

College van B&W der Gemeente Aalsmeer,  
T.a.v. de portefeuillehouder Sociaal Domein.

Aalsmeer, 17 april 2018.

Betreft: aanvullende advisering m.b.t. Cliëntervaringsonderzoek SHV

Geachte Wethouder,

In de vergadering van de Adviesraad Sociaal Domein van woensdag 11 april j.l. hebben twee van uw ambtenaren – Erik Schneider en Irene Karssen - een uitstekende toelichting gegeven op het CEO SVH. We zien dat als een logisch vervolg op onze advisering op de aanpak van het onderzoek en de begeleidende brieven van oktober 2017.

Het is goed om te constateren dat na enige aandrang er toch nog een respons op de vragenlijst werd behaald van 49%. Een voldoende score om betrouwbare conclusies te trekken.

Advies en aanvullende opmerkingen:

1. **Wachttijd tot eerste gesprek:**

Deze varieerde van binnen 2 weken tot na 10 weken of meer. De helft van de respondenten is hier ontevreden over. In de begeleidende notitie geeft u aan dat wettelijk gezien het eerste gesprek binnen 4 weken plaats dient te vinden. Dit is echter een uiterste termijn en geen streeftermijn. U streeft er naar binnen 2 weken na de melding het aanmeldingsgesprek plaats te laten vinden. In de mondelinge toelichting gaf u aan dat door een veranderende werkwijze het aanmeldingsgesprek veelal al binnen een week plaatsvindt. **De Adviesraad Sociaal Domein onderschrijft het belang van snelle interventie. Mensen willen met hun financiële schulden aan de slag en het water staat hen veelal al aan de lippen. Zij benadrukt dan ook het belang om wegen te vinden om nog voor de officiële aanmelding mensen met schuldenproblemen te signaleren (vroegsignalering) om grote problemen als huisuitzetting en energie-afsluiting te voorkomen.**

2. **Het traject:**

De oplossing die het traject van schuldhulpverlening heeft gegeven voor hun schulden wordt door de cliënten in het algemeen gewaardeerd. Helaas leidt dit niet tot een beter inzicht in de inkomsten en uitgaven van en door cliënt. **Dit bevreedt de Adviesraad. Een traject zou toch per definitie moeten leiden tot een oplossing van de financiële problemen en daardoor ook tot een beter inzicht in de financiën. In de begeleidingsbrief wordt hier niet verder op in gegaan. Het kan zijn dat men tijdens het traject niet voldoende meegenomen wordt in de analyse van de problemen en de oplossingen. De Adviesraad adviseert hier nog eens naar te kijken.**

3. **Bereikbaarheid:**

De bereikbaarheid en de informatieverstrekking zijn aandachtspunten. Uitgangspunt is dat de cliënt een vast aanspreekpunt heeft. Over de bereikbaarheid en de reactietijd zijn sluitende afspraken gemaakt geeft u aan in de begeleidingsbrief. Wij gaan er van uit dat deze voldoende zullen zijn.

4. Het Rapport van de Ombudsman "Een open deur" ziet niet direct op de schuldhulpverlening van de gemeente Aalsmeer. Toch kunnen er lessen uit geleerd worden. Het rapport legt de vinger op een drietal aspecten:

**a. Toegankelijkheid:**

De Ombudsman adviseert om de drempel van het Gemeentehuis weg te nemen en de ambtenaar naar de burger met problematische schulden toe te laten gaan voor een Face-to-face gesprek. Dit advies van de Ombudsman wordt niet opgevolgd. Het face-to-face gesprek vindt wel plaats maar op het gemeentehuis van Aalsmeer of Amstelveen.

**De Adviesraad Sociaal Domein adviseert te onderzoeken of een meer naar buiten gerichte benadering door de consulenten de toegankelijkheid tot de schuldhulpverlening kan vergroten.**

**b. Uitsluiting doelgroepen:**

In de begeleidende brief wordt aangegeven dat de gemeente Aalsmeer geen groepen uitsluit voor schuldhulpverlening. Ook zelfstandigen en mensen die een maatregel met boete opgelegd hebben gekregen vanuit de sociale dienst kunnen dus deelnemen aan schuldhulpverleningstrajecten. **De Adviesraad Sociaal Domein heeft met instemming hier kennis van genomen.**

**c. Transparantie en betrouwbaarheid:**

Elke aanvraag leidt tot een duidelijke begrijpelijke en goed gemotiveerde beschikking. **De Adviesraad Sociaal Domein heeft ook hier met instemming kennis van genomen.**

- 5.** Dit is het eerste cliëntervaringsonderzoek gericht op de Schuldhulpverlening. Wij zien het dan ook als een "nulmeting". In het Regeerakkoord van het huidige kabinet zijn maatregelen aangekondigd om de schuldenproblematiek onder bewoners aan te pakken. In de Kamerbrief van 26 februari 2018 heeft de Staatssecretaris Tamara van Ark het schuldenbeleid voor 2018 en verder uiteengezet als uitwerking van de afspraken gemaakt bij het Regeerakkoord. Het speelveld is dus nog wel in beweging.

In een nieuw onderzoek over 1 of 2 jaar kan bekeken worden of de genomen maatregelen effectief zijn. **De Adviesraad Sociaal Domein adviseert dan ook uiterlijk over 2 jaar een nieuw onderzoek op te zetten. Het spreekt voor zich dat de Adviesraad Sociaal Domein daarbij haar adviserende rol weer op zal pakken.**

**Met vriendelijke groet,**

**Jaap Overbeek (voorzitter)**

**Guus Droppert (secretaris)**