

# **Plan van aanpak uitvoering aanbevelingen rekenkamercommissie**

Aanbeveling	Acties	Wanneer r gereed?	Toelichting
<p>2 Maak een analyse van het schuldenprobleem en de risicogroepen</p> <p>Maak een goede probleemanalyse van de schuldenproblematiek bij inwoners van de gemeente Venlo in relatie tot armoede in bredere zin. Bepaal kwetsbare doelgroepen en in te zetten instrumentarium, inclusief preventiemaatregelen en vroegsignalering.</p>	<p>We maken een analyse van de doelgroep en risicogroepen. We onderzoeken daarvoor welke data we nodig hebben, in hoeverre we zelf over deze data beschikken of hoe we aan deze data kunnen komen (CBP, CBS).</p> <p>We schaffen data aan, voor zover we deze zelf niet hebben (bijv. armoedemonitor CBS).</p> <p>Vervolgens bepalen we welke doelgroepen we als kwetsbaar aanmerken en onderzoeken we welke instrumenten we kunnen inzetten om deze inwoners te ondersteunen. We onderzoeken welke instrumenten we zelf in huis hebben en welke instrumenten we aanvullend nodig hebben. Wat we nodig hebben, schaffen we aan. Onder de instrumenten vallen ook preventie en vroegsignalering.</p>	<p>31-07-2020</p> <p>31-07-2020</p> <p>31-08-2020</p> <p>31-12-2020</p>	<p>Bij Speerpunt 4 van het beleidsplan hebben we opgenomen: "Inzicht hebben in risicogroepen, wat zij nodig hebben, kosten-batenanalyse van verschillende instrumenten en activiteiten".</p>

Aanbeveling	Acties	Wanneer r gereed?	Toelichting
<p>3 Het gemeentelijk beleid en de geboden dienstverlening worden vastgelegd in een door de raad vast te stellen aanpassing van het huidige beleidsplan</p> <p>Gemeentelijk beleid en geboden diensten vastleggen in een verordening. Daarmee is duidelijk vastgelegd wat de gemeente de inwoners te bieden heeft en waartoe de gemeente zich verplicht.</p>	<p>We leggen in het najaar een addendum bij beleidsplan "Actief uit armoede en schulden; Integrale aanpak 2019 - 2022" ter besluitvorming voor aan de raad. In het addendum brengen we het beleid in beeld op de onderdelen: preventie, signalering, curatie en nazorg. We leggen daarbij vast welke diensten we aan inwoners aanbieden. Daarvoor nemen we de gedragscode van de NVVK als uitgangspunt.</p> <p>Daarnaast passen we de Beleidsregels schuldhulpverlening gemeente Venlo aan door de verschillende diensten waarop een inwoner aanspraak kan maken, vast te leggen in deze beleidsregels.</p>	<p>30-09-2020</p> <p>31-10-2020</p>	
<p>4 Scherp samen met de uitvoering de doelen aan</p> <p>Geformuleerde doelstellingen van het reguliere schuldhulpverleningsbeleid, preventie en vroegsignalering, op systematische wijze vertalen in haalbare, concrete en meetbare doelen. Kwantificeer zoveel mogelijk de te verwachten effecten.</p>	<p>We onderscheiden de fases: preventie, signalering, curatie en nazorg. Per fase leggen we in het beleid vast wat we doen en met welk doel. We benoemen daarbij meetbare indicatoren.</p> <p>De beleidsadviseur betreft de klantadviseurs schuldhulpverlening bij de keuzes in wat we doen, het doel en het bepalen van indicatoren.</p>	<p>30-09-2020</p> <p>Doorlopend</p>	<p>De beleidsadviseur betreft de klantadviseurs schuldhulpverlening en administratieve ondersteuning schuldhulpverlening bij alle acties/ontwikkelingen die spelen.</p>

Aanbeveling	Acties	Wanneer r gereed?	Toelichting
<p><b>5 Zorg voor een goede bezetting</b>  Zorg voor voldoende capaciteit en zoveel mogelijk continuïteit in de inzet voor zowel beleid als uitvoering van schuldhulpverlening.</p>	<p>We onderzoeken welke formatie gemeenten met een vergelijkbare omvang inzetten. We houden daarbij rekening met de diensten die we zelf uitvoeren en de diensten die we uitbesteden. We beoordelen in hoeverre de formatie bij schuldhulpverlening in Venlo overeenkomt met die van andere gemeenten..</p>	<p>31-12-2020</p>	<p>De capaciteit bij beleid is op orde (zie notitie 22 januari 2020). Bij de uitvoering starten op 1 juni en 1 juli 2020 twee nieuwe klantadviseurs schuldhulpverlening, waardoor ook de capaciteit in de uitvoering weer aansluit bij de huidige workload. De formatiescan die vorig jaar door Berenschot is uitgevoerd, geeft geen inzicht in de noodzakelijke capaciteit , omdat in de formatiescan is gekeken naar de generieke functie van klantmanager A. Hier vallen bijvoorbeeld ook de doelmatigheidscoaches, RMC consulenten en accountmanagers WSP onder. Dit zegt helaas niets over de capaciteit op het gebied van Schuldhulpverlening.</p>

