



BEANTWOORDING SCHRIFTELIJKE RAADSVRAGEN 2024, NR. 67

Datum	15 mei 2024
Van	College B&W
Behandeld door	M. Schut
Doorkiesnummer	14030
E-mailadres	martijn.schut@utrecht.nl
Kenmerk	12377893
Beleidsveld	Werk en Inkomen

Geachte leden van de raad,

Hierbij ontvangt u de beantwoording van de schriftelijke raadsragen jaargang 2024 nummer 67 van Juriaan Otto, Gert Dijkstra (EenUtrecht), Julia Kleinrensink (GroenLinks), Ilse Raaijmakers (PvdA), Venita Dada-Anthonij (D66), Bert van Steeg (CDA) en Cees Bos (Stadsbelang Utrecht) van 8 april 2024 over Inbesteding Stadsgeldbeheer.

Vraag 1

Hoe denkt het college om te gaan met het wantrouwen tegenover de overheid onder de groep cliënten? Verwacht het college een afname van het aantal mensen dat hulp accepteert?

Antwoord 1

We zetten de afgelopen jaren in op het herstellen van het vertrouwen in de overheid. Dit is onder meer verwoord in de door u vastgestelde [Visie en meerjarenperspectief 2023-2033 op dienstverlening](#). We hebben het vertrouwen dat onze schuldhulpverleners alle inwoners begripvol en stress-sensitief bejegenen, waarbij de inwoner ervaart dat schuldeisers op afstand worden gehouden, er leefgeld is en zicht is op een schuldenvrije toekomst. Onze schuldhulpverleners zijn toegankelijk, wars van bureaucratie en zadelen de inwoner niet op met een stapel formulieren. De moderne schuldhulpverlener heeft het 'vak' schuldhulpverlening geleerd en is daardoor bekwaam in zowel de financieel-technische werkzaamheden als de begeleiding en gedragsverandering. Straks zit alles rond schulden, werk, inkomen en re-integratie van gedetineerden bij de gemeente onder één dak.

Schuldhulpverlening is geen nieuwe taak voor de gemeente. Sterker nog, de schuldhulpverlening is wettelijk aan het college opgedragen. We bieden dus ook al tientallen jaren schuldhulpverlening aan. Alleen voor een specifieke groep was deze hulp aanbesteed. De gemeente voerde in 2023 bijna 1.200 aanmeldgesprekken voor schuldhulpverlening. Stadsgeldbeheer voerde in 2023 binnen het kader van de overeenkomst bijna 200 aanmeldgesprekken.

Uit de [eindrapportage](#) van de Actieagenda Utrechters Schuldenvrij (maart 2023) blijkt dat inwoners een lagere drempel ervaren. De gemiddelde schuldenlast waarmee mensen zich melden is in vier jaar meer dan gehalveerd: van € 44.000 in 2019 naar € 21.300 in 2022. Ook de doorlooptijd van de intakefase is meer dan gehalveerd. De uitval in de intakefase is significant lager dan in andere onderzochte gemeenten, zo blijkt uit recent [onderzoek](#) van de Hogeschool Utrecht (april 2024).

We verwachten geen afname van het aantal mensen dat hulp vraagt of accepteert.

Vraag 2

Gemeente is vaak ook schuldeiser, op welke manier wordt voorkomen dat belangen niet worden verstrengeld?

Antwoord 2

Ook de bestaande doelgroep van de gemeentelijke schuldhulpverlening heeft vaak schulden bij de gemeente. Dat is dus niet uniek voor de doelgroep van Stadsgeldbeheer.

Wettelijk is bepaald dat de gemeente zichzelf niet mag bevoordelen ten opzichte van andere schuldeisers. De gemeente gaat als schuldeiser standaard akkoord met minnelijke schuldregelvoorstellen. Alleen in geval van bijstandsfraude mag de gemeente niets kwijtschelden (volgens de Participatiewet). Maar ook dan garandeert de schuldhulpverlener dat er voldoende leefbudget is en dat de vaste lasten worden betaald. Bovendien wordt er een regeling getroffen voor de overige schulden.

Utrecht wil zoals gezegd het vertrouwen in de overheid herstellen, en de beeldvorming bijstellen. Schuldhulpverleners leggen het bovenstaande daarom helder uit aan de inwoner.

Vraag 3

Verwacht het college een negatief effect als gevolg van het wantrouwen op de kwaliteit en effectiviteit van de hulpverlening?

- i. Zo ja, hoe gaat het college dit ondervangen
- ii. Zo nee, waarom niet?

Antwoord 3

Een overgang naar een nieuwe situatie is altijd wennen voor cliënten en kan aanvankelijk een negatieve invloed hebben. We verwachten echter het vertrouwen te gaan verdienen door te laten zien dat we inwoners snel en goed helpen. Bovendien brengen de medewerkers van Stadsgeldbeheer die in dienst komen bij de gemeente waardevolle kennis en ervaring met zich mee. Het uitgangspunt is dat de inwoners zoveel als mogelijk dezelfde professional behouden. Daarmee behouden we voor zoveel mogelijk inwoners het vertrouwde gezicht.

Vraag 4

Hoe schat de gemeente het risico in dat de nieuwe situatie lijdt tot zorg mijden als gevolg van wantrouwen met verergerde problematiek en hogere maatschappelijke kosten tot gevolg.

