening

Beoordeling  
2016-03-09

# Implementatieplan schulddienstverlening

## Inleiding

Op 3 november 2015 is de notitie 'Weert maakt een punt van schulden!' door de Raad van de gemeente Weert vastgesteld. Hiermee kiest de gemeente Weert voor het zelfstandig uitvoeren van schulddienstverlening. Eén van de vervolgacties in de notitie is het opstellen van een implementatieplan.

De volgende onderdelen zijn in dit implementatieplan opgenomen:

- Planning
- Beleidsplan 2016-2020
- Beleidsregels schulddienstverlening
- Werkprocessen, instructies en documenten
- Ontwikkelen preventie
- Ontwikkelen vroegsignalering
- Toeleiding en Toegang
- Communicatie
- Samenhang 3D
- Uitvoeringsafspraken samenwerkingspartners
- Mogelijkheden en risico's voor herfinanciering en saneringskredieten
- Wet bescherming persoonsgegevens
- Inkoop en aanbesteding
- Onderzoek toegevoegde waarde NVVK
- Competentieprofielen
- Werving / selectie
- Borging kwaliteit
- Opleiding
- Huisvesting
- Evaluatie

Op bladzijde 2 is een planning per onderwerp opgenomen. Vanaf bladzijde 3 worden alle onderdelen toegelicht.

## Planning

	2015		2016											
	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Beleidsplan 2016-2020														
Beleidsregels SDV														
Werkproces, instructie en documenten														
Implementatie Traject51														
Implementatie Stratech														
Preventie														
Vroegsignalering														
Communicatie														
Samenhang 3D														
Uitvoeringsafspraken ketenpartners														
Saneringskrediet en herfinanciering														
Privacy														
Aanbesteding														
Inkoop externe instrumenten														
NVVK														
Competentieprofielen														
Werving en selectie														
Borging kwaliteit														
Opleiding														
Huisvesting														
Evaluatie														

## Beleidsplan 2016-2020

Het door de raad op 31 oktober 2012 vastgestelde Beleidsplan Schuldhulpverlening beslaat de periode 2012 tot 2016. Dit betekent dat er een nieuw beleidsplan moet worden opgesteld. Het nieuwe beleidsplan zal aansluiten op het huidige beleidsplan, aangevuld met de nieuwe uitgangspunten van de notitie 'Weert maakt een punt van schulden!'. Het beleidsplan 2016 - 2020 zal in het eerste kwartaal van 2016 ter vaststelling aan de Raad worden aangeboden. In het plan moet volgens de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in ieder geval worden opgenomen:

- Welke resultaten de gemeente wenst te behalen.
- Welke maatregelen de Raad en het College nemen om de kwaliteit van de uitvoering te waarborgen.
- Welke maximale wachttijd wordt nagestreefd.
- Hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met (minderjarige) kinderen wordt vormgegeven.

## Beleidsregels schulddienstverlening

Naast het beleidsplan zullen beleidsregels schulddienstverlening vastgesteld moeten worden om invulling te geven aan de bevoegdheden van het college. In deze beleidsregels zal onder andere aandacht worden besteed aan doelgroep, optionele weigeringsgronden zoals fraude en recidive, inhoud van het aanbod, invulling van de inlichtingen- en medewerkingsplicht en mogelijke gronden voor beëindiging van de schulddienstverlening.

Het streven is de beleidsregels na advies van het Cliënten Platform Minima (CPM) in januari 2016 te laten vaststellen door het College.