Aanbeveling	Acties	Wanneer r gereed?	Toelichting
<p><b>6 Verbind beleid en uitvoering</b>  Maak een inhoudelijke verbinding tussen beleidsontwikkeling en beleidsuitvoering bij schuldhulpverlening. Door meer gestructureerde uitwisseling van informatie en regulier overleg kan het beleid tussentijds worden bijgestuurd en kan de nieuwe beleidsontwikkeling beter worden gevoed.</p>	<p>Beleid en uitvoering evalueren jaarlijks de samenwerking. Daarbij beoordelen zij of de uitvoering aansluit bij de doelstellingen van het beleid.  Daarnaast wordt beoordeeld of het voldoende is dat de beleidsadviseur aansluit bij de teamoverleggen, haar werkplek zoekt bij het team en het team betreft bij beleidsuitvoering en ontwikkelingen of dat er nog aanvullende acties nodig zijn.</p>	<p>Eerste evaluatie voor 28-02 2021</p>	<p>De beleidsadviseur sluit sinds september 2019 aan bij de 3-wekelijkse overleggen van het team Schuldhulpverlening. Ook betreft zij het team schuldhulpverlening bij beleidsontwikkelingen.  Sinds januari 2020 heeft de beleidsadviseur haar werkplek 2 dagdelen per week bij het team Schuldhulpverlening om ook buiten overleggen en ontwikkelingen om een natuurlijke verbinding te hebben tussen beleid en uitvoering.</p>

Aanbeveling	Acties	Wanneer r gereed?	Toelichting
<p><b>7 Zorg voor meer structuur en aansturing van de uitvoering</b>            Maak (tijdelijk) extra capaciteit beschikbaar voor nadere structurering van werkprocessen en teamopbouw en consistente aansturing van de uitvoering.</p>	<p>Het werkproces schuldhulpverlening in de Suite aanpassen.            Onderzoeken of het nodig om te werken met een senior/meewerkend voorman.</p>	<p>31-08-2020  31-12-2020</p>	<p>Vanaf 1 juni en 1 juli starten 2 nieuwe klantadviseurs Schuldhulpverlening. De capaciteit is tijdelijk uitgebreid met 24 uur extra om o.a. het werkproces schuldhulpverlening te verbeteren en ook de reguliere dienstverlening door te kunnen laten lopen.            Vanaf 1 januari is er een vaste teamleider (geen inhuur), waardoor de consistentie in de aansturing geborgd is. Voor wat betreft de hulpstructuur voor de teamleider wordt nog gekeken of het nodig is om te werken met een senior / meewerkend voorman. Dit is ook afhankelijk van de formatievergelijking met andere gemeentes (zie aanbeveling 5).</p>
<p><b>8 Creëer beter zicht op (on)mogelijkheden van de klant aan de “voorkant”</b>            Maak waar mogelijk gebruik van instrumenten die hun waarde (elders) hebben bewezen om “aan de voorkant” van het schuldhulpverleningstraject een goed beeld te krijgen van de mogelijkheden (leerbaarheid en zelfredzaamheid) van de klant (bijv. gebruik van Mesis).</p>	<p>We onderzoeken welke screeningsinstrumenten in de markt beschikbaar zijn om de (on)mogelijkheden van de klant in beeld te brengen. We onderzoek hoe andere gemeentes deze instrumenten waarderen. Vervolgens maken we een keuze voor een instrument.            We schaffen het instrument aan. Het instrument is beschikbaar voor de klantadviseurs.</p>		<p>Screening vindt nu plaats op basis van ervaring van de klantadviseur. De klantadviseur gebruikt daarvoor een screeningsformulier. Dit formulier is gebaseerd op de Mesis-toets.</p>