Antwoord 4

Ook nu komen veel inwoners en zorgmijders niet als eerste in beeld bij het loket van de gemeente. Veel inwoners komen in beeld via bijvoorbeeld het [buurteam](#), [De Geldzaak](#), [Stadsteam Backup](#), GGZ, GGD of instelling voor Maatschappelijke Opvang (MO) of Beschermd Wonen (BW). Als zij zien dat de inwoner een drempel heeft om zich bij de gemeente te melden, dan wordt er bijvoorbeeld een 3-gesprek of warme overdracht geregeld, afhankelijk van wat er met de externe partij is afgesproken. Ook nu participeren schuldhulpverleners in casuïstiekoverleggen met hulpverleners uit uiteenlopende disciplines waarbij onderling afspraken worden gemaakt over regievoering. Samen voorkomen we zoveel mogelijk dat inwoners zorg mijden. We verwachten dat de inbesteding niet leidt tot meer zorgmijding.

Vraag 5

Hoe zijn de cliënten (via de cliëntenraden en belangenbehartigers) meegenomen in het besluit en wat is hun mening hierover? Zo nee, waarom zijn de cliënten/cliëntenraden niet meegenomen in dit besluit wat zoveel impact op ze heeft?

Antwoord 5

Nee, we hebben de cliëntenraden en belangenbehartigers niet meegenomen in het besluit. Bij ons besluit om cliëntenraden en belangenbehartigers in deze fase nog niet te betrekken, hebben wij het volgende afgewogen:

- a. *Het betreft geen beleidswijziging;*
- b. *In de regel worden zakelijke contracten, wisselingen van aanbieders en bedrijfsgevoelige informatie niet aan cliëntenraden en belangenbehartigers voorgelegd;*
- c. *We hebben nog niet vastgesteld hoe het werkproces en de aanpak voor de nieuwe doelgroep eruit gaat zien.*

Wij willen cliëntenraden en belangenbehartigers graag laten meedenken over de vormgeving van de aanpak voor deze doelgroep. Vóór de zomer leggen we de contouren van de nieuwe aanpak aan hen voor.

Vraag 6

Het college geeft aan dat overname door de gemeente ertoe leidt dat de ca. 1.100 kwetsbare Utrechters eerder en beter geholpen worden. Waarom denkt het college dat de gemeente Utrecht met een deels nieuw op te zetten organisatie het beter en efficiënter kan doen dan Stadsgeldbeheer?

Antwoord 6

De gemeente hoeft geen nieuwe organisatie op te zetten. Wel moeten we opschalen en het reguliere proces bijstellen voor deze doelgroep. Cliënten worden straks niet volledig anders geholpen en benaderd dan nu het geval is.

De nieuwe taakverdeling, organisatie en werkwijze is naar verwachting beter en efficiënter om onder meer de volgende redenen:

- De gemeente heeft alles rond schulden, werk, inkomen en re-integratie van (ex)gedetineerden in huis. Dat is voor deze doelgroep een logisch samenhangend cluster van hulp en voorzieningen, en dus een vooruitgang. Bijna alle inwoners uit deze doelgroep hebben (bijzondere) bijstand en werk nodig, en moeten deels dezelfde gegevens aanleveren als voor schuldhulpverlening. De gemeentelijke afdelingen kunnen op de achtergrond afstemmen zodat de cliënt niet onnodig wordt belast.*
- Alle partijen doen waar ze goed in zijn. Specialisaties komen beter tot hun recht. De gemeente is goed in schuldhulpverlening en toonaangevend in Nederland volgens onder meer brancheorganisatie NVVK.*
- Het speelveld rond schuldenproblematiek wordt overzichtelijker. Inwoners, (lokale) schuldeisers en ketenpartners weten waar ze moeten aankloppen en wie waarvoor verantwoordelijk is.*
- De gemeente biedt niet alleen een financieel-technische oplossing, maar kijkt ook naar de oorzaken en heeft oog voor de hele persoon.*
- De gemeente kan directer sturen op bijvoorbeeld triage, wacht- en doorlooptijden, aard van de hulpverlening, prioriteiten in bedrijfsvoering en afbouw of beëindiging van trajecten.*
- De grotere schaal maakt de uitvoering minder gevoelig voor personeelsverloop, ziekteverzuim en onverwachte toename van het aantal aanmeldingen. Ook is er relatief minder overhead nodig, denk aan management en administratieve ondersteuning. Daarnaast heb je maar één keer te maken met aansluiting Schuldenknooppunt, automatisering, deskundigheidsbevordering, NVVK-lidmaatschap, verantwoording, etc.*
- Onze inzet is dat uitvoerend personeel van Stadsgeldbeheer zoveel mogelijk in dienst komt bij de gemeente. Medewerkers die de overstap willen maken, nemen waardevolle kennis en ervaring mee, juist ook in het belang van de aansluiting op de leefwereld van de betreffende doelgroep.*

Vraag 7

Welk beeld heeft het college bij financiële begeleiding en op welke manier heeft dit een rol gespeeld in de besluitvorming?

Vraag 8

Verwacht het college dat er voldoende expertise is bij de MO/BW organisaties om de financiële begeleiding uit te voeren?

