

Aan : Dagelijks Bestuur
Van : Afdeling beleid
Onderwerp : Reactie Rapport Nationale Ombudsman 28 februari 2024
Datum : 21 maart 2024
Ter : Kennisname

In deze notitie is een reflectie beschreven naar aanleiding van het Rapport van de Nationale Ombudsman 'Hoe eerder, hoe beter' Vroegsignalering van schulden door gemeenten d.d. 28 februari 2024.

- **U wordt gevraagd om kennis te nemen van deze notitie.**

Cliëntenraad: Deze notitie wordt de cliëntenraad ter kennis gebracht.

Inleiding

Het doel van deze notitie is om u te informeren ten aanzien van het Rapport van de Nationale Ombudsman 'Hoe eerder, hoe beter' Vroegsignalering van schulden door gemeenten (hierna: rapport Nationale Ombudsman vroegsignalering). De ISD Bollenstreek voert voor de gemeenten Hillegom, Lisse, Teylingen en Noordwijk de vroegsignalering uit. Per 1 januari 2021 is de vroegsignalering verankerd in de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening en sindsdien zijn er veel stappen gezet om het proces te optimaliseren.

In deze notitie geven we een reflectie op de conclusies en aanbevelingen genoemd in het rapport Nationale Ombudsman vroegsignalering.

1. Samenvatting en algemene conclusie

De ISD Bollenstreek herkent de conclusies en aanbevelingen uit het rapport Nationale Ombudsman vroegsignalering. Wij werken conform de huidige wet- en regelgeving en halen het maximale uit de capaciteit die er is. Dit neemt niet weg dat er nog steeds inwikkelpunten zijn. U en de gemeenteraden worden jaarlijks op de hoogte gehouden door middel van een evaluatie (laatste evaluatie januari 2024). Dit staat ook opgenomen in het huidige Beleidsplan Schuldhulpverlening ISD Bollenstreek.

De aanbevelingen uit het rapport Nationale Ombudsman vroegsignalering sluiten aan bij de ontwikkelpunten die bij ons bekend zijn. Opgesomd gaat het deze onderdelen:

- Persoonlijk contact zoeken met de inwoner;
- Het verzamelen en optimaliseren van data, zodat de vroegsignalering efficiënter kan worden uitgevoerd;
- Kennis en expertise bij de medewerkers;
- De samenwerking met vastelastpartners versterken.

Het is fijn dat er ook aan de minister van Armoedebelid een aantal aanbevelingen worden gegeven. Een landelijke aanpak zorgt voor meer duidelijkheid en hiernaast begint het bij de vastelastpartners: meer aandacht voor de sociale incasso en de door te geven signalen is wenselijk.

2. Reflectie rapport Nationale Ombudsman vroegsignalering

In het rapport Nationale Ombudsman vroegsignalering staat een aantal conclusies en aanbevelingen. Een aantal conclusies en aanbevelingen vraagt een nadere toelichting. Deze toelichting bestaat uit een reflectie op basis van de werkwijze van de ISD Bollenstreek. Op sommige onderdelen is een samenhang met landelijk beleid, gemeentelijk (preventie)beleid maar ook een samenhang met de werkwijze van de vastelastenpartners. In het rapport Nationale Ombudsman vroegsignalering staat dat er geen onderzoek is gedaan bij de vastelastenpartners, dit is jammer aangezien de actie begint bij de signalen, maar ook het sociale incassobeleid van de vastelastenpartner. Hier kunnen we dan ook inhoudelijk niet verder op in gaan.

Reactie conclusies onderzoek

In deze notitie staan de conclusies verkort opgenomen, de volledige conclusies staan opgenomen op bladzijden 5 en 6 van het rapport Nationale Ombudsman vroegsignalering (*bijlage 1 - Rapport van de Nationale Ombudsman 'Hoe eerder, hoe beter' Vroegsignalering van schulden door gemeenten*).

- **Vroegsignalering is een waardevol instrument**

Geen aanvulling nodig; eens met deze conclusie en spreekt voor zich.

