

1	Programma Inkomensondersteuning - Schuldhulpverlening
1A	Indiener: Florentijn
2	<p>Tekstuele onderbouwing van de noodzaak voor extra personele inzet</p> <p>Er zijn verschillende aanleidingen.</p> <p>Het aantal mensen dat zich meldt voor hulp en ondersteuning bij financiële problematiek stijgt. In voorgaande jaren waren er pieken en dalen. Rondom het ontvangen van vakantiegeld én in de zomervakantie was het aantal aanmeldingen traditioneel laag. Maar sinds voorjaar 2023 stijgt het aantal aanmeldingen onverminderd. Dit betekent dat meer mensen WIL weten te vinden, voor ondersteuning. Maar dit betekent ook een groter beroep op de inzet van professionals. De oorzaak van de stijging heeft meerdere redenen. Zo hebben gemeenten en WIL, eraan gewerkt het aanmelden voor ondersteuning zo makkelijk mogelijk te maken (drempelverlaging). Daarnaast hebben verschillende Lekstroom-gemeenten campagnes gevoerd om mensen met financiële problematiek te bereiken en te wijzen op de mogelijkheden van hulp. Naast deze ontwikkelingen is op 1 juli 2023 de nieuwe wetgeving ingegaan, waardoor de begeleiding van klanten in een hoger tempo gedaan moet worden. Deze twee zaken samen maakt dat er een capaciteitsprobleem ontstaat. In de praktijk betekent dit een wachttijd voor klanten. Het risico van een wachttijd is dat de motivatie van klanten afneemt en dus een hoger percentage aan uitvallers.</p> <p>Wat niet duidelijk in de cijfers (KPI's) terug te zien is, is de verhouding in schuldhulpdossiers. Dossiers kunnen situaties zijn waarin actief met een klant wordt gewerkt aan oplossingen voor zijn schulden (actieve dossiers) en het kan gaan om klanten die bezig zijn met een traject en periodiek worden gesproken (hercontroledossiers). De verhouding was 2 jaar geleden nog 9:6. Anno 2023 is de verhouding 9:2. Dat betekent dus dat er veel meer actieve dossiers. De schuldhulpverlener heeft het de afgelopen jaren dus veel drukker gekregen.</p>
3	<p>Wat vraagt WIL precies?</p> <p>In de BW 2024 hebben we opgenomen voor SHV: 2 fte extra t.b.v. verandering klantenbestand qua aard en omvang en 1 fte extra door aanpassing van de termijn voor sanering en de volumegroei die hierdoor is ontstaan</p> <p>Het aantal klanten neemt toe. Het aantal <i>actieve dossiers</i> in augustus 2023 is 30% hoger dan januari 2022. Het aantal <i>aanmeldingen</i> is ongeveer 2x hoger dan voorgaande jaren. Veel klanten die zich melden voor ondersteuning kunnen worden geholpen met advies, korte interventies of doorverwijzing naar budgetbeheer of bewindvoering, maar dat kan pas ná een goede inventarisatie van de situatie. Het inventariseren van een aanmelding is een grote tijdsinvestering, voor consulenten. Toenemende aantallen zorgen dus voor een flinke toename van werkzaamheden. Daarnaast stroomt een deel van de aanmeldingen door naar een schuldentraject. Ook hier speelt dus ook het probleem van de toenemende aantallen.</p> <p>De periode voor een schuldentraject is vanuit Rijksbeleid ingekort van 36 naar 18 maanden. Dit heeft tot gevolg dat we onze klanten intensiever moeten begeleiden en dat vraagt meer inzet. We hebben nog maar de helft van de tijd beschikbaar om onze klanten te helpen bij het werken aan een gedragsverandering en het voorkomen van een terugval na het afsluiten van het traject.</p>
4	Wat is er binnen het programma al gedaan om te voorkomen dat een begrotingswijziging noodzakelijk is