Vraag 9

Wat doet de gemeente op het gebied van financiële begeleiding voor cliënten van Stadsgeldbeheer die op dit moment niet onder begeleiding staan van MO/BW organisaties? Betekent dit dat deze cliënten geen financiële begeleiding meer krijgen?

Antwoorden 7 t/m 9

In de media is ten onrechte het beeld ontstaan dat MO/BW-, GGZ-, verslavingszorg- en andere zorginstellingen 'financiële begeleiding' moeten gaan bieden. Dat is nadrukkelijk niet het geval. De gemeente biedt de financiële begeleiding. Vanaf 1-1-2025 vervalt er geen begeleiding en er vallen als gevolg van de investering geen inwoners buiten de boot. We scheiden enkel de schuldhulpverlening van de toeleiding en flankerende begeleiding. In de huidige situatie is onvoldoende duidelijk waar schuldhulpverlening begint en waar bijvoorbeeld Individuele Begeleiding (Wmo) begint.

Zorginstellingen die geen contract hebben met de gemeente kunnen vanaf 1-1-2025 hun cliënten doorverwijzen, aanmelden of warm overdragen aan de gemeentelijke schuldhulpverlening. De schuldhulpverlener ondersteunt indien nodig de inwoner al bij het ordenen van de financiële administratie en het verzamelen van bewijsstukken. Als inwoners daarbij vanwege bijvoorbeeld psychische of verstandelijke beperkingen extra flankerende begeleiding nodig hebben, dan maakt de schuldhulpverlener met de verwijzende zorginstelling afspraken over wie welke begeleiding biedt. Dat is ook nu al de praktijk. Als een inwoner desalniettemin echt (nog) niet financieel begeleidbaar is, dan kan beschermingsbewind worden aangevraagd. De schuldhulpverlener maakt dan met de bewindvoerder afspraken over schuldregeling.

Ook de MO/BW-instellingen kunnen straks hun cliënten doorverwijzen naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. Ook hier geldt dat de gemeentelijke schuldhulpverlener de inwoner ondersteunt bij het ordenen van de financiële administratie en het verzamelen van bewijsstukken. We verwachten van deze instellingen dat zij de toeleiding verzorgen en flankerende begeleiding bieden op de leefgebieden waar hun expertise ligt. In de MO/BW-contracten is opgenomen dat de instelling begeleiding biedt op basis van een ondersteuningsplan dat gericht is op stabilisatie, activering, hulp bij financiële problemen en weer zelfstandig wonen. In de BW-contracten is daar nog aan toegevoegd dat zij naast toeleiding daar waar nodig extra kunnen inzetten op schulden.

Zie verder antwoord 26.

Vraag 10

Hoe verhoudt zich het elders onderbrengen van financiële begeleiding tot het één aanspreekpunt en alles-onder-een-dak principe uit de raadsbrief?

Antwoord 10

Bij de gemeente krijgt de inwoner één aanspreekpunt. Bij de gemeente zit alles rond schulden, werk, inkomen en re-integratie (ex)gedetineerden onder-een-dak. Dat is voor deze doelgroep een logisch samenhangend cluster van hulp en voorzieningen, en dus een vooruitgang. Bij Stadsgeldbeheer zitten schuldhulpverlening en zorg onder één dak. Er is straks dus niet minder onder één dak, maar er is sprake van een verschuiving.

Als er ondersteuning nodig is op andere leefgebieden dan zal de gemeente afstemmen met een externe hulpverlener of – als die er nog niet is – actief stappen ondernemen om de nodige zorg te realiseren. Met de externe hulpverlener wordt afgesproken wie de regie heeft. Dat is al de huidige werkwijze bij schuldhulpverlening.

Vraag 11

In principe gaat het hier volgens het college om een efficiëntieslag en niet om een bezuiniging. Nu er dus toch cliënten buiten de boot dreigen te vallen lijkt het toch om een bezuiniging te gaan.

Antwoord 11

Er zijn geen vormen van hulpverlening die wegvallen. Het is geen bezuiniging. De investering gebeurt budgetneutraal. Er vallen als gevolg van de investering geen cliënten buiten de boot (zie antwoorden 7-9). Eerder het tegenovergestelde is het geval: er komt meer ruimte voor nieuwe cliënten, omdat cliënten straks sneller uitstromen of doorstromen naar andere vormen van hulpverlening of beschermingsbewind. Bovendien vallen er naar verwachting minder mensen vanwege wachtlijsten buiten de boot.

Vraag 12

Hoe denkt het college in het proces van een capaciteits- en efficiencyslag dezelfde doelen te halen als Stadsgeldbeheer, maar met minder budget en in hoeverre is de genoemde termijn van 1-1-25 haalbaar? Welke risico's zitten daar aan? Waarom kan Stadsgeldbeheer dit absoluut niet zelf bereiken?

Antwoord 12

Als de gemeente de efficiencyslag niet weet te maken, dan is het risico dat we vanaf 2025 nog steeds hetzelfde bedrag uitgeven als in voorgaande jaren, zijnde het structurele budget plus de jaarlijkse incidentele uitgaven. Dat betekent dat we een beroep blijven doen op de reserve armoede en schulden. Echter, door de financiële situatie van de gemeente zijn we niet langer in staat deze aan te vullen. Het gebruik van de reserve als sluitpost is dan ook beperkt houdbaar en zal zo snel mogelijk moeten worden afgebouwd. We verwachten dat de gemeente de efficiencyslag kan maken (zie ook antwoord 6).

