



Aan burgemeester en wethouders

Zaaknummer	3926463	Portefeuillehouder(s)	Mark Lauriks
Programmamanager/ leidinggevende	Dennis Janssen		
Ambtenaar	Jan Tingen/Gemmy Hermsen	Vertrouwelijk	Nee
Telefoonnummer	06-11845736	Datum in college	19 september 2023
		Datum fataal	Nee

Onderwerp: **Schuldhelpverlening vanaf 2025 weer door gemeente uitgevoerd**

Kernboodschap

Het voorkomen en oplossen van schulden is niet alleen een wettelijke taak voor gemeenten, wij zien schuldhelp ook als een essentiële taak. Schulden zijn namelijk een hardnekkig probleem in het leven van veel Arnhemmers. Om beter grip te krijgen op de manier waarop we schuldhelp verlenen in Arnhem en dit te verbinden met andere inspanningen die we leveren op het gebied van onder andere bestaanszekerheid, welzijn en het voorkomen van gezondheidsproblemen, hebben we onderzocht of het mogelijk is om schuldhelpverlening in eigen beheer te gaan uitvoeren. In de begroting 2022, de perspectiefnota 2023 en onze raadsbrieven van [19 juli 2022](#) en [20 september 2022](#) namen we de raad mee in de stand van zaken daarvan. In januari 2023 stuurden wij de raad hiervoor een plan van aanpak toe naar aanleiding van een inlichtingenverzoek.

Naar aanleiding van dit onderzoek wordt geadviseerd om in 2025 de dienstverlening in de huidige vorm in eigen beheer uit te voeren. Het college heeft conform dat advies besloten. Het gaat dan om schuldhelpverlening inclusief de vroegsignalering van schulden. Dit betreft een voorgenomen besluit in afwachting van een advies van de Ondernemingsraad. Hierbij zijn de activiteiten geborgd die wettelijk vereist zijn of die vanuit de branchevereniging gevraagd worden. In bijlage 1 vindt u hierover meer informatie. Deze dienstverlening kan binnen de structurele financiële kaders plaatsvinden. Voor implementatie is een incidenteel bedrag nodig dat is opgenomen in het begrotingsvoorstel voor 2024.

In eigen beheer kunnen we schuldhelpverlening als onderdeel van de totale en integrale aanpak van armoedebestrijding en bestaanszekerheid robuust, betrouwbaar en nabij inwoners en partners in de stad organiseren. We kunnen beter dan voorheen inspelen op landelijke ontwikkelingen op het gebied van schuldhelpverlening en halen schakels tussen de vroegsignalering en schuldhelpverlening weg waardoor inwoners sneller de juiste hulp krijgt. Ook leggen we sneller en makkelijke verbindingen met de dienstverlening op het gebied van werk en inkomen, zorg en welzijn, waardoor we integraler gaan werken en inwoners beter geholpen wordt. Tenslotte kunnen



we ons in eigen beheer meer dan voorheen sterker maken om inwoners waar nodig budgetbegeleiding en coaching aan te bieden.

Voorstel

1. In te stemmen met het voorgenomen besluit om de volgende onderdelen van schuldhulpverlening: vroegsignalering, toegang tot schuldhulpverlening, intake, stabilisatie en schuldregeling, budgetbeheer en budgetcoaching in 2025 in eigen beheer te gaan uitvoeren, zoals beschreven in de bijgevoegde notitie "Zo kan het ook".
2. Parallel aan het proces om schuldhulpverlening in eigen beheer te nemen een visie op de Arnhemse schuldhulp in 2025 voor te leggen aan de gemeenteraad.
3. De raad via bijgevoegde raadsbrief hierover te informeren.

Inleiding

Schuldhulpverlening raakt vele leefgebieden. Het oplossen van schulden van inwoners is een randvoorwaarde voor succesvolle interventies op andere leefgebieden. Schuldhulpverlening is een wettelijke taak van gemeenten die is vastgelegd in de Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs) en de faillissementswet. De ontwikkelingen van schuldhulpverlening gaan in hoog tempo en daarbij zien we een toenemende trend om delen van schuldhulpverlening uit de markt te halen en weer in eigen beheer uit te gaan voeren.

