

Beleid

WAT GAAT ER GOED EN WAT KAN BETER?

Beleid

- De uitgangspunten van het schuldhulpverleningsbeleid worden grotendeels ondersteund en toegepast
- Inwoners beschrijven de gemeente als een flexibele en meedenkende schuldeiser
- De gemeente hanteert een ruimhartig kwijtscheldingsbeleid voor gemeentelijke belastingen

WAT VIEL OP? (CONCLUSIES)



Schuldhulpverlening en zelfredzaamheid van burgers gaan niet altijd goed samen



Vroegsignalering en stress- sensitieve dienstverlening zijn van belang bij schuldhulpverlening

TO DO: (AANBEVELINGEN)

Zet nog meer in op vroeg signalering en stress sensitieve dienstverlening!



Laat de uitgangspunten van het schuldhulpverleningsbeleid aansluiten bij de praktijkervaringen van betrokkenen (professionals en inwoners)



Bijvoorbeeld door inzet van:

Een relatief nieuwe ontwikkeling binnen de stress-sensitieve dienstverlening is het geven van psycho-educatie aan inwoners met schulden waardoor zij zelf ook inzicht krijgen in het effect van chronische stress. Hierdoor kan het gevoel van falen verminderd worden, wat de inwoner meer ruimte geeft om na te denken over strategieën om met de eigen valkuilen om te gaan. Psycho-educatie kan aanvullend op bestaande methodieken worden toegepast.

WAT GAAT ER GOED EN WAT KAN BETER?

Organisatie

- Goede samenwerking tussen de gemeente Dordrecht en de SDD
- Imago van de SDD, als plek van de 'ergere gevallen', leidt er (nog steeds) toe dat inwoners de hulpvraag langer uitstellen
- De verbinding tussen jeugdhulpbeleid en schuldhulpverleningsbeleid kan beter
- Hoewel er ingezet wordt op integraal werken door de gemeente Dordrecht, kan het betrekken van ketenpartners in het voortraject beter

WAT VIEL OP? (CONCLUSIES)



De complexiteit van de schuldenproblematiek neemt toe. Het belang van integraliteit en samenwerking tussen ketenpartners neemt hierdoor ook steeds meer toe.



De gemeente Dordrecht en de SDD werken steeds beter samen, toch blijft er een verschil in dienstverleningscultuur bestaan.

Organisatie

TO DO: (AANBEVELINGEN)

Zet samen met maatschappelijke partners verder in op het laagdrempelige maken van het ondersteuningsaanbod



Maak een doelgroepanalyse en ontwikkel daarmee een schuldhulpverleningsaanbod op maat



WAT GAAT ER GOED EN WAT KAN BETER?

Communicatie

- Het schuldhulpverleningsaanbod wordt goed gevonden door inwoners wanneer zij hulp zoeken
- Drempels om hulpvraag kunnen nog wat beter worden weggenomen, ondanks dat de gemeente en de SDD hier actief beleid op voeren

WAT VIEL OP? (CONCLUSIES)



Wanneer inwoners eenmaal besloten hebben om hulp te vragen, dan wordt het aanbod van de SDD goed gevonden. Voordat die stap genomen wordt, zijn diverse drempels te trotseren

TO DO: (AANBEVELINGEN)

Blijf inzetten op het verlagen van drempels in de communicatie



Communicatie

WAT GAAT ER GOED EN WAT KAN BETER?

Proces

- Inwoners kunnen snel terecht bij de SDD (fase aanmelding, oriëntatie en stabilisatie)
- De SDD blijft binnen de wettelijke richtlijnen omtrent de maximum wacht- en doorlooptijden (fase aanmelding, oriëntatie en stabilisatie)
- Bij complexere projecten duurt het langer voordat het traject loopt en de curatiefase van start kan gaan (fase curatie)
- De vrijblijvendheid van de nazorg is een struikelblok (fase nazorg)

WAT VIEL OP? (CONCLUSIES)



Een groot deel van de gesproken inwoners is positief over de schuldhulpverlening die zij hebben ontvangen. Bij complexere casussen wordt de oriëntatiefase en de stabilisatiefase als ondoorzichtig en stroperig ervaren, wat het curatie-traject bemoeilijkt.



Nazorg is meer nog dan nu gegeven wordt, van essentieel belang. Hiermee neemt de kans op terugval af.



In het ontwikkelen van een laagdrempelig nazorgaanbod, kunnen maatschappelijke organisaties worden betrokken.

TO DO: (AANBEVELINGEN)

Voorkom dat de wacht- en doorlooptijden als 'onnodig' lang worden ervaren.



Zet in op transparante en heldere communicatie in de oriëntatiefase en de stabilisatiefase



Werk aan een plan rondom nazorg op maat om herhaling terug te dringen.



Wij adviseren om, in lijn met de huidige focus op het in kaart brengen van herhaling, aan een plan rondom nazorg op maat te werken dat herhaling kan terugdringen. Voor het ontwikkelen van een laagdrempelig nazorgaanbod kunnen maatschappelijke organisaties zoals Schuldhulpmaatje en Humanitas worden betrokken.

Proces