## Werkprocessen, instructies en documenten

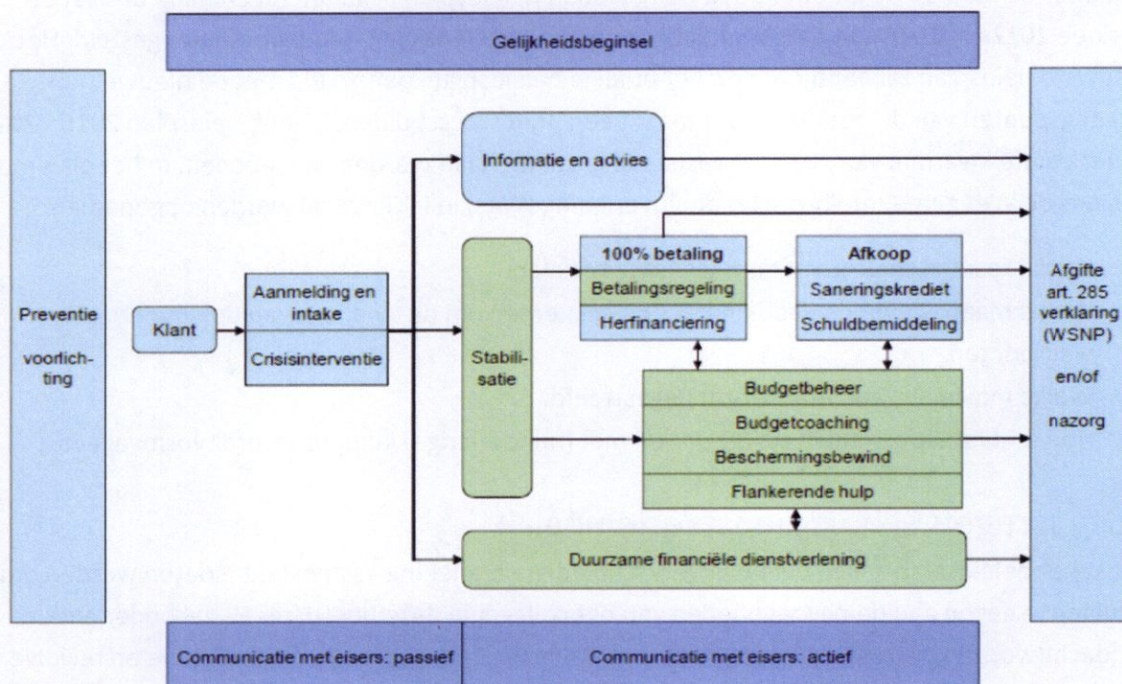
Vanuit het geformuleerde beleid en landelijk geaccepteerde richtlijnen van bijvoorbeeld Nederlandse Norm (NEN) en Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) zullen de werkprocessen en werkinstructies worden opgesteld. De werkprocessen dienen als leidraad voor de inrichting van ICT-systemen die gebruikt worden bij de intake (Traject51) en de administratieve afhandeling (Stratech). De implementatie van Traject51 dient uiterlijk in januari 2016 te worden afgerond. De implementatie van Stratech zal parallel hieraan lopen en in februari 2016 worden afgerond.

Aangezien er binnen onze gemeente nog geen inhoudelijke deskundigheid op het gebied van schulddienstverlening is, is er conform de notitie 'Weert maakt een punt van schulden!' een externe adviseur ingehuurd. Deze adviseur heeft een (uitvoeringsgerichte) rol bij de opzet en ontwikkeling van het team Schulddienstverlening en alle daarbij behorende processen. Daarnaast zal zij in aanvang ook een coördinerende rol hebben. De inzet van de adviseur zal gedurende 2016 worden afgebouwd waarna de taken binnen de reguliere organisatie worden ingebed.

Per subonderdeel van het proces van schulddienstverlening zal een werkinstructie worden opgesteld als leidraad voor de regisseurs. Het is echter van belang om in het oog te houden dat het uitgangspunt van de dienstverlening maatwerk blijft. Bij afwijkende keuzes dient overleg plaats te vinden met de externe adviseur. De toepassing van de werkinstructies zal onderdeel zijn van de kwaliteitsbewaking.

Bij de implementatie van Traject51 en Stratech is een opleiding voor de gebruikers voorzien.

## Processchema Schuldhulpverlening Nieuwe Stijl NVVK



Voor het proces van schulddienstverlening zijn veel documenten noodzakelijk. Hierna volgen de belangrijkste categorieën, met voorbeelden van benodigde documenten. Deze documenten zijn deels onderdeel van de in te kopen ICT-systemen en zullen door de coördinator worden aangepast aan de werkwijze van de gemeente Weert.