Aanbeveling	Acties	Wanneer r gereed?	Toelichting
<p><b>9 Registreer belangrijke gegevens over de uitvoering</b>            Investeer op korte termijn in betere registratie- en administratie systemen bij de gemeentelijke schuldhulpverlening, zodat meer zicht komt op zowel de omvang en aard van de schuldhulpvraag als op de geboden schuldhulpverlening en de effectiviteit daarvan.</p>	<p>We stellen vast welke gegevens we over de uitvoering willen hebben (onder andere gegevens over instroom, hoogte van de schuld, aantal schuldeisers en inzet van diensten).            We richten het nieuwe werkproces schuldhulpverlening zo in, dat we de gegevens ook op de juiste wijze registreren.</p>	<p>30-04-2020  31-08-2020</p>	<p>Het registreren van gegevens is als speerpunt opgenomen in het huidige beleid.</p>
<p><b>10 Versterk de aansturing</b>            Agendeer op managementniveau met regelmaat de stand van zaken in de uitvoering en de voortgang van het actieplan. Rapporteer ook buiten de P&amp;C-cyclus als daar aanleiding voor is.</p>	<p>We leggen de sturingsinformatie vast in een dashboard.            We rapporteren 2 keer per jaar aan het Programmaberaad Sociaal Domein en aan de Directie.</p>	<p>31-08-2020  Doorlopend</p>	
<p><b>11 Organiseer betere afstemming en samenwerking binnen de gemeente</b>            Maak concrete afspraken over afstemming, overleg en samenwerking tussen het cluster schuldhulpverlening en het team rechtmatigheid sociaal domein. Met de signalering van schulden en het overleg daarover op cliëntniveau kan men eerder en beter inspelen op de situatie van de cliënt.</p>	<p>We stellen vast welke interne teams relevant zijn om afspraken mee te maken en maken afspraken met deze teams.            We evalueren jaarlijks met de interne teams of de afspraken nagekomen worden en/of bijgesteld moeten worden.</p>	<p>31-10-2020  Eerste evaluatie 30-06-2021</p>	<p>Samenwerking met in- en externe partners is als speerpunt opgenomen in het huidige beleid. Intern zijn met diverse teamleiders afspraken gemaakt over wanneer en hoe in het proces afstemming wordt gezocht.</p>

Aanbeveling	Acties	Wanneer r gereed?	Toelichting
<p><b>12 Registreer de schuldhulpvragen in de buurten</b> Overleg met de sociaal wijkteams, en mogelijk ook de buurtteams, om te zorgen voor eenvoudige registratie van aantal, aard en afhandeling van vragen over schulden.</p>	<p>We leggen in het werkproces schuldhulpverlening vast hoe een aanvraag bij het team binnenkomt. We bespreken met externe partijen waar hulpvragen binnen komen of zij deze hulpvragen kunnen registreren en maken daar afspraken over.</p>	<p>31-08-2020  31-12-2020</p>	<p>Meer inzicht en grip op de effectiviteit van ons beleid is als speerpunt opgenomen in het huidige beleid. Dit ziet met name op registratie binnen de uitvoering van schuldhulpverlening.</p>
<p><b>13 Maak de toegang tot schuldhulpverlening inzichtelijk</b> Maak een overzichtelijk plaatje van de diverse toegangsmogelijkheden tot schuldhulpverlening, en de rol en positie van het cluster schuldhulpverlening daarin. Daarbij moet ook worden verduidelijkt wat de rol en inzet is van wijk- en buurtteams, zodat duidelijk is wat zij wel en niet kunnen en mogen aanbieden aan hulpverlening. Het plaatje vormt de basis voor het maken van afspraken, beschrijven van werkprocessen voor doorverwijzing en het investeren in training en coaching van wijkteammedewerkers en - vrijwilligers op het vlak van schuldhulpverlening.</p>	<p>De toegang tot en rol van diverse partijen bij financiële problemen in beeld brengen. We vertalen de toegang naar een infographic of praatplaat.</p>	<p>31-12-2020</p>	<p>Er zijn vele mogelijkheden waarop een inwoner financiële ondersteuning kan krijgen. We werken daarvoor samen met diverse partijen. We brengen de mogelijkheden van ondersteuning samen met deze partijen in beeld.</p>



