



Clëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning  
Secretariaat: Vermeersdwarsweg 5, 7391JN Twello  
E-mailadres [info@clëntenraad-voorst.nl](mailto:info@clëntenraad-voorst.nl)  
Website [www.clëntenraad-voorst.nl](http://www.clëntenraad-voorst.nl)

Het College van Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Voorst,  
H.W. Iordensweg 17,  
7391 KA TWELLO.

Twello, 13 oktober 2017.

Betreft: Advies Kadernota Schuldhulpverlening 2017-2020

Geacht College,

De CMO is al in een vroeg stadium betrokken bij het opstellen van de Kadernota Schuldhulpverlening 2017-2020. De CMO is gaande het traject regelmatig op ambtelijk niveau geïnformeerd en geconsulteerd. Wij hebben dat als zinvol ervaren.

In het algemeen is de CMO tevreden over de Kadernota Schuldhulpverlening 2017-2020. In de vergadering van september jl. hebben wij onze waardering geuit voor de nieuwe weg die de gemeente wenst in te slaan. Met name zien wij een verbetering waar het gaat om het burgerperspectief en de wijze waarop hieraan door de verantwoordelijk medewerkers inhoud en vorm wenst te worden gegeven.

Onze beraadslagingen leiden tot de volgende aanvullende adviezen en opmerkingen.

#### Algemeen

De evaluatie "Onderzoek Schuldhulpverlening van mei 2017", geeft slechts een beperkt en summier beeld door het beperkt aantal responses, slechts 12 van de 52. Wij zijn van mening dat dit onvoldoende is en dat de niet-respondenten opnieuw benaderd hadden moeten worden. De redenen om niet te reageren zijn nu onbekend en maken dat het onderzoek niet representatief is.

Advies: alsnog een uitvraag doen bij de niet-respondenten, met name gericht op het verkrijgen van informatie over persoonlijke ervaringen in het gehele traject van eerste hulpvraag tot beëindiging van de schuldhulpverlening.

De CMO adviseert verder om zowel tijdens, als na afloop van het traject een korte evaluatie of tevredenheidsmeting uit te voeren en samen met de cliënt te kijken waar in het procesverbetering kan worden aangebracht.

Bijvoorbeeld in de vorm van een gesprek in aanwezigheid van een onafhankelijk cliëntondersteuner; elke ervaring zal dan bijdragen aan een continu verbetertraject.

Meer specifiek willen wij aandacht vragen voor burgers die 'lastig' zijn. Wij zijn tot de conclusie gekomen dat lastige mensen een signaal afgeven. Beschouw dit signaal serieus en zie het als een bijdrage om de werkprocessen te evalueren.

De CMO is van mening dat het traject van integrale schuldhulpverlening sneller moet starten. Immers, voordat mensen zich met een hulpvraag rondom financiën melden is er vaak al veel gebeurd en 'staat de mensen het water meestal al tot aan hun lippen'. De CMO adviseert om de tijd tussen melding en eerste gesprek maximaal vijf werkdagen te laten zijn.

De CMO adviseert het MNV om nauwlettend toe te zien op, en coachend te zijn voor, de bejegening van de cliënten. Enige tijd geleden bereikten ons klachten over de minder empathische werkwijze van de betrokken instantie. Ook nam de verregaande bureaucratisering van het traject soms bizarre vormen aan.

Deze ervaringen worden in feite gestaafd door de 'opmerkingen' die aan het eind van de rapportage "Onderzoek Schuldhulpverlening, mei 2017" zijn opgenomen. Dit, gevoegd bij het kleine aantal daadwerkelijke respondenten doet vermoeden dat er in de praktijk meer van dit soort ervaringen zullen zijn.

Het doel moet zijn de betrokkenen vanaf het eerste gesprek weer zelfvertrouwen te laten opbouwen, weer zelfredzaam te laten worden.

Vroegsignalering, onafhankelijke cliëntondersteuning, QuickScan en bundeling van signalen helpen om mensen, waar mogelijk, weer snel in hun eigen kracht zetten.

Specifiek aandachtspunten en adviezen:

- Vroegsignalering. Met name als het gaat om multi-problem gezinnen zijn er op andere gebieden vaak al signalen te herkennen.
- Trajectbegeleiding als het gaat om complexe vraagstukken waar meerdere organisaties bij betrokken zijn.
- Tussentijdse evaluatie en terugkoppeling van de begeleidingsvragen naar de burger: - zijn we met elkaar op de goede weg?
- Beschrijf ook het proces van de nazorg en neem de ervaringen mee in de bijstelling van beleid.
- De begeleiding en de uitvoering van de trajecten van integrale schuldhulpverlening dienen uitgevoerd te worden door professionele beroepsbeoefenaren. Daarvoor dient kwalitatief en kwantitatief een toereikende ambtelijke formatie aanwezig te zijn. In het verleden was dit niet het geval.

Wij zijn gaarne bereid dit advies nader toe te lichten.

Hoogachtend,

Fred W. van der Vegte,  
Voorzitter.

Ton Janssen,  
Secretaris