- **Inzet op vroegsignalering verschilt per gemeente**

Vanwege deelname aan regionale bijeenkomsten herkennen wij deze conclusie. Grotere gemeenten ontvangen meer signalen waarop geacteerd wordt. Daarom is er ook meer budget en mankracht om diverse initiatieven te ontwikkelen en uit te voeren. De ISD Bollenstreek valt met de 4 gemeenten nog onder de 'kleinere' gemeenten. Echter zijn de te ontwikkelen en uit te voeren onderdelen voor ons niet anders dan voor de grotere gemeenten. De grote gemeenten hebben hier een groot team voor en veel uitvoerenden. De ISD Bollenstreek maakt maximaal gebruik van de mogelijkheden die wij hebben, maar hierbij moet wel rekening worden gehouden met de capaciteit. De wettelijke vereisten zijn geborgd en er wordt zo veel mogelijk persoonlijk contact gezocht met de inwoners. Ketenpartners worden hier ook bij betrokken.

Ook wordt aangegeven dat het wenselijk is dat betrokken partijen minimumvereisten met elkaar afspreken waaraan de vroegsignalering moet voldoen. Als hiervoor een landelijke aanpak komt, dan is dit positief en sluiten wij hierbij aan. Op dit moment hebben wij een werkwijze vastgesteld om op ieder signaal te reageren. Deze werkwijze is vastgesteld door het Dagelijks Bestuur en komt ieder jaar terug in de evaluatie vroegsignalering (met wel of geen aanpassing). Hoe hoger het bedrag en als er sprake is van een combinatie van signalen, wordt op huisbezoek gegaan. Bij een lager bedrag wordt in ieder geval een brief gestuurd, een e-mail of gebeld. Het streven is om zoveel mogelijk persoonlijk contact te hebben. Daarnaast moet het contact ook passend zijn; een huisbezoek kan ook een averechts effect hebben als het bedrag bijvoorbeeld erg laag is.

- **Signalen prioriteren is lastig**

Achterliggende informatie is in de meeste situaties niet beschikbaar. Ook wordt enkel uitgegaan van de signalen die worden doorgegeven door de aangesloten partijen. Dus mogelijk zijn er meer achterstanden bij partijen die niet zijn aangesloten. Als we uitgaan van de signalen die wij door krijgen, 'matchen' wij op basis van combinaties van signalen, hoogte van het bedrag, maar we kijken ook of diegene al eerder in het systeem staan. Dit kan overigens niet tot een heel lange tijd terug gekeken worden in verband met de AVG; na een jaar worden de persoonsgegevens weggehaald en hebben we alleen toegang tot geanonimiseerde gegevens van het signaal. Prioritering van de signalen gebeurt op de werkwijze zoals hierboven is benoemd (zie hiervoor ook bijlage 2).

Een samenwerking met een vaste lastenpartner kan een positief effect hebben op het prioriteren van signalen. De ISD Bollenstreek werkt in dit kader samen met Stek en St. Antonius van Padua. In het Convenant voorkomen huisuitzetting bij huurachterstanden zijn hierover aanvullende afspraken gemaakt. Hierbij wordt in eerste instantie gebruik gemaakt van de vroegsignalering. Tegelijkertijd is er de mogelijkheid om snel op te schalen mocht er meer spelen en als er een huisuitzetting dreigt.

