



De gemeente Coevorden maakte een kwaliteitsslag:

"Grip op Schuldhulpverlening ondersteunt onze nieuwe manier van werken."

Coevorden is een gemeente met ongeveer 36.000 inwoners in Zuidoost Drenthe. De gemeente bestaat uit de gelijknamige stad en 28 authentieke brinkdorpen en veendorpen. Om de burgers zo goed mogelijk van dienst te zijn, heeft de gemeente de filosofie 'Coevorden werkt samen' ontwikkeld. De online kennisbanken Grip op WWB en Grip op Wmo van Kluwer Schulinck zijn daarbij al jaren een steun in de rug. Sinds oktober 2010 werkt Coevorden ook met Grip op Schuldhulpverlening.

Op dit moment heeft de gemeente Coevorden 300 mensen in de schuldhulpverlening en dat aantal stijgt. Ook veranderen de doelgroepen waaruit de hulpzoekers komen: steeds vaker kloppen naast mensen uit de lagere inkomensgroepen ook ouderen, jongeren tot 30 jaar en mensen met een koophuis bij de gemeente aan. Bovendien worden meer mensen vanuit een crisissituatie aangemeld. Na het opzetten van een minnelijke regeling of een aanvraag voor de WSNP stromen de meeste mensen ook weer uit.

Kwaliteitsslag

Vooruitlopend op de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening werd in 2010 besloten dat de gemeente Coevorden het hele schuldhulpverleningstraject zelf zou gaan uitvoeren: budgetbeheer, schuldregeling, preventie en nazorg.

Op dat moment werd ook gekozen voor Grip op Schuldhulpverlening. Rosan Kuipers, Juridisch Kwaliteitsmedewerker bij de gemeente Coevorden, vertelt: "Voordat Grip op Schuldhulpverlening zijn intrede deed, hadden we geen handboek of kennisbank op dat gebied. Met de nieuwe wet in zicht hebben we strakkere werkwijzen opgesteld en is er een kwaliteitsslag gemaakt. De belangrijkste verandering is dat we ons sinds de invoering van de wet aan termijnen moeten houden en dus beter de gestroomlijnde procedures moeten volgen. Daar hoort ook een online kennisbank bij."

Logische stap

Omdat de gemeente al werkte met Grip op WMO en Grip op WWB, was het een logische stap om voor de schuldhulpverlening voor Grip op Schuldhulpverlening van Kluwer

Schulinck

Actuele kennis. Helder inzicht.

Schulinck te kiezen. Kluwer Schulinck werd uitgenodigd om het product te komen demonstreren. Kuipers: "De andere online kennisbanken bevielen goed en dit zag er ook prima uit, dus de keuze was snel gemaakt." Negen mensen maken inmiddels van Grip op Schuldhulpverlening gebruik: zes mensen bij schuldhulpverlening en drie juridisch kwaliteitsmedewerkers/beleidsmedewerkers. Zij zoeken jurisprudentie op en volgen de nieuwe wetgeving. Kuipers: "En als we even niet meer weten hoe het zit met ondernemers, of fraudeurs, dan kunnen we dat erin vinden. Grip op Schuldhulpverlening is - net als de andere online kennisbanken - zo duidelijk dat we er geen cursus of gebruikersinstructie voor nodig hadden. Het gebruik ervan stimuleren was niet nodig, iedereen wilde er graag mee gaan werken. Wel moeten we af en toe mensen helpen herinneren: voordat je het vraagt, kijk eerst eens in Grip op!"