De termijn van 1-1-25 is haalbaar mits Stadsgeldbeheer direct haar medewerking verleent. Er ligt een nader met Stadsgeldbeheer af te stemmen projectplan voor de overdracht van cliënten en personeel en voor de herinrichting van organisatie en werkproces. Zie ook antwoord 27.

Vraag 13

Er is een wachtlijst bij het huishoudboekje. Hoe lang is dit al het geval, hoe verwacht het college dit te verhelpen en op welke termijn?

Antwoord 13

Het huishoudboekje is een in 2017 gestarte innovatieve, preventieve aanpak, aanvullend op de reguliere dienstverlening en heeft altijd een beperkte capaciteit gehad vanwege beperkte middelen. Op dit moment maken bijna 500 Utrechters gebruik van het huishoudboekje. De wachtlijst is ontstaan in 2023 vanwege de beperkte capaciteit. Sindsdien is er geen nieuwe instroom mogelijk vanuit buurtteams, Stadsgeldbeheer en budgetbeheer van de gemeente,. Statushouders konden de afgelopen periode nog steeds instromen. Daarnaast konden ook inwoners die geen alternatieve hulp kregen instromen.

Om zo snel mogelijk weer nieuwe instroom mogelijk te maken zijn de volgende acties in gang gezet:

- a. Met de ingestroomde statushouders wordt door de inburgeringscoach in een evaluatiegesprek gesproken over de financiën en bewust de keuze gemaakt of financieel ontzorgen na zes maanden nog noodzakelijk is. Hierdoor verwachten wij dat meer snellere uitstroom mogelijk is waardoor weer ruimte voor nieuwe instroom ontstaat.*
- b. Vanuit schuldhulpverlening gaan wij capaciteit overzetten naar het huishoudboekje. Op die manier kunnen inwoners in budgetbeheer sneller doorstromen en blijven zij niet langer afhankelijk van zwaardere dienstverlening dan nodig is.*

Vraag 14

Klopt het dat vanuit het veld hierover al in het voorjaar van 2023 signalen zijn afgegeven ambtelijk en voor de zomer ook aan het college?

Antwoord 14

Ja, er is steeds ambtelijk contact geweest over de (on)mogelijkheden voor instroom. Het college kreeg het signaal onder meer tijdens een bijeenkomst met professionals in het sociaal domein over knellende mechanismen op 30 augustus 2023.

Vraag 15

Klopt het dat het 'op slot zitten van het huishoudboekje' ertoe leidde dat vanuit Stadsgeldbeheer nauwelijks cliënten konden uitstromen naar het huishoudboekje en ook het Buurtteam nauwelijks cliënten kon door laten instromen in het huishoudboekje?

Antwoord 15

Ja. Dit hebben we ook zo gecommuniceerd met het veld, met daarbij de mededeling dat we zochten naar middelen en manieren om de capaciteit uit te breiden of om met dezelfde capaciteit meer mensen te helpen.

Vraag 16

Klopt het dat de gemeente ook te maken heeft met zowel een wachtlijst van ongeveer 60 mensen als een tekort aan trajectbegeleiders, bijvoorbeeld bij het Team Jongeren van Schuldhulpverlening?

Antwoord 16

Ongeveer 60 jongeren werden gedurende een korte periode niet binnen de beoogde 4 weken uitgenodigd voor een intakegesprek. Overigens worden alle jongeren direct na aanmelding wel telefonisch door een schuldhulpverlener benaderd (en/of per mail als zij dat prettiger vinden). Desgewenst krijgen zij informatie en een instructie toegestuurd over wat zij zelf al kunnen doen ter voorbereiding. In crisissituaties werd altijd binnen 3 werkdagen actie ondernomen.

Het betreft hier een klein team waarbij de plotselinge uitval van medewerkers een grote impact had. Bovendien waren er 13% meer aanmeldingen dan in dezelfde periode het jaar ervoor. De vacatures zijn inmiddels vervuld. Drie nieuwe trajectbegeleiders zijn in maart 2024 gestart. Inmiddels is met alle jongeren contact opgenomen voor een intake.

Het betrof hier dus een incidentele wachtlijst bij een specifiek team. We verwachten na de schaalvergroting gemakkelijker en sneller ziekteverzuim en doorloop te kunnen opvangen. Bij de reguliere schuldhulpverlening zijn er geen wachtlijsten.

Vraag 17

Hoe hoog is het verloop onder trajectbegeleiders bij reguliere teams van Schuldhulpverlening en is het college van mening dat het verloop de mate waarop zij goed en effectief in de wijk kunnen opereren beperkt?

Vraag 18

Hoe verhoudt zich de hoge doorloop en het capaciteitstekort met het in de raadsbrief van 22 maart genoemde uitgangspunt één schuldhulpverlener als aanspreekpunt aan te houden?

