

Raadsinformatiebrief

Zaaknummer: 99915-2024

Auteur	: Jonna van Hoesel
Domein	: Sociaal
Team	: Sociaal beleid
E-mail	: Jonna.vanHoesel@gemeentemaashorst.nl
Port.	: R. Sour-van de Ven

Aan de leden van de gemeenteraad van Maashorst.

Onderwerp

Optimalisatie van de uitvoering van schuldhulpverlening in Maashorst.

Kennisnemen van

de ontwikkelingen op het beleidsterrein 'schuldhulpverlening'.

Inleiding

Wij willen u met deze brief informeren over de landelijke ontwikkelingen op het gebied van schuldhulpverlening en over het onderzoek wat uitgevoerd gaat worden in het 1ste kwartaal 2025 door Bureau EV en Asector om te komen tot een optimalisatie en verbetering van de schuldhulpverlening in de gemeente Maashorst.

Daarnaast ontvingen wij onlangs een mail van Investico, een onderzoeksjournalistiek platform. Zij doen onderzoek naar het uitbesteden van schuldhulpverlening. Uit navraag blijkt dat dit onderzoek is gelinkt aan het onderzoek wat Radar aan het doen is. De afgelopen tijd kregen zij signalen van mensen die ontevreden zijn over de schuldhulpverlening via Verder. Daarom hebben Investico en Radar besloten om dit nader te onderzoeken.

Wij hebben een aantal onderzoeksvragen ontvangen en beantwoord. Wij willen u daarom graag nader informeren over onze samenwerking met Verder.

Kernboodschap

Landelijke ontwikkelingen schuldhulpverlening

In 2024 zijn er landelijke ontwikkelingen geweest op het gebied van schuldhulpverlening, met als doel het verbeteren van de toegankelijkheid en effectiviteit van de hulp aan mensen met schulden. Het gaat dan om de volgende twee ontwikkelingen:

- 1/ Basisdienstverlening Schuldhulpverlening.
- 2/ Actieplan voor Toegankelijke Schuldhulp.

Ad. 1. Basisdienstverlening Schuldhulpverlening

In maart 2024 hebben het kabinet, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, de branchevereniging voor financiële hulpverleners (NVVK) en de vereniging van directeuren in het Sociaal Domein (DIVOSA), een gezamenlijk plan ondertekend om de schuldhulp in Nederland te versterken. Dit plan, genaamd

‘Basisdienstverlening Schuldhulpverlening’ beoogt een uniform hulpaanbod in alle gemeenten, zodat inwoners overal op minimaal dezelfde ondersteuning kunnen rekenen. Het doel van de basisdienstverlening is het aantal huishoudens met problematisch schulden tegen 2030 te halveren.

Ad. 2. Actieplan voor Toegankelijke schuldhulp.

In juli 2024 is een landelijk actieplan gepresenteerd om de schulphulpverlening voor inwoners te verbeteren. Dit plan biedt de gemeenten een overzicht van mogelijke elementen die zij kunnen implementeren om de schuldhulp toegankelijker en effectiever te maken. Het doel is om de dienstverlening in alle gemeenten op een hoog kwaliteitsniveau te brengen en ervoor te zorgen dat inwoners de weg naar hulp beter weten te vinden.

De basisdienstverlening en het actieplan versterken elkaar en streven dezelfde doestelling na. Het actieplan heeft echter een breder karakter en biedt ruimte voor gemeenten om maatwerkoplossingen te implementeren bovenop de standaard die door de basisdienstverlening wordt geboden.

Onderzoek naar verdere verbetering van de schuldhulpverlening in de gemeente Maashorst.

Gelet op de landelijke ontwikkelingen en om uitvoering te geven aan de opgenomen ambitie in het beleidskader ‘Armoede en Schulden gemeente Maashorst 2024 – 2028’ hebben wij bureau EV en Aessor opdracht gegeven om een onderzoek uit te voeren. Het onderzoek wordt uitgevoerd op basis van het Schuldhulpverlening Capability Maturity Model (SHV CM-Model) en onderzoekt de volwassenheid van het schuldhulpverleningsaanbod.

Door het uitvoeren van dit onderzoek krijgen wij inzicht in:

- De huidige geschiktheid en kwaliteit van de organisatie (Capability)
- De volwassenheid van de organisatie (Maturity)
- Het ambitieniveau van de organisatie
- De te zetten ontwikkelstappen met de daarbij in te zetten interventies en het tijdspad.

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek kunnen wij onze algehele dienstverlening in het kader van schuldhulpverlening optimaliseren.

Samenwerking met Verder

In 2023 heeft een aanbesteding plaatsgevonden voor de uitvoering van fase 2 in het kader van schuldhulpverlening. Deze aanbesteding is gedaan door BIZOB. Bij de aanbesteding is uitgegaan van 40% prijs en 60% kwaliteit. De opdracht is gegund aan Verder Groep voor de periode 2024 en 2025. Er is een optie om deze opdracht 2 x keer met 1 jaar te verlengen.

Verder voert namens de gemeente Maashorst enkel fase 2 uit van de schuldhulpverlening. De dienstverlening in fase 2 kan bestaan uit: een betalingsregeling treffen, herfinanciering, saneringskrediet, schuldbemiddeling, dwangakkoord, opmaken verklaring Wsnp en verzoekschrift Wsnp, budgetbeheer, budgetcoaching, hercontroles, schuldhulpverlening voor ondernemers en sociale lening.

In de samenwerking met Verder zijn er naar onze mening nog verbeterpunten door te voeren, zoals de telefonische bereikbaarheid, de doorlooptijden van de dossiers en het verbeteren van het digitale portaal. Ieder kwartaal hebben wij overleg met Verder en worden onder andere deze onderwerpen besproken en worden er verbeteracties afgesproken. Mochten wij tussentijds constateren dat zaken niet naar behoren verlopen, dan nemen wij direct contact op met Verder en dragen hun op om meteen de noodzakelijke acties te ondernemen voor verbetering..

Communicatie



Op basis van een informatiebrief zullen wij u informeren indien er nieuwe (landelijke) ontwikkelingen zijn ten aanzien van schuldhulpverlening. Tevens zullen we u informeren over het vervolg op het onderzoek dat uitgevoerd wordt door bureau EV en Assessor

Vervolg

Het onderzoek rondom de verdere verbetering van de schuldhulpverlening in de gemeente Maashorst zal in Q1 2025 worden uitgevoerd.

Samen met inkooporganisatie BIZOB houden wij doorlopend de vinger aan de pols met betrekking tot de uitvoering door Verder.

Bijlagen

/

Uden, 7 januari 2025

Burgemeester en wethouders van Maashorst

de secretaris,

de burgemeester,

J.A.G.M. van Aaken

J.A. van der Pas