Eigen beleid

Bij de implementatie van Grip op Schuldhulpverlening werden de schuldhulpverleningsregels van de gemeente Coevorden als eigen beleid in de kennisbank gezet. Een verordening en een beleidsplan had de gemeente op dat moment nog niet op het gebied van schuldhulpverlening: die werden in 2012 tegelijk met de wet ingevoerd. "De implementatie van wat we hadden ging heel soepel," vertelt Kuipers, "ik heb de stukken opgestuurd en het stond erin. Zo gemakkelijk ging het." Begin mei van dit jaar kregen de Juridisch Kwaliteitsmedewerkers op het gemeentehuis instructie van Kluwer Schulinck hoe ze het eigen beleid voortaan zelf kunnen aanvullen en aanpassen. Inmiddels zijn alle beleidsstukken in Grip op Schuldhulpverlening opgenomen. Door het eigen beleid regelmatig bij te werken blijft dat net zo actueel als het landelijke beleid, dat door Kluwer Schulinck wordt bijgewerkt. "Zelf aanpassen is niet

ingewikkeld en bovendien hebben we een duidelijke instructie erbij gekregen," zegt Kuipers. "En mochten we er niet uitkomen, dan is er nog de inhoudelijke helpdesk van Kluwer Schulinck. Wij redden ons wel."

Helpdesk

Van de inhoudelijke helpdesk van Kluwer Schulinck wordt voor schuldhulpverlening overigens nog niet echt gebruik gemaakt, weet Kuipers. "We hebben nog niet heel ingewikkelde situaties gehad. Ook niet in bezwaarprocedures, dat komt vooralsnog niet echt op gang bij onze schuldhulpverlening." Dat de inwoners van Coevorden geen bezwaar aantekenen komt waarschijnlijk mede door de voorbeeldbeschikkingen uit Grip op Schuldhulpverlening die de gemeente grotendeels heeft overgenomen. Kuipers: "De klant krijgt heldere, onderbouwde beschikkingen, zodat hij weet waar hij aan toe is."

Integraal werken

De gemeente Coevorden is hard bezig de werkprocessen zo in te richten, dat de medewerkers in de toekomst integraal kunnen gaan werken. De Grip op kennisbanken sluiten daarbij aan: alle medewerkers kunnen in de verschillende kennisbanken informatie opzoeken. "Het is voor ons het hele plaatje," vertelt Kuipers. "Andere, meer gestroomlijnde werkprocessen, daar sluit Grip op heel mooi op aan. Ook het productnieuws dat per email komt vind ik handig. Je hoeft niet in de kennisbank te kijken of er nog iets is bijgekomen of veranderd, het staat gewoon in de mail. Niet alleen van Grip op Schuldhulpverlening, ook van andere Grip op's. De samenwerking met Kluwer Schulinck verloopt ook prima, als er iets is kunnen we het altijd vragen. Dat ondersteunt onze nieuwe manier van werken. Wensen op het gebied van Grip op Schuldhulpverlening hebben we op dit moment dan ook niet. We zijn gewoon erg tevreden!" ■

Wilt u meer weten over Grip op Schuldhulpverlening?

Kijk op www.schulinck.nl/schuldhulpverlening of neem contact op met accountmanagement.

Ashwin van Geffen
Accountmanager
Noord-Holland, Friesland,
Flevoland, Groningen,
Drenthe, Overijssel
06 - 4671 4953
ashwin.vangeffen@schulinck.nl

René Jansen
Senior Accountmanager
Limburg, Noord-Brabant,
Gelderland
06 - 1169 1274
rene.jansen@schulinck.nl

Marc van Riemsdijk
Senior Accountmanager
Zeeland, Zuid-Holland,
Utrecht
06 - 1137 9354
marc.vanriemsdijk@schulinck.nl