Antwoorden 17 en 18

Het verloop onder de reguliere trajectbegeleiders was het afgelopen jaar 20%. Op één medewerker na betreft het doorstroom naar een andere functie binnen schuldhulpverlening of een ander onderdeel van Werk en Inkomen. Er zijn nieuwe medewerkers aangetrokken, die worden ingewerkt. In de zomer van 2023 zijn gesprekken in verband met krappe bezetting een enkele keer niet gevoerd op locatie in de wijk. Vanaf september konden we met iedere inwoner weer direct een aanmeldgesprek plannen op de locatie waarop zij dat wensten.

We verwachten na de schaalvergroting gemakkelijker en sneller ziekteverzuim en doorloop te kunnen opvangen. We verwachten niet dat de investering negatieve gevolgen heeft voor de effectiviteit in de wijk (vraag 17) en één schuldhulpverlener als aanspreekpunt (vraag 18).

Vraag 19

Als er bij zowel Team Jongeren als het Huishoudboekje een wachtlijst is geweest het afgelopen jaar, waarom geeft het college in de raadsbrief van 22 maart dan aan dat de gemeente het afgelopen jaar nooit een wachtlijst had voor schuldhulpverlening?

Antwoord 19

De gemeente heeft in tegenstelling tot Stadsgeldbeheer in de afgelopen jaren geen structurele wachtlijsten gehad bij de 'reguliere' schuldhulpverlening. Het huishoudboekje rekenen we niet tot de reguliere schuldhulpverlening, omdat het een preventief instrument is voor mensen zonder schulden. Ook het Team Jongeren (en overigens ook het Team Ondernemers en Team Vroegsignalering) rekenen we niet tot de reguliere schuldhulpverlening, omdat de aanpak daarvan afwijkt.

Bij ons besluit op 19 maart was nog niet bekend dat de wachttijd bij Team Jongeren noemenswaardig was opgelopen. Incidenteel oplopende wachttijden zijn uiteraard ook zeer ongewenst, maar in uitzonderlijke gevallen onvermijdelijk. Het is dan zaak dat deze snel en daadkrachtig worden weggewerkt zoals bij het Team Jongeren momenteel gedaan wordt.

Vraag 20

Zijn er signalen van andere grote gemeenten die ten grondslag liggen het besluit de schuldhulpverlening in te besteden die maken dat het zelf uitvoeren beter werkt?

Antwoord 20

Nee, duidelijke signalen zijn er niet, mede omdat andere grote gemeenten geen ervaring hebben met uitbesteding van de volledige schuldhulp voor deze doelgroep. Er is geen enkele gemeente die de volledige schuldhulpverlening voor deze doelgroep uitbesteed. Informeel geven grote gemeenten wel aan het als effectief en efficiënt te ervaren dat ondersteuning bij werk, inkomen en schulden onder één dak plaatsvindt.

Vraag 21

Kan het college verder toelichten wat de inhoudelijke afweging is om niet verder te gaan met het ingezette verandertraject maar te kiezen voor inbesteden?

Antwoord 21

Sinds 2013 ontving Stadsgeldbeheer vrijwel zonder uitzondering jaarlijks extra incidentele middelen voor het wegwerken van wachtlijsten. Ook na de start van het verandertraject in het voorjaar van 2023 vroeg Stadsgeldbeheer eind 2023 opnieuw een fors extra bedrag (€878.000) voor het wegwerken van de wachtlijsten in 2024. Daardoor betwijfelden we of Stadsgeldbeheer zelf verwachtte de gewenste verandering te kunnen realiseren en daalde het vertrouwen van de gemeente opnieuw. Omdat de gemeente in januari jl. slechts ongeveer de helft van het voor 2024 gevraagde extra budget toekende, kwam het als een verrassing dat Stadsgeldbeheer de wachtlijst in maart al goeddeels had weggewerkt.

We zijn blij met de stappen die zijn gezet in het kader van het verandertraject. Het verandertraject was echter niet de oplossing voor alles. Het collegebesluit was op 19 maart 2024 niet anders geweest wanneer op dat moment bekend was geweest dat de wachtlijst bijna was weggewerkt. Er waren ook andere overwegingen (antwoord 6) op basis waarvan wij kwamen tot ons besluit.

Vraag 22

Waarom vermeldt het college als onderbouwing alleen de stand van de wachtlijst uit december 2023 in de raadsbrief en niet de actuele stand op het moment van versturen van de raadsbrief?

Antwoord 22

Op 19 maart (collegebesluit) was dit de meest recente informatie. Er waren wel informele signalen dat de wachtlijst korter werd, maar we hadden geen concrete cijfers. De informele signalen gaven ook geen aanleiding om te veronderstellen dat op 19 maart de wachtlijst al bijna zou zijn weggewerkt.

Vraag 23

Heeft de nieuwe werkwijze van Stadsgeldbeheer die tot stand kwam in goed overleg en in samenspraak met de gemeente om wachtlijsten in de toekomst te voorkomen meegewogen in het collegebesluit?

- i. Zo ja, is het dan beoordeeld als onvoldoende?
- ii. Zo nee, waarom is dit niet meegewogen nadat de gemeente zelf actief meegedacht heeft?