Daarom is vorig jaar een onderzoek gestart om (onderdelen van) schuldhulpverlening in eigen beheer te gaan uitvoeren. Na eerst een QuickScan te hebben uitgevoerd, in samenwerking met Nadja Jungmann (lector schulden en incasso) is beschreven hoe deze dienstverlening in eigen beheer eruit ziet (zie bijlage 1). Hiervoor is input opgehaald bij verschillende gemeenten die schuldhulpverlening zelf uitvoeren. Onderdeel van deze businesscase is de risicoanalyse waarvoor beheersmaatregelen zijn uitgewerkt. Er is uitvoerig gesproken met de Ondernemingsraad, vooruitlopend op het advies dat zij gaan geven. Na diverse gesprekken over positionering van de nieuwe afdeling schuldhulpverlening is besloten dat deze het beste geborgd kan worden binnen het organisatieonderdeel Cluster Werk en Inkomen.

In bijlage 1 is weergegeven uit welke onderdelen schuldhulpverlening bestaat en welke onderdelen we vanaf 2025 weer zelf gaan uitvoeren. Het gaat daarbij om:

1. Vroegsignalering
2. De toegang tot schuldhulpverlening
3. Stabilisatie en schuldregeling
4. Budget coaching en Budgetbeheer.

Beoogd effect

Met het in eigen beheer uitvoeren van onderdelen van integrale schuldhulpverlening verwacht de gemeente de toegang voor de inwoner tot en de kwaliteit van de dienstverlening duurzaam te kunnen borgen. De dienstverlening in eigen beheer vormt vervolgens een goede basis voor het



verder uitbouwen van een Arnhems model tot optimalisering en verbreding van de schuldhulpverlening. Tot slot kan de gemeente adequaat invulling geven aan haar rol van regisseur van integrale schuldhulpverlening.

Argumenten

1.1 *In te stemmen met het besluit om Schuldhulpverlening in 2025 weer zelf uit te voeren.*

Er zijn veel landelijke ontwikkelingen om mensen met schulden sneller en beter te helpen. Als gemeente willen we daar snel op kunnen inspelen en dat kan effectiever als we de schuldhulpverlening zelf uitvoeren. Daarnaast zijn er ook in Arnhem ontwikkelingen die ertoe hebben geleid dat het logischer is om schuldhulpverlening zelf te gaan uitvoeren. Zo heeft de aanbesteding voor vroegsignalering en schuldhulpverlening in 2022 aangetoond dat er maar een zeer beperkt aantal partijen is dat overweegt in te schrijven. Met enige regelmaat zien we nu dat openbare aanbestedingen mislukken omdat er geen, of slechts een enkele, inschrijvers zijn. De verwachting is niet dat deze situatie op korte of middellange termijn zal veranderen en of bij een volgende aanbesteding dezelfde partijen wel of niet zullen reageren. Dat betekent dat bij een volgende aanbesteding meer dan gebruikelijk rekening gehouden moet worden met de mogelijkheden en wensen van de inschrijvende partij. De wensen en ambities van de gemeente kunnen daardoor in het gedrang komen.

Daarnaast is vroegsignalering een wettelijke taak geworden waardoor deze niet langer via een subsidie kan worden weggezet. We hebben daarbij de keuze om over te gaan tot een openbare aanbesteding of het zelf te gaan uitvoeren. Arnhem heeft in 2022 een poging gedaan om aan te besteden, hetgeen zonder succes was omdat geen enkele partij inschreef.

Uit tal van onderzoeken en wetenschappelijke studies blijkt dat een integrale aanpak een basisvoorwaarde is voor succesvolle interventies in het sociaal domein. Vroegsignalering en schuldhulpverlening vormen binnen deze integrale aanpak in zo goed als alle dossiers de rode draad. Bijna altijd is er sprake van of een risico op probleemschulden. Uitbesteden van vroegsignalering en schuldhulpverlening maakt het complexer voor de gemeente om haar regierol in deze integrale aanpak vorm te geven. De Wet aanpak meervoudige problematiek Sociaal Domein (WAMS) die waarschijnlijk zal worden ingevoerd, heeft zeker ook impact op deze integrale aanpak.