Aanmelding	Intake	Fase 1	Fase 2	Overig
Uitnodiging	Plan van aanpak	Verzoek correctie beslagvrije voet	Verzoek saldo-opgaves	WSNP-verzoek
Boodschappenlijst benodigde informatie	Opvragen boetes CJIB	Opvragen stukken	Herhaald verzoek saldo opgaves	Verzoek dwangakkoord
Toelichting werkwijze schulddienstverlening	Toelatingsbeschikking	Hersteltermijn	Voorstel tot schuldbemiddeling	Brief nazorg
	Weigeringsbeschikking	Budgetplan	Heroverweging	Opvragen stukken heronderzoek
	Verzoek uitstel invorderingsmaatregel en schuldeisers	Schuldenoverzicht	Bevestiging geslaagde regeling	Slotuitdeling schuldeisers

### Ontwikkelen preventie

Preventie is een belangrijk onderdeel van de nieuwe aanpak van schulddienstverlening. Voorkomen is immers beter dan genezen. In samenwerking met ketenpartners worden in het eerste kwartaal van 2016 de mogelijkheden onderzocht voor lespakketten op basis- en voorgezet onderwijs. Ook zal worden onderzocht hoe inwoners in een kwetsbare positie ondersteund kunnen worden in preventieve zin. Denk hierbij aan inwoners die vanuit een werkloosheidsuitkering terugvallen naar een inkomen op bijstandsniveau, ouderen met beperkte pensioenopbouw etcetera. Om de samenwerking met ketenpartners vorm te geven zal in februari 2016 een brede bijeenkomst georganiseerd worden.

## Ontwikkelen vroegsignalering

Het vroegtijdig signaleren van schulden kan ertoe bijdragen dat financiële problemen met lichte en beperkte middelen kunnen worden opgelost. Het is van belang om in de 3D aanpak een brede uitvraag te hanteren waarbij ook aandacht is voor mogelijke financiële problemen. Daarnaast komen er al veel concrete signalen binnen bij de gemeente die kunnen duiden op financiële problemen:

- beslagleggingen op de bijstandsuitkering
- achterstanden bij energieleveranciers en waterleidingmaatschappij
- achterstanden bij de (collectieve) zorgverzekering
- dreigende woningontruimingen

De signalen die door de gemeente worden ontvangen dienen te worden verzameld door schulddienstverleners. Hierbij wordt een risicomatrix gebruikt om de mate van interventie te bepalen. Een persoonlijk contact blijkt veel effectiever dan het sturen van een brief, maar brengt uiteraard ook meer kosten met zich mee. Met de risicomatrix wordt gekeken naar het aantal signalen, hoogte van de achterstand en de ingrijpendheid van de invorderingsmaatregel. Een dreigende huisuitzetting wordt in ieder geval opgevolgd door een persoonlijk contact met de klant.

De acties die worden uitgevoerd in het kader van vroegsignalering kunnen leiden tot verschillende reacties van burgers:

Reactie burger	Actie opvolging signaal
Geen reactie	Afhankelijk van de ernst van het signaal kan opnieuw contact worden gezocht of het signaal kan als afgedaan worden beschouwd. Het verdient aanbeveling om ook deze afgedane signalen te registreren om een stapeling van kleinere signalen op te merken en aan deze stapeling mogelijk wel verdere vervolgstappen te verbinden.
Reactie: geen betalingsproblemen	Signalen kunnen ook het gevolg zijn van een rekening die een keer is blijven liggen, er hoeft geen sprake te zijn van dreigende problematische schulden. Het signaal kan als afgedaan worden beschouwd.
Reactie: betalingsproblemen	Klanten die contact opnemen naar aanleiding van een vroegsignaleringsactie moeten worden gescreend of er sprake is van een dreigende crisis (aangezegde woningontruiming of afsluiting gas, water en elektra). Deze mensen moeten binnen 3 werkdagen een intakegesprek krijgen.

De Leidraad Vroegsignalering van de NVVK geeft aan dat vroegsignalering het beste kan worden opgevolgd door een huisbezoek. Het huisbezoek kent een effectiviteit van 70% ten opzichte van 0-5% effectiviteit bij het aanschrijven van de burger met mogelijke financiële problemen. Het brengt zeer

hoge kosten met zich mee om alle signalen op te volgen met een huisbezoek. Soms blijkt een signaal niet een teken te zijn van een (ernstig) financieel probleem, bijvoorbeeld omdat men een keer vergeten is de rekening te betalen. De lokale woningstichtingen en Humanitas zullen bij de uitwerking van de afspraken worden betrokken en waar mogelijk ingezet.