Antwoord 23

Het verandertraject was onder meer gericht op overdracht aan bewindvoerders, uitstroom van ongeveer 120 cliënten die langer dan vier jaar in beheer zitten en meer focus op (alleen) de financiële vraagstukken. Vanwege de ervaringen in het verleden en het recente verzoek voor extra middelen (antwoord 21) was er geen groot vertrouwen dat de nieuwe werkwijze tot het gewenste resultaat zou leiden. Het verandertraject was bovendien niet de oplossing voor alles. Er waren ook andere factoren (antwoord 6) op basis waarvan wij kwamen tot ons besluit.

Vraag 24

Is er nu wel of niet met Stadsgeldbeheer vooraf helder en duidelijk gesproken over het voornemen van het college om de schuldhulp voor kwetsbare burgers per 1/1/2025 in eigen beheer te gaan uitvoeren?

- i. Zo ja, kunt u aangeven wanneer dat precies was en op welke manier?
- ii. Zo nee, vindt het college het wenselijk dat alle medewerkers en cliënten het zo kort voor het versturen van de raadsbrief te horen hebben gekregen?

Antwoord 24

In de afgelopen periode is formeel en in gesprekken met Stadsgeldbeheer veelvuldig duidelijk gemaakt dat verlenging geen vanzelfsprekendheid is.

In 2022 is de overeenkomst gewijzigd met de bepaling dat de overeenkomst niet met twee jaar zou worden verlengd, maar met twee keer één jaar. In het addendum 2023 staat dat we in 2023 een onderzoek zouden doen en dat dit zou kunnen leiden tot een 'wezenlijke wijziging'. Bij een wezenlijke wijziging kan de overeenkomst niet worden verlengd (in verband met Europese aanbestedingsregels). Vanaf de zomer van 2023 hebben we aangegeven dat we verschillende scenario's onderzoeken, waaronder de scenario's aanbesteding en volledige inbesteding.

We hebben overigens niet afgesproken dat we samen met Stadsgeldbeheer de scenario's zouden uitwerken. We vinden dit gezien de opdrachtgever-opdrachtnemer relatie ook niet gepast.

Uw raad hecht eraan door het college geïnformeerd te worden in plaats van via derden. Daarom is de raadsbrief zo snel als mogelijk verzonden na het collegebesluit, waarbij er in afstemming met Stadsgeldbeheer tijd en ruimte was om de managers en medewerkers te informeren.

Vraag 25

Waarom is deze beslissing tot inbesteden genomen terwijl er nog geen visie ligt op het toekomstig beleid? Wat is de noodzaak tot deze stap?

Antwoord 25

De inbesteding heeft geen consequenties voor het beleid. De inbesteding past binnen zowel het voorgaande beleid als binnen de kaders van de recent door uw raad vastgestelde beleidsnota Financiële Bestaanszekerheid. We blijven doen wat nodig is. We gaan de doelgroep niet op een andere manier benaderen.

Vraag 26

Welke taken gaat de gemeente overnemen? Welke taken blijven bij stadsgeldbeheer? En welke taken is het nog onbekend wat daar mee gebeurt? Wie wordt verantwoordelijk voor de toeleiding.

Antwoord 26

De gemeente neemt de volledige schuldhulpverlening voor kwetsbare Utrechters met complexe problemen over van Stadsgeldbeheer. Gecontracteerde MO/BW-instellingen blijven verantwoordelijk voor toeleiding en flankerende begeleiding op de leefgebieden waar hun expertise ligt en waarvoor ze al middelen ontvangen. Zorginstellingen die geen contract hebben met de gemeente, kunnen straks hun cliënten verwijzen naar of aanmelden bij de gemeente voor schuldhulpverlening.

Vraag 27

Hoe beoordeelt het college zelf het proces zoals dat tot nu toe gelopen is, met betrekking tot de nieuwe aanpak, overdrachtsplannen en de eisen van goed bestuur, transparantie en betrouwbaar partnerschap?

Antwoord 27

We hebben de gesprekken met Stadsgeldbeheer in de afgelopen jaren over het algemeen als open en constructief ervaren. We zijn open en transparant geweest over het voorbehoud bij de verlengingen en het feit dat we verschillende scenario's zouden uitwerken. We hebben aangegeven dat verlenging geen vanzelfsprekendheid is, mede met het oog op eventuele grote investeringen door Stadsgeldbeheer. Veel zaken hebben we in het kader van partnerschap samen verkend en ontwikkeld. Echter, vanwege de opdrachtgever-opdrachtnemer relatie hebben we het scenario inbesteding uitgewerkt zonder betrokkenheid van Stadsgeldbeheer. Daarbij hebben we de scenario's uitgewerkt indachtig uw motie [Aanbesteden in het sociaal domein moet een keuze zijn](#) en het [Keuzekompass aanbesteden in sociaal domein](#). Ook als we de afwegingen maken zoals in de recente

[Kamerbrief](#) (17 april) van minister Helder over een motie over het aanbesteden van zorg, komen wij uit op investering als de beste keuze.