	<p>Team SHV heeft er de afgelopen periode al voor gekozen geen budgettrainingen en cursus geldzaken te houden, maar zich te richten op de aanmeldingen. Dus geen inzet meer op groepsgerichte preventie, maar focus op mensen die zichzelf melden bij schuldhulp.</p> <p>Daarnaast heeft team SHV zelf alle aanmeldingen opgepakt, met extra inzet van tijd en energie door teamleden. Deze extra inzet heeft tijdelijk wat effect gehad, maar uiteindelijk levert het geen oplossing. Het aantal aanmeldingen is eenvoudigweg te groot. Dit heeft uiteindelijk niet kunnen voorkomen dat er wachttijden zijn ontstaan (van meer dan 30 dagen).</p> <p>De werkprocessen van SHV zijn lean en actueel. Daar is geen winst te behalen. Sinds zomer 2023 wordt er gewerkt met een nieuw registratiesysteem, waarbij al een verbetering is gemaakt.</p>
5	<p>Wat zijn de alternatieven?</p> <p>Team SHV kan zich terugtrekken uit de verschillende samenwerkingsafspraken. Niet meer meedoen met lokale initiatieven en geen huisbezoeken meer doen in het kader van vroegsignalering, maar de inzet te beperken tot schriftelijk contact. Het effect daarvan zal zijn dat multiprobleemcasussen in bijv. sociale teams niet meer kunnen rekenen op oplossingen m.b.t. schulden en financiën. Voor wat betreft vroegsignalering verwachten wij minder respons, bij het ontbreken van persoonlijk contact middels een huisbezoek en dus oplopende schulden. Het gaat in essentie over een versoering van de dienstverlening. Daarbij komt de integrale aanpak te vervallen. Klanten krijgen een vorm van dienstverlening aangeboden die niet noodzakelijkerwijs op maat gemaakt is voor hun problematiek. De achterliggende problemen zullen door andere partijen opgepakt moeten worden, buiten WIL.</p> <p>Een deel van de dienstverlening kan worden belegd bij andere ketenpartners, in het maatschappelijk middenveld. Denk daarbij aan welzijnsorganisaties en vrijwilligersorganisaties zoals vluchtelingenwerk en schuldhulpmaatjes. Dit zijn echter ofwel geen specialisten ofwel vrijwilligers. De dienstverlening wordt daarmee enerzijds kwetsbaar en waarschijnlijk kwalitatief minder.</p>
6	<p>Wat is het gevolg voor de opdracht van WIL als opplussen formatie niet gehonoreerd wordt?</p> <p>Schuldhulp kan in een uitgekilde versie worden uitgevoerd, maar nog steeds wel binnen de kaders van de wet. Denk daarbij aan een basisdienstverlening, zonder aansluiting bij lokale projecten of initiatieven, niet langer aansluiten bij sociale teams en geen nazorg na het einde van het schuldentraject. Dit houdt in dat schuldhulp gericht is op het oplossen van de schuld en niet gericht op gedragsverandering, voorkomen van recidive en het duurzaam verbeteren van de leefsituatie van de klant of het gezin.</p> <p>Een andere variant is het accepteren van een wachttijd. De ervaring (landelijk) leert dat een langere wachttijd meer uitval oplevert. Hoe langer de wachttijd, hoe vaker er sprake is van no-show. Dit betekent dat een aantal klanten niet geholpen worden, maar ook een deel zich op een later moment alsnog meldt met meer en/of hogere schulden.</p> <p>Daarnaast kan ervoor gekozen worden geen nazorg te bieden. Een formeel schuldentraject eindigt wanneer de afgesproken aflossing is betaald en de restschuld is kwijtgescholden. Nu deze periode is ingekort van 36 maanden naar 18 maanden is er een kortere periode waarin klanten geholpen worden met gedragsverandering en het voorkomen van terugval (recidive). Hulp bij een duurzame oplossing kan ook achterwege worden gelaten. Dit betekent een formeel einde van het traject en daarmee een einde van de ondersteuning. Dit brengt wel een groot risico op terugval met zich mee en dus op nieuwe schulden.</p> <p>Uiteindelijk wordt niet langer integraal gewerkt, waarbij de individuele casus niet meer als uitgangspunt kan worden genomen. Standaardisering is dan nodig. Een extra zorg daarbij is het welbevinden van het personeel. Het afschalen van de dienstverlening is ook het</p>

	versoberen van functies. In de huidige arbeidsmarkt is er een groot risico dat medewerkers uitdaging zoeken bij andere organisaties.
--	--