



## Gemeente Den Haag implementeert Grip op Schuldhulpverlening

*“De actieve bewaking van ons beleid biedt grote voordelen!”*

Aan een gezellig pleintje in het Haagse Laakkwartier ligt het kantoor van het stadsdeel Laak. Hier huist een deel van de gemeentelijke schuldhulpverlening, die onder leiding staat van Arjen Dekker. Het idyllische plein met spelende kinderen mag er dan uitzien alsof de problemen hier ver te zoeken zijn, deze wijk is één van de stadsdelen waarin het aantal mensen met schulden nog steeds groeit.

Het aantal meldingen van mensen met schulden bleef in de gemeente Den Haag enkele jaren stabiel op zo'n 4.000. Dit jaar zijn het er 5.000 en naar verwachting stijgt het aantal meldingen volgend jaar zelfs naar 6.000 tot 7.000. “Die komen niet allemaal in een schuldhulptraject terecht,” vertelt Dekker, “maar je ziet dat de problematiek toeneemt. De gemeente heeft vanuit het beleid een breed aanbod ontwikkeld om mensen te helpen met hun schulden. Er zijn minnelijke trajecten en - als dat niet lukt - wettelijke trajecten. Ook zijn er lichtere vormen van hulp voor mensen die nog niet zwaar in de problemen zitten, zoals kredietverlening, een pandhuis en leningen voor mensen die geen toegang hebben tot reguliere vormen van krediet. Daarnaast hebben we al langere tijd budgetcoaches die trainingen geven in financiële vaardigheden. Die zetten we preventief in.”

### Verbetering van kwaliteit

Het beleid van de gemeente Den Haag op het gebied van schuldhulpverlening is in de afgelopen jaren niet erg veranderd; wel wordt voortdurend gestreefd naar verbetering van de kwaliteit. Belangrijke ontwikkelingen daarin zijn bijvoorbeeld de afspraken die met woningbouwverenigingen zijn gemaakt om vroegtijdig aan de bel te trekken bij huurachterstand, maar ook een sluitende aanpak van WWB-ers met schulden.

### Kennisbanken vergelijken

Lange tijd werkte de gemeente Den Haag met een zelfgeschreven kennisbank voor schuldhulpverlening. “Dat werkte niet,” vertelt Dekker, die op dat moment de portefeuille Schuldhulpverlening nog niet onder zich had. “Er stonden ▶

**Schulinck**

Actuele kennis. Helder inzicht.

fouten in en het werd nauwelijks bijgehouden. Als onderdeel van het programma om de kwaliteit te verbeteren is de gemeente gaan kijken naar een professionele Grip op Schuldhulpverlening." Er werd een vergelijking gemaakt tussen enkele kennisbanken, waarna in eerste instantie niet werd gekozen voor Grip op Schuldhulpverlening van Kluwers juridische uitgeverij; Schulinck. Dekker: "Toen ik de portefeuille overnam heb ik de opdracht gegeven toch weer eens vergelijking te maken tussen de kennisbank die wij in gebruik hadden en Grip op Schuldhulpverlening van Schulinck. Dat laatste kwam duidelijk als beste uit de bus."

***"Als onderdeel van het programma om de kwaliteit te verbeteren is de gemeente gaan kijken naar een professionele Grip op Schuldhulpverlening."***

#### **Actieve bewaking en eigen beleid**

Inmiddels zit de gemeente met Grip op Schuldhulpverlening van Schulinck in de implementatiefase. Dekker: "Ons eigen beleid wordt op dit moment aan de Grip op Schuldhulpverlening kennisbank gekoppeld. Het grote voordeel van de werkwijze van de uitgeverij is dat ze niet alleen onze beleidsregels verwerken, maar dat ze ook een toets doen of dat beleid houdbaar is in het licht van de ontwikkelingen. Ze geven een signaal als ze daar discrepantie in zien. Die actieve bewaking heeft grote voordelen, omdat wij als gemeente op deze manier zeker weten dat onze beleidsregels juridisch juist en verdedigbaar zijn."

***"Het grote voordeel van de werkwijze van de uitgeverij is dat ze niet alleen onze beleidsregels verwerken, maar dat ze ook een toets doen of dat beleid houdbaar is in het licht van de ontwikkelingen."***

#### **Bemiddelende rol**

Schuldhulpverlening is een moeilijk en zwaar onderschat vak, vindt Dekker. "Het is moeilijk omdat bij schuldhulpverlening een derde partij is betrokken: de schuldeiser. Je hebt als schuldhulpverlener een bemiddelende positie tussen cliënt en schuldeiser. Dat maakt het zowel qua inhoud als qua proces ingewikkeld, omdat je betrekkelijk weinig instrumenten hebt. En je hebt een bemiddelende positie: alleen als er van beide kanten bereidheid is om tot overeenstemming te komen, zal het traject slagen. Regels opleggen, zoals je bij de Wmo nog wel kunt doen, werkt niet. Dat maakt het werk voor uitvoerenden lastig. De online kennisbank van Schulinck kan daarbij een belangrijke rol spelen. Natuurlijk is er meer voor nodig: goede processen, de juiste opleidingen voor medewerkers. Maar de online kennisbank is essentieel: voor je het weet ga je juridisch de fout in." Mocht de gemeente een echt lastige vraag hebben en twijfelen, dan is er de helpdesk, waar juristen van Schulinck telefonisch of per mail een uitkomst bieden.

***"Daarnaast kom je in de praktijk situaties tegen die bijzonder of ingewikkeld zijn. Ook dan zullen we de kennisbank raadplegen."***

#### **Gelaagdheid in gebruik**

Niet iedere medewerker zal het Grip op Schuldhulpverlening even intensief gebruiken. Dekker: "Het is een online kennisbank met een grote omvang. Als consulent ga je niet bij een klant op je laptop de kennisbank doorploegen. Er zal dus een zekere gelaagdheid in het gebruik zijn. Wat ik in ieder geval essentieel vind, is om met behulp van de kennisbank te checken of onze werkinstructies naar de consulenten kloppen. Daarnaast kom je in de praktijk situaties tegen die bijzonder of ingewikkeld zijn. Ook dan zullen we de kennisbank raadplegen. Ten derde zijn we bezig om kwaliteitstoetsing te doen. Meer ervaren consulenten gaan andere consulenten toetsen en coachen. Ook die groep gaat actief de kennisbank gebruiken. Verder streven we ernaar dat iedereen die met schuldhulpverlening te maken heeft, de nieuwsbrief gaat lezen." ■