Tijdens het gesprek met Stadsgeldbeheer op 11 april jl. heeft wethouder Voortman namens het college aangegeven liefst direct, samen met Stadsgeldbeheer, en in het belang van de cliënten en het personeel, te beginnen met de voorbereidingen voor de investering. Daarbij is ook aangegeven dat de gemeente tot het commissiedebat op 23 mei geen onomkeerbare stappen zet. Met Stadsgeldbeheer is geen 'pauze' afgesproken in de voorbereiding van de investering. Stadsgeldbeheer heeft aangegeven tot het debat niet te willen starten met de gezamenlijke voorbereidingen.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,



**GROEN
LINKS**
UTRECHT



Schriftelijke vragen: Inbesteding Stadsgeldbeheer

8 april, 2024

In de raadsbrief: 'Inbesteding schuldhulp kwetsbare Utrechters' van 22 mei jl. wordt het besluit de schuldhulpverlening van kwetsbare Utrechters in te besteden toegelicht. Vanuit Stadsgeldbeheer wordt een ander beeld van het proces en de noodzaak geschetst. De ondergetekende fracties maken zich zorgen over de kwaliteit en continuïteit van de schuldhulpverlening voor de kwetsbare Utrechters en hebben daarom de volgende vragen.

Vertrouwen cliënt en perspectief

Onder de doelgroep is vaak veel wantrouwen tegenover de overheid. Dit was een van de argumenten om het eerder niet in te besteden. Bovendien is de gemeente vaak zelf ook schuldeiser.

- 2 Hoe denkt het college om te gaan met het wantrouwen tegenover de overheid onder de groep cliënten? Verwacht het college een afname van het aantal mensen dat hulp accepteert?
- 3 Gemeente is vaak ook schuldeiser, op welke manier wordt voorkomen dat belangen niet worden verstrengeld?
- 4 Verwacht het college een negatief effect als gevolg van het wantrouwen op de kwaliteit en effectiviteit van de hulpverlening?
 - iii. Zo ja, hoe gaat het college dit ondervangen
 - iv. Zo nee, waarom niet?
- 5 Hoe schat de gemeente het risico in dat de nieuwe situatie leidt tot zorg mijden als gevolg van wantrouwen met verergerde problematiek en hogere maatschappelijke kosten tot gevolg.
- 6 Hoe zijn de cliënten (via de cliëntenraden en belangenbehartigers) meegenomen in het besluit en wat is hun mening hierover? Zo nee, waarom zijn de cliënten/cliëntenraden niet meegenomen in dit besluit wat zoveel impact op ze heeft?

Financiën en kwaliteit

- 7 Het college geeft aan dat overname door de gemeente ertoe leidt dat de ca. 1.100 kwetsbare Utrechters eerder en beter geholpen worden. Waarom denkt het college dat de gemeente Utrecht met een deels nieuw op te zetten organisatie het beter en efficiënter kan doen dan Stadsgeldbeheer?

In de raadsbrief wordt gesproken over dubbelfinanciering vanuit Werk en Inkomen en Meedoen naar Vermogen. Het rekenkamer rapport Pleisters Plakken concludeerde al dat de samenwerking beter moet. Door in de nieuwe situatie alleen nog te financieren vanuit werk en inkomen lijkt een deel van de taken van Stadsgeldbeheer, zoals financiële begeleiding, op een ander in te vullen manier bij MO/BW organisaties te worden ondergebracht, omdat de gemeente dit zelf niet gaat doen. Deze organisaties lopen tegelijkertijd ook tegen personeelstekort aan en hoge werkdruk en werken nu nog niet op deze manier.

- 8 Welk beeld heeft het college bij financiële begeleiding en op welke manier heeft dit een rol gespeeld in de besluitvorming?
- 9 Verwacht het college dat er voldoende expertise is bij de MO/BW organisaties om de financiële begeleiding uit te voeren?
- 10 Wat doet de gemeente op het gebied van financiële begeleiding voor cliënten van Stadsgeldbeheer die op dit moment niet onder begeleiding staan van MO/BW organisaties? Betekent dit dat deze cliënten geen financiële begeleiding meer krijgen?
- 11 Hoe verhoudt zich het elders onderbrengen van financiële begeleiding tot het één aanspreekpunt en alles-onder-een-dak principe uit de raadsbrief?
- 12 In principe gaat het hier volgens het college om een efficiëntieslag en niet om een bezuiniging. Nu er dus toch cliënten buiten de boot dreigen te vallen lijkt het toch om een bezuiniging te gaan.

In de raadsbrief wordt ook geschreven dat er wordt verwacht het personeel van Stadsgeldbeheer over te kunnen nemen. Tegelijkertijd geeft Stadsgeldbeheer aan dat het voor hun moeilijk is om vacatures in te vullen en de arbeidsmarkt op dit moment ruim is. Wat in de raadsbrief ook voorzichtig naar voren komt is dat de gemeente op dit moment nog kampt met capaciteitsproblemen en groot verloop van personeel. Bijvoorbeeld bij het huishoudboekje en Team Jongeren van Schulddienstverlening.

- 13 Hoe denkt het college in het proces van een capaciteits- en efficiëncyslag dezelfde doelen te halen als Stadsgeldbeheer, maar met minder budget en in hoeverre is de genoemde termijn van 1-1-25 haalbaar? Welke risico's zitten daar aan? Waarom kan Stadsgeldbeheer dit absoluut niet zelf bereiken?