Bij vroegsignalering kan een aanbod voor schulddienstverlening worden gedaan maar ook een meer preventief aanbod zoals deelname aan een budgetcursus.

## Toeleiding en Toegang

Het is wenselijk dat schulddienstverlening een laagdrempelige toegang kent. We willen immers mensen helpen op het moment dat de problemen nog beperkt en relatief eenvoudig oplosbaar zijn. Dat scheelt persoonlijke ellende en duurdere "curatieve" schulddienstverlening. Om dit te realiseren is toeleiding naar schulddienstverlening door ketenpartners maar ook door de interne organisatie van belang om mensen tijdig de juiste weg te laten vinden.

Aanmelding bij schulddienstverlening kan telefonisch plaatsvinden. Er zal dan een afspraak voor een intakegesprek worden ingepland. De inwoner ontvangt een uitnodiging met toelichting en een lijst met benodigde gegevens. Indien de administratie niet op orde is en de benodigde gegevens niet voorhanden zijn, kan verwijzing naar thuisadministratie plaatsvinden. Bij de telefonische aanmelding wordt gecontroleerd of er sprake is van crisissituaties om te garanderen dat inwoners tijdig geholpen worden. De wet geeft hierbij een maximale wachttijd van 3 werkdagen. Voor alle overige situaties is de maximale wachttijd vier weken. Ons streven is om dit te beperken tot maximaal twee weken, om de motivatie van de inwoners zo groot mogelijk te houden.

Na het intakegesprek wordt een beschikking afgegeven. Indien mogelijk zal ook direct een plan van aanpak worden opgesteld waarin staat aangegeven welke stappen worden gezet in het traject schulddienstverlening, welke ondersteuningsmaatregelen noodzakelijk zijn en welke verplichtingen aan het aanbod verbonden zijn. Soms zal een extra gesprek nodig zijn om het plan van aanpak op te stellen.

## Communicatie

De nieuwe werkwijze schulddienstverlening zal gecommuniceerd moeten worden met inwoners en ketenpartners. Voor de mensen die reeds gebruik maken van schulddienstverlening verandert er niet veel, zij blijven immers dienstverlening van Kredietbank Limburg ontvangen.

De gemeente is klaar voor het ontvangen van nieuwe meldingen per 1 februari 2016. Het is wenselijk dat nieuwe toestroom enigszins gelijkmatig op gang komt. Bij de communicatie zal hiermee rekening gehouden dienen te worden. Communicatie met ketenpartners vindt plaats in reguliere overlegstructuren. Voor het organiseren van de communicatie met inwoners zal een separaat communicatieplan worden opgesteld, conform toolkit communicatie. Hierbij zal een communicatiemedewerker worden betrokken. Bij de communicatie zal de intensiteit geleidelijk aan worden opgeschaald om tot een gelijkmatige instroom van nieuwe cliënten te komen. Er wordt gestreefd om het communicatieplan in januari 2016 in concept af te ronden. Dit is echter ook afhankelijk van de beschikbaarheid van capaciteit in het cluster.

Interne communicatie over schulddienstverlening, toeleiding en toegang zal plaatsvinden in januari. Hierbij zal ook het nieuwe team geïntroduceerd worden bij de andere medewerkers.



## Samenhang 3D

Schulden zijn meestal geen op zichzelf staand probleem. Het is daarom van belang om de mogelijke dwarsverbanden tussen de drie decentralisaties in beeld te krijgen. Hierbij valt te denken aan individuele begeleiding binnen de WMO, schulddienstverlening als onderdeel van re-integratietrajecten binnen de Participatiewet en begeleiding van gezinnen binnen de jeugdhulp. Zo blijkt uit onderzoek dat 20% van de onderbewindgestelden kinderen heeft.

Om de mogelijke dwarsverbanden scherp te krijgen om vervolgens daarop in de aanpak in te spelen, zal een interne, interdisciplinaire, werkgroep worden ingesteld in het tweede kwartaal van 2016.