- **Bereik van vroegsignalering is beperkt**

Het bereik van de vroegsignalering is inderdaad beperkt. Er wordt verschillend gereageerd op de brieven; soms zijn inwoners ontzettend boos dat zij benaderd worden door de gemeente. Maar soms wordt ook na een aantal weken gebeld om een afspraak te maken: de brief lag er nog en de achterstand lijkt toch niet zo eenvoudig te zijn opgelost. Ook kan het zijn dat de inwoner eerst contact opneemt met bijvoorbeeld Humanitas of Schuldhulpmaatje. Dit zien wij dan niet terug in het bereik, maar toch is de inwoner wel bereikt. Zelfs het stukje bewustwording van de achterstand is een meerwaarde voor de inwoner. Uiteraard merken wij dat persoonlijk contact door middel van een huisbezoek meer resultaat laat zien. Zoals ook te lezen is in de evaluatie is het bereik met huisbezoeken in de meeste maanden hoger dan 50%. Het contact wordt op een prettige manier gelegd en er is een gesprek met de inwoner. Een vrijwilliger is hier ook bij aanwezig zodat de vrijwilligersorganisatie ook een gezicht krijgt, maar ook om de zware lading eraf te halen. Hoe laagdrempelig we ook (willen) zijn, de inwoner kan alsnog overdonderd zijn door het bezoek. Ook in deze situaties geldt dat in de meeste situaties wordt bedankt voor een daadwerkelijke aanvraag. Maar er is wel een gesprek gevoerd en er wordt regelmatig alsnog een afspraak gemaakt voor een tweede gesprek. Soms gebeurt dit ook pas een aantal weken later. Afhankelijk van de situatie kan de ISD Bollenstreek een aantal weken later ook actief contact opnemen. Het streven van de ISD Bollenstreek is dan ook om zoveel mogelijk persoonlijk contact te zoeken met de inwoner.

Zowel in de brieven als in de gesprekken wordt gewerkt conform de stress-sensitieve dienstverlening. Hiervoor zijn de consulenten opgeleid. Schaamte rondom schulden is bij de meeste inwoners nog steeds aanwezig. Daarom is inzet op preventie en voorlichting ontzettend belangrijk. De aanwezigheid van ketenpartners spelen hier in een belangrijke rol. Via verschillende wegen kan in een vroeg stadium hulp worden gezocht en er wordt actief gesproken over financiën. Dit haalt schaamte en taboe over dit onderwerp weg. Dit heeft wel tijd nodig, ook omdat het een hardnekkig gedachtegoed is in Nederland.

Preventieve acties in samenwerking met ketenpartners zijn:

- Pilot schuldhulpmaatje en vroegsignalering
Schuldhulpmaatje Noordwijk loopt ook mee met de huisbezoeken vroegsignalering (in afwisseling met Humanitas).
- Pilot schuldenrechter
Rechtbank Den Haag biedt de mogelijkheid aan inwoners aan om warm overgedragen te worden aan de gemeente indien er sprake is van schuldenproblematiek.
- Project Nooit meer skeer
Het Welzijnswartier gaat in gesprek met jongeren op mbo scholen over schuldenproblematiek. Op een laagdrempelige manier en aansluitend met de doelgroep wordt contact met hen gezocht.
- Geldfit volwassenen, jongeren en ondernemers
De drie instrumenten van de Nederlandse schuldhulprouwe (NSR) bieden inwoners en ondernemers van Noordwijk de mogelijkheid, om anoniem een geldfittest te doen. Wanneer uit de test blijkt, dat hulp nodig is, dan wordt de inwoner of ondernemer doorverwezen naar de lokale partijen Voorieder1, Humanitas, Schuldhulpmaatjes en de ISD Bollenstreek. Daarnaast kan men anoniem een medewerker van de NSR bellen als er behoefte is aan een gesprek.
- Bijeenkomsten met ketenpartners
Na de subregionale bijeenkomst over schuldenpreventie in november 2022, is in 2023 met name door de ISD Bollenstreek een aantal bijeenkomsten georganiseerd met de ketenpartners om hele praktische zaken te bespreken. Een vervolg subregionaal overleg vindt in het tweede kwartaal van 2024 plaats.

- **Weinig zicht op welke aanpak werkt**

De ISD Bollenstreek registreert in RIS Matching van Inforing. Dit programma is helaas nog niet zo ingericht dat we alles kunnen registreren op de manier hoe wij dat graag zien. Hiernaast is het inderdaad zo dat landelijk verschillend wordt geregistreerd en dat vergelijkingen op detailniveau pas kunnen worden gemaakt als we zeker weten dat hetzelfde geregistreerd wordt. Dit maakt ook dat de ISD Bollenstreek nog niet kan aansluiten op het landelijk dashboard. Wij zijn steeds bezig om het systeem te optimaliseren.