Marcel Rem
Sales Manager
06 - 2246 6581
marcel.rem@schulinck.nl

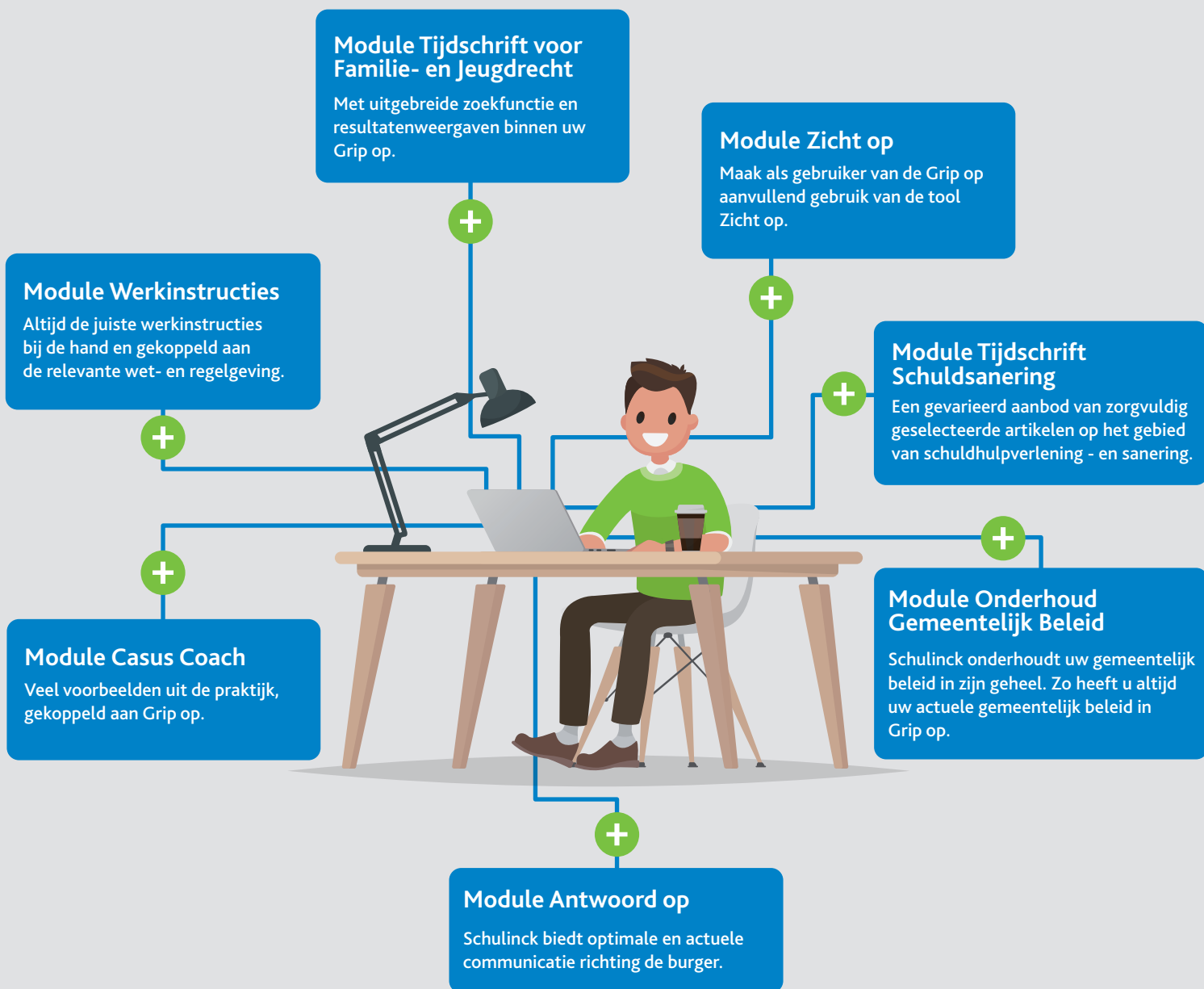
Jos Asselman
Senior Accountmanager
06 - 1192 8493
jos.asselman@schulinck.nl



Wolters Kluwer

Modules ter uitbreiding

Wanneer u al beschikt over een 'Grip op'-abonnement, kunt u dit uitbreiden met een of meer efficiënte modules. Zo bent u steeds volledig op de hoogte van de belangrijkste ontwikkelingen.



Voor meer informatie bekijk onze online kennisbanken en producten voor gemeenten via www.schulinck.nl/online-kennisbanken