## Uitvoeringsafspraken samenwerkingspartners

De gemeentelijke schulddienstverlening vormt samen met samenwerkingspartners Algemeen Maatschappelijk Werk, De Vraagwijzer, Punt Welzijn en Humanitas, een integraal aanbod aan voorzieningen. Hierbij geldt dat de gemeente regie voert en de specialistische (technische) schulddienstverlening uitvoert. De ketenpartners kunnen aanvullende vormen van ondersteuning bieden indien er sprake van beperkte financiële problemen of eenvoudige hulpvragen. Ook verzorgen zij de begeleiding om te komen tot gedragsverandering en het aanleren van vaardigheden op bijvoorbeeld het gebied van administratie en budgetcoaching. Vanuit de regierol zal er in december 2015 een beslisboom worden ontwikkeld om vorm te geven aan het vraagstuk wanneer en hoe over en weer doorverwijzingen moeten plaatsvinden. Uitgangspunt is dat bij twijfel afstemming met het gemeentelijke team schulddienstverlening plaatsvindt en verwijzing altijd wordt opgevolgd door een 'warme overdracht'.

## Mogelijkheden en risico's voor herfinanciering en saneringskredieten

Binnen het spectrum van schulddienstverlening is de meeste aandacht gericht op het instrument schuldbemiddeling. Hierbij zet een cliënt gedurende 3 jaar zijn maximale afloscapaciteit in en betaalt hiermee een deel van de schulden terug. Naast schuldbemiddeling kan schulddienstverlening ook bestaan uit het bieden van herfinanciering (volledige betaling van schulden) of het verstrekken van een saneringskrediet (gedeeltelijke sanering van schulden). Bij deze instrumenten wordt de schuldenlast overgenomen en vindt er direct afrekening met schuldeisers plaats. Deze producten hebben als voordeel dat er een overzichtelijke situatie voor cliënten ontstaat met vermindering van het aantal schuldeisers en in sommige situaties de rentelast.

De raad heeft zich op 3 november 2015 geen voorstander getoond van het zelf uitvoeren van dergelijke instrumenten. Vooralsnog wordt deze problematiek dan ook niet verder onderzocht of uitgewerkt.

Eventuele inzet zal dan ook via Kredietbank Limburg blijven lopen. De gemeente zal hierbij borg moeten staan voor de risico's die samenhangen met het verstrekken van saneringskredieten. Om borgaanspraken te voorkomen is het instellen van budgetbeheer voor alle cliënten met een saneringskrediet zeer wenselijk.

## Wet bescherming persoonsgegevens

Voor het uitvoeren van schulddienstverlening moet gewerkt worden met persoonsgegevens. De verwerking van persoonsgegevens moet worden gemeld bij het College bescherming persoonsgegevens (CBP). Voor schulddienstverlening geldt dat er niet wordt gewerkt met bijzondere persoonsgegevens (medische gegevens, geloofsovertuiging, etniciteit) waardoor de melding eenvoudig kan plaatsvinden. Naast de melding van deze verwerking bij het CBP moeten cliënten toestemming geven voor het verwerken van persoonsgegevens. Dit kan worden opgenomen in het aanvraagformulier of in een aparte toestemmingsverklaring. Zowel de melding bij het CBP als het opstellen van de toestemmingsverklaring dienen uiterlijk 1 februari 2016 gereed te zijn.

Voor de uitwisseling van gegevens met de samenwerkingspartners ten behoeve van het integrale traject schulddienstverlening zullen nog nadere afspraken worden gemaakt. Deze afspraken zullen vervat worden in een zogenaamde 'bewerkersovereenkomst'. In deze bewerkersovereenkomst worden de afspraken en waarborgen rondom zorgvuldige uitwisseling van de persoonsgegevens vastgelegd, alsmede de afzonderlijke rollen en verantwoordelijkheden van de partijen.

## Inkoop en aanbesteding

Voor de uitvoering van schulddienstverlening moet een aantal zaken worden ingekocht. Hierbij geldt dat er soms sprake is van een meervoudig onderhandse aanbestedingsverplichting. Gezien de omvang van de inkoop is het regime van Europese aanbesteding niet van toepassing. Hierna volgt een overzicht van de benodigde inkoopactiviteiten en het toepasselijke regime.

