

Aan de gemeenteraad

Datum : 2 april 2024
Uw kenmerk :
Zaaknummer : 1240689
Behandeld door : College van B&W
Onderwerp : Rapport Nationale ombudsman 'Hoe eerder, hoe beter'
Verzonden :
Bijlage(n) : 1. Rapport Nationale Ombudsman 'Hoe eerder hoe beter'
2. Begeleidende brief Nationale Ombudsman rapport 'Hoe eerder hoe beter'

Geachte leden van de raad,

Met dit bericht informeren wij u over het binnengekomen rapport 'Hoe eerder, hoe beter' van de Nationale Ombudsman en hoe zich dit verhoudt tot de wijze waarop wij binnen de gemeente vroegsignalering hebben ingericht.

Het rapport

De Nationale Ombudsman heeft onderzoek gedaan naar de dienstverlening rondom vroegsignalering, omdat vroegsignalering een belangrijk middel is om problematische schulden te voorkomen. Vanuit het onderzoek zijn aanbevelingen gekomen voor zowel gemeenten als voor de overheid. Hieronder wordt kort ingegaan op de aanbevelingen voor gemeenten en hoe deze aanbevelingen zich verhouden tot de werkwijze van Bloemendaal.

De aanbevelingen

- Maak persoonlijk contact met de burger;
- Verzamel data en evalueer de werking van vroegsignalering;
- Zorg voor kennis en expertise bij medewerkers;
- Versterk de samenwerking met vastelastpartners.

Werkwijze Bloemendaal

Maak persoonlijk contact met de burger

De uitvoering van de vroegsignalering is belegd bij WIJHeemstede. Twee maatschappelijk werkers zijn opgeleid voor de vroegsignalering. Zij doen dit een aantal uur per week naast de normale werkzaamheden. Doordat de vroegsignalering wordt uitgevoerd door WIJHeemstede wordt het vanuit een brede maatschappelijke blik aangevlogen. Als er meer aan de hand is kan dit zonder doorverwijzing – bij wijze van door dezelfde consultant – worden opgepakt.



Signalen van achterstanden worden op verschillende manieren opgepakt: via brief, mail, bellen of door op huisbezoek te gaan. Er wordt altijd gebeld. Als er geen telefonisch contact mogelijk is wordt daarna een mail gestuurd. Voor het opnemen van contact is wel een drempelbedrag ingesteld. Dit drempelbedrag verschilt per type schuld. De drempelbedragen zijn tot stand gekomen op basis van de ervaring dat mensen aangeven bij lagere bedragen contact onnodig te vinden. Daarnaast heeft het ook met besteedbare tijd te maken. Bij zwaardere gevallen gaat de consulent op huisbezoek.

Verzamel data en evalueer de werking van vroegsignalering

Vroegsignalering wordt vastgelegd in een systeem van BKR: VPS. Jaarlijks vindt er een evaluatie plaats tussen WIJHeemstede en de IASZ waar de data uit dit systeem onderdeel van is. Op dit moment zijn wij bezig met het optimaliseren van het vastleggen van de vroegsignalering in samenspraak met de aanbieder van het systeem om datagedreven werken te optimaliseren.

Zorg voor kennis en expertise bij medewerkers

Periodiek vindt er overleg plaats met de aanbieder van VPS. Tijdens dit overleg vindt kennisoverdracht plaats wat betreft optimaal gebruik van het systeem en de nieuwe ontwikkelingen van het systeem. Daarnaast wordt er geregeld deelgenomen aan bijeenkomsten omtrent vroegsignalering en de ontwikkelingen op dit gebied.

Versterk de samenwerking met vastelastpartners

Met name met de woningcorporaties is een goede samenwerking tot stand gebracht. De focus op deze vastelastpartners is bewust gekozen in verband met de grote gevolgen van een langere huurachterstand van een inwoner.

Beleidsplan schuldhulpverlening

Vanaf 2025 wordt een nieuw beleidsplan schuldhulpverlening voor een nieuwe periode van 4 jaar vastgesteld. In aanloop naar dit nieuwe beleidsplan wordt de opzet van onze vroegsignalering geëvalueerd. Hierbij wordt onder andere ook de inhoud van het rapport 'Hoe eerder, hoe beter' en de hierin neergelegde aanbevelingen meegenomen.

Bijlagen

Hopelijk bent u zo voldoende geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Bloemendaal,



, burgemeester

, secretaris