Aanbeveling	Acties	Wanneer gereed?	Toelichting
<p><b>14 Werk beter samen met vrijwilligersorganisaties</b>            Maak concrete afspraken met de relevante vrijwilligersorganisaties over toegang tot en informatiedeling over de gemeentelijke schuldhulpverlening</p>	<p>We betrekken de vrijwilligersorganisaties bij het in beeld brengen van de toegang (aanbeveling 13).            We maken afspraken met vrijwilligersorganisaties over de toegang en het delen van informatie.            We voeren jaarlijks een gesprek met de diverse vrijwilligersorganisaties over de samenwerking.</p>	<p>31-12-2020             31-12-2020             Doorlopend</p>	<p>Sinds 2019 is aansluiting gezocht en gevonden bij diverse overleggen van partner- en vrijwilligersorganisaties. Zo sluiten de wethouder en de beleidsadviseur aan bij de Stuurgroep van Bindkracht. De beleidsadviseur sluit daarnaast aan bij de werkgroep "Schulden" en de beleidsmedewerker bij de werkgroep "Kind en armoede".            Voorts wordt samengewerkt met onder andere Schuldhulpmaatje Venlo, Humanitas, Cliëntenraden, Adviesraad en Jeugdfondsen.</p>
<p><b>15 Versterk de samenwerking met Plangroep</b>            Blijf investeren in de samenwerking met Plangroep, voor de intake, de afstemming over cliënten en de overdracht van cliënten(dossiers) over en weer. Overweeg daarvoor een vaste accounthouder aan te stellen binnen het cluster SHV.</p>	<p>Geen aanvullende acties vereist.</p>	<p>Gereed</p>	<p>De samenwerking met Plangroep is verstrekt. Daarbij zijn nadere afspraken in relatie tot de dienstverlening gemaakt en doorgevoerd.            Er vindt regelmatig overleg plaats, zowel op klantniveau als overstijgend. Binnen het cluster schuldhulpverlening is een vaste contactpersoon voor Plangroep aangewezen.</p>
<p><b>16 Werk doelgerichter en meer structureel aan preventie</b>            Ontwikkel eenvoudige en concrete doelstellingen voor preventie en vroegsignalering, en probeer de projectmatige aanpak waar mogelijk om te zetten in structureel beleid, zodat er op termijn meer zicht ontstaat op het bereik en de effectiviteit.</p>	<p>We stellen een preventieplan op. Dat doen we samen met andere partijen, zowel professionele partijen als vrijwilligersorganisaties.            We stellen daarbij doelstellingen op en leggen meetbare indicatoren vast.</p>	<p>31-12-2020</p>	<p>Het voorkomen en bestrijden van armoede en schulden vanuit een sluitende en integrale aanpak is als speerpunt opgenomen in het huidige beleid.</p>

Aanbeveling	Acties	Wanneer r gereed?	Toelichting
<p><b>17 Organiseer de vroegsignalering goed en inzichtelijk</b>  Werkwijze rondom vroegsignalering vastleggen in interne werkprocesbeschrijvingen en afspraken met externe partijen, en zorg voor goede registratie van signalen/meldingen en de opvolging ervan.</p>	<p>We maken een werkproces vroegsignalering.  We maken een keuze in software en schaffen deze software aan.  We sluiten convenanten met aangesloten partijen.  We starten met vroegsignalering op basis van data.</p>	<p>30-06-2020   30-09-2020  30-09-2020  01-01-2021</p>	<p>Het voorkomen en bestrijden van armoede en schulden vanuit een sluitende en integrale aanpak is als speerpunt opgenomen in het huidige beleid. Daarbij is Vroeg Erop Af expliciet benoemd.</p>
<p><b>18 Verbeter het inzicht en de grip op bewindvoering</b>  Analyse van de inzet van bewindvoering bij inwoners en concreet plan opstellen om de inzet en kosten van bewind terug te dringen.</p>	<p>We maken een overzicht van inwoners die onder bewind staan en voor wie wij bijzondere bijstand betalen.  Vervolgens stellen we vast in hoeverre zij financieel zelfredzaam zijn of met ondersteuning kunnen worden. We onderzoeken nog in hoeverre we dat zelf, al dan niet in overleg met de bewindvoerder, kunnen of dat we daarvoor een meetinstrument aan moeten schaffen.  Vervolgens brengen we in beeld welke instrumenten we nodig hebben om inwoners zelfredzaam te maken. Daarnaast onderzoeken we welke (alternatieve ondersteuning noodzakelijk is voor inwoners die (nog) niet financieel zelfredzaam zijn of gemaakt kunnen worden.</p>	<p>30-06-2020   31-12-2020   31-07-2020   31-01-2021   30-04-2021</p>	<p>Het inregelen van een goed alternatief voor bewind en het verkleinen van de instroom/vergroten van de uitstroom uit bewind zijn opgenomen als speerpunt in het huidige beleid.</p>

Aanbeveling	Acties	Wanneer r gereed?	Toelichting
<p>19 Kies het perspectief van de inwoners</p> <p>Op korte termijn onderzoek uit laten voeren naar een willekeurige selectie van (voormalige) cliënten van de gemeentelijke schuldhulpverlening en Plangroep. Vraag hen hoe zij zijn geholpen met schulden (geen klanttevredenheid, maar effectiviteit). Ook onderzoek naar inwoners met schulden, maar zonder gemeentelijke ondersteuning.</p>	<p>We bepalen of we zelf onderzoek doen of dat we dat door een externe partij laten doen.</p>	<p>31-03-2021</p>	