- 14 Er is een wachtlijst bij het huishoudboekje. Hoe lang is dit al het geval, hoe verwacht het college dit te verhelpen en op welke termijn ?
- 15 Klopt het dat vanuit het veld hierover al in het voorjaar van 2023 signalen zijn afgegeven ambtelijk en voor de zomer ook aan het college?
- 16 Klopt het dat het 'op slot zitten van het huishoudboekje' ertoe leidde dat vanuit Stadsgeldbeheer nauwelijks cliënten konden uitstromen naar het huishoudboekje en ook het Buurteam nauwelijks cliënten kon door laten instromen in het huishoudboekje?
- 17 Klopt het dat de gemeente ook te maken heeft met zowel een wachtlijst van ongeveer 60 mensen als een tekort aan trajectbegeleiders, bijvoorbeeld bij het Team Jongeren van Schulddienstverlening?
- 18 Hoe hoog is het verloop onder trajectbegeleiders bij reguliere teams van Schulddienstverlening en is het college van mening dat het verloop de mate waarop zij goed en effectief in de wijk kunnen opereren beperkt?
- 19 Hoe verhoudt zich de hoge doorloop en het capaciteitstekort met het in de raadsbrief van 22 maart genoemde uitgangspunt één schuldhulpverlener als aanspreekpunt aan te houden?
- 20 Als er bij zowel Team Jongeren als het Huishoudboekje een wachtlijst is geweest het afgelopen jaar, waarom geeft het college in de raadsbrief van 22 maart dan aan dat de gemeente het afgelopen jaar nooit een wachtlijst had voor schulddienstverlening?

In de raadsbrief van 22 maart wordt er gesproken dat de bij de andere grote gemeenten de schuldhulpverlening al door de gemeente wordt uitgevoerd. Tegelijkertijd komen deze gemeenten kijken bij Stadsgeldbeheer als 'good practice'.

- 21 Zijn er signalen van andere grote gemeenten die ten grondslag liggen het besluit de schuldhulpverlening in te besteden die maken dat het zelf uitvoeren beter werkt?

Proces en onderbouwing besluit

In de beantwoording op de MV/28-03 zei de wethouder dat de gemeente de afgelopen jaren in totaal 1.9 miljoen aan incidenteel geld aan Stadsgeldbeheer heeft gegeven om de wachtlijsten weg te werken zonder duurzaam effect. Het in de zomer 2023 ingezette verandertraject lijkt een duurzamer karakter te hebben dan incidenteel geld om wachtlijsten weg te werken. De wethouder zegt ook in het voorjaar 2023 al te hebben medegedeeld te stoppen met Stadsgeldbeheer. Voor de Tussenvoorziening komt dit als een verrassing, gezien er in juni 2023 samen met de gemeente nog is gekeken welke ruimte er in de aanbesteding was om niet ieder jaar om een extra bijdrage te moeten vragen.

- 22 Kan het college verder toelichten wat de inhoudelijke afweging is om niet verder te gaan met het ingezette verandertraject maar te kiezen voor inbesteden?

- 23 Waarom vermeldt het college als onderbouwing alleen de stand van de wachtlijst uit december 2023 in de raadsbrief en niet de actuele stand op het moment van versturen van de raadsbrief?
- 24 Heeft de nieuwe werkwijze van Stadsgeldbeheer die tot stand kwam in goed overleg en in samenspraak met de gemeente om wachtlijsten in de toekomst te voorkomen meegewogen in het collegebesluit?
- iii. Zo ja, is het dan beoordeeld als onvoldoende?
 - iv. Zo nee, waarom is dit niet meegewogen nadat de gemeente zelf actief meegedacht heeft?

Stadsgeldbeheer geeft aan dat zij niet eerder wisten van een serieuze overname door de gemeente.

- 25 Is er nu wel of niet met Stadsgeldbeheer vooraf helder en duidelijk gesproken over het voornemen van het college om de schuldhulp voor kwetsbare burgers per 1/1/2025 in eigen beheer te gaan uitvoeren?
- i. Zo ja, kunt u aangeven wanneer dat precies was en op welke manier?
 - ii. Zo nee, vindt het college het wenselijk dat alle medewerkers en cliënten het zo kort voor het versturen van de raadsbrief te horen hebben gekregen?
- 26 Waarom is deze beslissing tot inbesteden genomen terwijl er nog geen visie ligt op het toekomstig beleid? Wat is de noodzaak tot deze stap?

Het college geeft aan in de brief van 22 maart dat er met Stadsgeldbeheer afspraken zijn gemaakt over de overdracht van nieuwe cliënten en een aantal lopende dossiers naar de gemeente. Er ligt een nader uit te werken plan klaar voor de uitrol van de nieuwe aanpak en de overdracht van cliënten en personeel.'

- 27 Welke taken gaat de gemeente overnemen? Welke taken blijven bij stadsgeldbeheer? En welke taken is het nog onbekend wat daar mee gebeurt? Wie wordt verantwoordelijk voor de toeleiding.
- 28 Hoe beoordeelt het college zelf het proces zoals dat tot nu toe gelopen is, met betrekking tot de nieuwe aanpak, overdrachtsplannen en de eisen van goed bestuur, transparantie en betrouwbaar partnerschap?

Gesteld door:

- Juriaan Otto/Gert Dijkstra, EenUtrecht
- Julia Kleinrensink, GroenLinks
- Ilse Raaijmakers, PvdA
- Venita Dada-Anthonij, D66
- Bert van Steeg, CDA
- Cees Bos, Stadsbelang Utrecht