Hiernaast wordt aangegeven dat gemeenten moeite hebben met het maken van beleidskeuzes. Het klopt dat er verschillende (particuliere) initiatieven worden aangeboden ter ondersteuning. Dit is soms algemeen, maar ook gericht op de vroegsignalering. Hiervoor geldt dezelfde toelichting als onder de eerste conclusie. De ISD Bollenstreek is er zeker voor dat de kennis en expertise op één centraal punt te raadplegen zijn. Zo hoeft niet iedere gemeente het wiel opnieuw uit te vinden.

Reactie aanbevelingen onderzoek

- **Maak persoonlijk contact met de burger**

Het streven is om zoveel mogelijk persoonlijk contact te leggen met de inwoner. Dit doen wij binnen de capaciteit die er is. Ook wordt rekening gehouden met de doelgroep. Middels stress sensitieve dienstverlening zoeken we op diverse manieren (en soms ook meerdere keren) contact met de inwoner.

- **Verzamel data en evalueer de werking van vroegsignalering**

Evaluatie vindt ieder jaar plaats. Hiernaast zijn we continue bezig om het systeem te optimaliseren zodat we beter gebruik kunnen maken van de data. Dit is een vast ontwikkelpunt.

- **Zorg voor kennis en expertise bij medewerkers**

De consultants en medewerkers zijn opgeleid en krijgen tijdig bijscholing of een opfriscursus.

- **Versterk de samenwerking met vastelastpartners**

Dit is een goed streven, in het algemeen gaan we mee met de landelijke ontwikkelingen. Ook vanwege onze aansluiting bij het Landelijk Convenant Vroegsignalering. Wel wordt er regelmatig contact gezocht met een vastelastpartner als onterecht of veel te laat een signaal wordt doorgegeven. Vastelastpartners vinden dit ook prettig omdat er niet altijd bewust een 'fout' is gemaakt. Dit kan dan voor de toekomst voorkomen worden.

Bijlagen:

- **Bijlage 1:** Rapport van de Nationale Ombudsman 'Hoe eerder, hoe beter' Vroegsignalering van schulden door gemeenten (apart bijgevoegd).
- **Bijlage 2:** Werkwijze vroegsignalering

Bijlage 2 Werkwijze Vroegsignalering

Vanwege het grote aantal convenantpartners en hiermee het aantal signalen, zijn de signalen opgedeeld in categorieën. Dit houdt in dat gekeken wordt naar de hoogte van de achterstand en combinaties van achterstanden. Er wordt aan de hand hiervan een brief gestuurd, gebeld of op huisbezoek gegaan. Er is hier een knip gemaakt zodat het werkbaar is en blijft om op alle achterstanden gepast te reageren. Hoe hoger de achterstand, hoe 'zwaarder' de actie.

Brief - bij een achterstand tot en met € 449,- wordt een brief gestuurd,
 Bellen - bij een achterstand van € 450,- t/m € 899 wordt gebeld;
 Huisbezoek - bij een achterstand boven de € 900,- of combinaties van achterstanden wordt op huisbezoek gegaan.

Het uitgangspunt is en blijft dat er zo veel mogelijk persoonlijk contact wordt opgenomen met de inwoner. Als er ruimte overblijft in de categorieën om op huisbezoek te gaan of te bellen, worden dan ook lagere achterstanden meegenomen. Voortdurend wordt gemonitord of de werkwijze moet worden aangepast naar aanleiding van de signalen, reacties van inwoners en de ketenpartners. De brief wordt gestuurd in een gekleurde enveloppe om de aandacht te trekken. Als een inwoner niet thuis is, wordt een flyer en een handgeschreven kaartje in de brievenbus achtergelaten met contactgegevens. Ook wordt nogmaals een huisbezoek ingepland. Zowel in de brief en in de gesprekken wordt gewerkt conform de stress sensitive dienstverlening.