In de loop van 2021 werd duidelijk dat de dienstverlening van PLANgroep sterk had ingeboet aan kwaliteit. Met name de dienstverlening bij budgetbeheer functioneerde ver onder de maat en dat heeft in tal van gemeenten tot grote onrust geleid en zo ook in Arnhem. Op de ontwikkelingen bij PLANgroep is stevig actie ondernomen. Er zijn nieuwe afspraken gemaakt waardoor de dienstverlening sterk is verbeterd. Maar het heeft ook het proces van het in kaart brengen van de alternatieven mede in gang gezet.

Dit besluit is genomen in afwachting van een advies van de Ondernemingsraad. Het besluitvormingsproces van het College en het adviestraject met de OR lopen parallel aan elkaar.



1.2 *Input ophalen voor verrijking van de Schuldhulpverlening tot een Arnhems model en verwerken in een raadsvoorstel.*

In de bijlage zijn we ervan uitgegaan dat de dienstverlening uitgevoerd door Plangroep en Rijnstad in eigen beheer wordt uitgevoerd. Wanneer we deze dienstverlening willen verrijken, zijn andere of aanvullende taken mogelijk. We halen hiervoor input op bij interne en externe stakeholders, ervaringsdeskundigen en de raad. Waar mogelijk vullen we deze verrijking al in. Het geheel van uitgangspunten zal opgenomen worden in een nieuwe visie op schuldhulpverlening die door de raad vastgesteld wordt.

1.3

De raad hierover informeren en in een informatiebijeenkomst met hen hierover in gesprek gaan.

In de Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs) heeft de wetgever het college de taak toebedeeld om schuldhulpverlening (zelf) uit te voeren of uit te besteden. Omdat het in eigen beheer uitvoeren van schuldhulpverlening een organisatievraagstuk is en via de reguliere budgetten gedekt kan worden, is het een bevoegdheid van het college om dit besluit te nemen. Wij realiseren ons dat dit besluit veel impact heeft op onze inwoners en op onze eigen organisatie. Daarom organiseren we voor de raad een informatiebijeenkomst om hen uitgebreid te informeren en hen de kans te bieden om hun visie mee te geven. Deze visie nemen we graag mee bij het verder uitbouwen van de dienstverlening naar een Arnhems model. Deze verrijking van de dienstverlening, waarbij taken gewijzigd of toegevoegd kunnen worden zijn uitdrukkelijk niet meegenomen in dit besluit. Wij halen voor deze verrijking input op bij de raad en interne en externe stakeholders, ervaringsdeskundigen en verwerken dit in een nieuwe visie op schuldhulpverlening die door de raad wordt vastgesteld (zie ook 1.2).

Kanttekeningen en risico's

1.1 Even zo goed als elke branche kampt ook schuldhulpverlening met een krappe arbeidsmarkt. Doordat de vraag naar schuldhulpverlening tot nu toe vrij stabiel is, is de krappe arbeidsmarkt nog beperkt zichtbaar. We zien de krapte al wel in aanbestedingen terug, partijen schrijven niet in omdat ze geen of onvoldoende capaciteit kunnen garanderen. Het niet tijdig kunnen werven en selecteren van voldoende geschoolde medewerkers is een reëel risico. Er wordt nauw samengewerkt met Personeel en Organisatie (P&O) om een team te kunnen bouwen naar de vereiste omvang. Samenwerking met externe partijen zoals de Hogeschool Arnhem (HAN) kan daarbij kansen bieden.