Diagnose instrument Traject 51	Enkelvoudig onderhands
Verwerkingssysteem Stratech	Enkelvoudig onderhands
Inhuur coördinatie SDV 2016	Meervoudig onderhands
Inhuur externe specialisten SDV 2016 /2017	Meervoudig onderhands
Budgetbeheer KBL	Enkelvoudig onderhands

De software van Traject51 en Stratech kan enkelvoudig onderhands worden aanbesteed omdat het grensbedrag van € 40.000 voor de gehele contractduur niet wordt overschreden.

In december 2015 wordt in samenwerking met de ketenpartners gekeken welke aanvullende instrumenten nodig zijn. Daarnaast zal in de uitvoering worden gemonitord welke instrumenten nodig zijn om tot een compleet en samenhangend aanbod te komen in het kader van schulddienstverlening.

## Onderzoek toegevoegde waarde NVVK

In Nederland zijn zo'n 90 organisaties (zowel gemeenten als andere organisaties) aangesloten bij branchevereniging NVVK (Nederlandse Vereniging voor Schuldhulpverlening en Sociaal Bankieren). De NVVK heeft als branche-organisatie een gedragscode en richtlijnen ontwikkeld die breed (ook buiten de leden om) gedragen worden. Daarnaast heeft de NVVK convenanten afgesloten met grote landelijke schuldeisers om de samenwerking tussen schuldhulpverlenende instellingen en de schuldeisers te bevorderen.

Uit vooronderzoek is echter gebleken dat het lidmaatschap hoge (jaarlijkse) kosten met zich meebrengt. Voor onze gemeente zou dat een bedrag van circa € 7.000 betreffen. Bovendien moet er een audit uitgevoerd worden die wordt bekostigd door de schuldhulpverlenende instelling. De voordelen van het lidmaatschap zijn in die zin beperkt omdat ook niet-leden zich (over het algemeen) kunnen beroepen op de convenantafspraken. Uiteraard staat het ook niet-leden vrij om zich te conformeren aan de NVVK-gedragscode en de richtlijnen. Tenslotte biedt de NVVK haar leden een mogelijkheid om kennis te verwerven en te delen. Deze kennis kan echter ook zonder het lidmaatschap op andere manieren (training, intercollegiaal overleg, et cetera) verkregen worden.

De kosten wegen daarmee niet op tegen de beperkte voordelen, waardoor het voor Weert niet zinvol is om over te gaan tot aansluiting bij de NVVK.

## Competentieprofielen

Voor de functie van regisseur schulddienstverlening is een functieprofiel opgesteld waarbij - naast inhoudelijke kennis - ook een competentieprofiel is opgesteld. Het profiel dient als input voor de assessments die zullen worden afgenomen.

## Werving / selectie

De werving en selectie van interne kandidaten en inhuurpersoneel is gestart in november en zal in december 2015 worden afgerond. Voor de werving van extern personeel zijn profielen opgevraagd bij drie detacheringbureaus. Met geschikte kandidaten worden twee gesprekken ingepland. Bij de selectie van interne kandidaten maakt een assessment deel uit van de procedure.

## Borging kwaliteit

Het ontwikkelen en borgen van kwaliteit zal door de eerdergenoemde externe adviseur worden opgepakt. Gestart wordt met de beschrijving van werkprocessen en instructies om invulling te geven aan de kaders die worden gesteld in het Beleidsplan en de Beleidsregels. Het vastleggen van de processen borgt een uniforme werkwijze en borgt kennis in de organisatie. Bij het beschrijven van werkprocessen zullen de richtlijnen van de NVVK als basis dienen. De reden hiervoor is dat deze richtlijnen breed geaccepteerd worden als kwalitatief hoogwaardig.

Vanuit de beschreven werkprocessen dient het systeem Stratech te worden ingericht zodat er sprake is van een procesgestuurd systeem waarin bijvoorbeeld doorlooptijden en het volgen van de juiste processtappen verankerd zijn. De externe coördinator zal dit in samenspraak met de leverancier en applicatiebeheerder oppakken, zodat vakinhoudelijke kennis en techniek verbonden worden.