1.2 De schuldhulpverlening kent haar eigen ICT applicaties en deze zijn nog niet geïntegreerd met bij de gemeente gebruikte applicaties. Het tijdig implementeren van de goede software is een cruciale succesfactor en daarmee ook een risico. Afhankelijk van keuzes in de werkprocessen is er een beperkt aantal beschikbare applicaties beschikbaar. Deze applicaties vormen de ruggengraat van het team schuldhulpverlening en zullen daarom veel tijd, geld en aandacht vragen. Daarbij kan gepast gebruik gemaakt worden van ervaringen van andere gemeenten die de schuldhulpverlening in eigen beheer uitvoeren. In samenwerking met de Connectie zal een pakket van eisen worden ontwikkeld gevolgd door een marktverkenning en een aanbestedingstraject.



- 1.3 De vraag naar schuldhulpverlening is lastig te voorspellen. Er wordt vanwege de inflatie en de impact van de corona crisis nog steeds een extra toeloop op schuldhulpverlening verwacht. Daarnaast zet het Kabinet zwaar in op het verdubbelen van het aantal inwoners dat een vorm van schuldhulpverlening ontvangt. De doelgroep wordt onvoldoende bereikt. In dit plan zijn we uitgegaan van de huidige situatie, het huidige bereik. Een stijging van de toeloop zou zowel bij uit- als inbesteden tot dezelfde uitdagingen leiden. Er zullen in beide situaties meer capaciteit en meer middelen nodig zijn. Van groot belang is de ontwikkelingen scherp te monitoren, scenario's met risico's uit te werken en daarbij mogelijke beheersmaatregelen te treffen.

Financiën

Op basis van de prestatieafspraken met de huidige uitvoeringsorganisaties, het begroot aantal producten en de gebruikelijke interne rekenmethoden (zoals toerekening overhead) past de uitvoering van schuldhulpverlening in eigen beheer binnen de geraamde meerjarenbudgetten.

Voor een goede uitvoering naar in eigen beheer waaronder een warme overdracht van budgetbeheer en de geleidelijke overgang van de nieuwe instroom is het streven om in eigen beheer op 1 juli 2024 operationeel te hebben. Hiervoor is een eenmalig implementatiebudget vereist van € 440.000,- voor 2024. Dit bedrag is opgenomen in het begrotingsvoorstel.

Het oplopen van de vraag naar schuldhulpverlening, veranderingen en/of toevoegingen in het dienstenaanbod zijn niet in deze berekeningen meegenomen.

Uitvoering

Na besluitvorming om bovengenoemde taken in 2025 weer zelf te gaan uitvoeren, start de implementatie hiervan zo snel mogelijk. We streven ernaar om per 1 juli 2024 operationeel te zijn en vanaf deze datum te starten met de concrete uitvoering van de onderdelen zoals het innemen nieuwe aanmeldingen schuldhulpverlening en de warme overdracht van de budgetbeheer dossiers. Andere onderdelen zoals sociale kredietverlening en Bewindvoering blijven vooralsnog buiten deze ontwikkeling.

Daarnaast halen we bij interne en externe stakeholders input op over taken waarmee onze Arnhemse schuldhulpverlening verrijkt kan worden. Hierbij betrekken we ook ervaringsdeskundigen. Wij gaan met de raad in gesprek over het besluit om schuldhulpverlening in eigen beheer uit te voeren en over de visie op schuldhulpverlening..

Communicatie

We communiceren dit besluit op verschillende manieren. We hebben onze partners Rijnstad en Plangroep tijdens de onderzoeksfase steeds geïnformeerd en vanzelfsprekend nemen we hen ook mee in de implementatiefase. Inwoners en andere ketenpartners worden via ondermeer een persbericht op de hoogte gesteld. Ook zal veel aandacht gegeven worden aan de interne communicatie bij het bouwen van een nieuwe afdeling.



Bijlagen

Stukken voor college

- Raadsbrief Schuldhulpverlening vanaf 2025 weer door gemeente uitgevoerd
- Beschrijving “Zo kan het ook”

Stukken voor gemeenteraad

- Raadsbrief Schuldhulpverlening vanaf 2025 weer door gemeente uitgevoerd
- Beschrijving “Zo kan het ook”