Bij de uitvoering van processen dient een toetsingssysteem te worden gehanteerd om (zeker in de opstartfase) de kwaliteit continue te monitoren en kennishiaten snel te signaleren. Voor de toetsing

kan gebruik worden gemaakt van een intern controle instrument (bijvoorbeeld KiC van Stimulansz), maar het is ook mogelijk om eigen checklists te ontwikkelen om tot een uniform toetsingssysteem te komen. Het is van belang dat toetsing plaatsvindt van belangrijke deelstappen in het proces, bijvoorbeeld het afgeven van een beschikking of het verrichten van een heronderzoek en daarnaast integrale controles van dossiers waarin alle processtappen gecontroleerd worden. De toetsing zal in eerste instantie door de externe coördinator worden verzorgd, omdat er intern nog onvoldoende deskundigheid aanwezig is. De processen schulddienstverlening wijken immers op veel punten af en vergen andere kennis dan bijvoorbeeld de processen voor werk & inkomen.

Parallel hieraan zal in samenwerking met de kwaliteitsmedewerkers en Interne controle een toetsingssysteem worden ontwikkeld. De kwaliteitsmedewerkers zullen met de externe coördinator meelopen om kennisoverdracht te laten plaatsvinden en te bewerkstelligen dat de toetsing van schulddienstverlening geleidelijk aan het takenpakket van de reguliere kwaliteitsmedewerkers kan worden ondergebracht.

## Opleiding

De opleiding van interne medewerkers zal worden verzorgd door de externe coördinator. Zij heeft afdoende kennis en ervaring om de kwaliteit van de training schulddienstverlening en aanverwante onderwerpen te kunnen borgen. Door inzet van de coördinator vervallen de kosten voor externe opleiding. Bovendien biedt deze aanpak het voordeel dat de theoretische kennis kan worden afgestemd op de dagelijkse praktijk en direct kan worden toegepast.. Er zal in het eerste kwartaal wekelijks een trainingsmoment worden ingepland. Na deze periode zal de individuele trainingsbehoefte door de teamleider worden geëvalueerd en bepaald.

## Huisvesting

Voor het proces van schulddienstverlening is regelmatig klantcontact essentieel. Voor de intakegesprekken geldt dat er ongeveer een tot anderhalf uur benodigd is. Deze gesprekken dienen bij voorkeur in een afgeschermd gespreksruimte plaats te vinden. Schaamte en taboe spelen helaas nog steeds een belangrijke rol bij schuldenproblematiek. Ook moeten via de integrale aanpak gevoelige zaken als psychische problematiek en verslaving besproken kunnen worden.

Aangezien de daarvoor geschikte ruimte beperkt is, zal moeten worden bekeken hoe dit in het Stadhuis kan worden opgevangen. Vóór 1 februari 2016 moet hierover uitsluitel zijn.

## Evaluatie

Tijdens de commissievergadering van 19 oktober jl. is het volgende toegezegd: "De effecten worden gemeten en eind 2016 krijgt de raad een tussentijds evaluatie."

Eind 2016 zal daarom een evaluatie worden uitgevoerd. Deze evaluatie ziet toe op de kwaliteit en de effecten van het zelf in huis halen van de schulddienstverlening. Hierbij zullen de volgende zaken in beeld worden gebracht, waarbij we een vergelijking maken (waar mogelijk) van de cijfers over 2015 ten opzichte 2016.

- Aantal aanmeldingen
- Wachtijd
- Inzet van verschillende producten
- Doorlooptijden op productniveau
- Tot stand gekomen regelingen
- Voorkomen crisissituaties (ontruiming, afsluiting gas, water elektra)
- Kwaliteit dienstverlening (interne kwaliteitstoetsing)
- Evaluatie samenwerking ketenpartners

Om tot een externe vergelijking te komen van de status van de schulddienstverlening in Weert zal worden aangesloten bij de benchmark van Divosa op het onderdeel armoede en schulden. Tenslotte zal de kwaliteit vanuit cliëntperspectief worden gemeten door het verrichten van een klanttevredenheidsonderzoek door het Cliënten Platform Minima in 2016.

Weert, 1 december 2015  
Afdeling OCSW/afdeling WIZ