

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	M. Schut	Datum	22 maart 2024
Doorkiesnummer	14030	Kenmerk	12218428
E-mail	martijn.schut@utrecht.nl	Onderwerp	Inbesteding schuldhulp kwetsbare Utrechters
Bijlage(n)	-	Beleidsveld	Werk en Inkomen

Geachte leden van de raad,

We willen dat Utrechters met schulden goed geholpen worden. Dat betekent dat inwoners na een laagdrempelige aanmelding zonder wachtlijst direct rust ervaren doordat schuldeisers op afstand worden gehouden, de vaste lasten worden betaald en er brood op de plank is. We willen hun schulden oplossen en er met begeleiding en nazorg voor zorgen dat in de toekomst niet opnieuw schulden ontstaan. Dat willen we voor alle Utrechters met schulden, en zeker ook voor de meest kwetsbare inwoners met complexe problemen.

Wij hebben daarom besloten om de schuldhulpverlening voor kwetsbare Utrechters met complexe problemen vanaf 2025 in eigen beheer te gaan uitvoeren. De overeenkomst met De Tussenvoorziening eindigt eind 2024. Ondersteuning op andere leefgebieden blijft de verantwoordelijkheid van instellingen voor Maatschappelijke Opvang, Beschermd Wonen en andere gespecialiseerde instellingen. In deze brief motiveren wij ons besluit.

Beoogde effecten

Gemeente en zorginstellingen gaan zich straks meer richten op hun kerntaken: de gemeentelijke schuldhulpverlener treft een regeling voor de schulden en maakt de inwoner financieel zelfredzaam. Andere hulpverleners bieden verslavingszorg en regelen werk, inkomen en huisvesting. We creëren een nieuwe balans tussen frontoffice- en backoffice-activiteiten en tussen specialisme en generalisme.

Hierdoor krijgen kwetsbare Utrechters met complexe problemen straks betere, gespecialiseerde schuldhulpverlening en ondersteuning op andere leefgebieden. Voor inwoners, ketenpartners en schuldeisers, waaronder lokale woningcorporaties, is het hulpaanbod eenduidiger en minder versnipperd. De gemeente stuurt directer op bedrijfsvoering en prestaties en de uitvoering van haar wettelijke taak binnen de door u vastgestelde beleidskaders. Er komt een eind aan onvoorziene en onvoorspelbare budgetclaims, en er zijn geen dubbelingen meer in hulpaanbod en financiering. We willen de huidige wachtlijst voor deze doelgroep drastisch verkorten.

Aanleiding

In het kader van de overeenkomst 'Schuldhelpverlening kwetsbare Utrechtters' verzorgt de afdeling Stadsgeldbeheer van De Tussenvoorziening de schuldhulp voor een specifieke doelgroep. Doel is volgens de overeenkomst: 'het verbeteren van de financiële situatie van Utrechtters die in een kwetsbare positie verkeren, (problematische) schulden hebben en financiële zorg nodig hebben. Het gaat onder meer om mensen die door complexe problematiek (psychiatrische problematiek, verslaving, verstandelijke beperking) (nog) niet zelfstandig kunnen meedoen in de samenleving en mogelijk dakloos zijn (geweest) of dreigen te worden.' De kracht van Stadsgeldbeheer is dat medewerkers de 'taal' spreken van de doelgroep, oog hebben voor problemen op andere leefgebieden en een integrale aanpak bieden.

Kortweg is sinds januari 2020 de afspraak dat Stadsgeldbeheer jaarlijks deels naar eigen inzicht 950 inwoners helpt voor een jaarlijks geïndexeerd lumpsum-bedrag. Stadsgeldbeheer wordt uit verschillende budgetten gefinancierd en biedt naast schuldhulp ook hulp op andere leefgebieden. Mede hierdoor bleek het de afgelopen jaren lastig om te sturen op prestaties en bedrijfsvoering. Sinds 2020 zijn er elk jaar wachtlijsten. Eind 2023 was er een wachtlijst van 70 cliënten. De langst wachtende wacht bijna een jaar. Via jaarlijkse voortgangsrapportages van de *Actieagenda Utrechtters Schuldenvrij* werd u geïnformeerd over de wachtlijsten. In de [Raadsbrief](#) bij de [Eindrapportage Actieagenda Utrechtters Schuldenvrij](#) (22 maart 2023) staan links naar de voortgangsrapportages 2019-2021. Ondanks de extra incidentele middelen die de gemeente elk jaar verstrekke, lukte het Stadsgeldbeheer niet de wachtlijst weg te werken en meer uitstroom te realiseren. De overeenkomst is aangegaan op 1 januari 2020 met een looptijd van drie jaar. De overeenkomst is twee keer met een jaar verlengd en loopt af eind 2024.

Kwetsbare Utrechtters worden eerder en beter geholpen

De gemeente heeft de nodige expertise rond schuldenproblematiek in huis en een ruim aanbod van producten als schuldregeling, budgetcoaching, verschillende vormen van budgetbeheer en het huishoudboekje. We hebben op het moment capaciteitsproblemen bij de uitvoering van het huishoudboekje. We lossen dit zo snel mogelijk op zodat inwoners weer tijdig gebruik kunnen maken van het huishoudboekje. In het kader van de [Actieagenda Utrechtters Schuldenvrij](#) is flink geïnnoveerd: ervaringsdeskundigen helpen bij het ordenen van de thuisadministratie, er wordt stress-sensitief gewerkt, er worden vaker saneringskredieten ingezet en de intakefase is ingekort waardoor cliënten sneller hulp krijgen en rust ervaren. Ook de afloperiode is verkort en er wordt gewerkt met convenanten met grote schuldeisers waardoor schulden sneller worden opgelost. De gemeente had de afgelopen jaren nooit een wachtlijst. Daarnaast wordt in 2024 opnieuw een verbeteringslag gemaakt, zodat cliënten sneller uitstromen of doorstromen naar andere vormen van hulpverlening.

Kwetsbare Utrechtters krijgen bij de gemeente één schuldhulpverlener als aanspreekpunt. Voor de begeleiding op andere leefgebieden kan een andere zorginstelling in beeld blijven, bijvoorbeeld in het kader van Beschermd Wonen of Individuele Begeleiding (Wmo). De inzet is verder dat het personeel van Stadsgeldbeheer overgaat naar de gemeente, zodat meer kennis en ervaring met deze doelgroep in huis wordt gehaald. Er zijn straks bovendien kortere lijnen met de gemeentelijke participatiecoaches die zich richten op werk en inkomen specifiek voor dak- en thuislozen.

Met investering ontstaan schaalvoordelen en specialisatiemogelijkheden. Je hebt maar één keer te maken met aansluiting Schuldenknooppunt, automatisering, deskundigheidsbevordering, NVVK-lidmaatschap, overhead, etc. Ook zijn er relatief minder managers, senior-medewerkers,

kwaliteitsadviseurs en administratieve ondersteuners nodig. Veel voorkomende handelingen zoals schuldregeling worden efficiënt, bulksgewijs en grotendeels geautomatiseerd uitgevoerd door gespecialiseerde teams. De gemeente heeft straks alles organisatorisch in één hand en is dé gesprekspartner voor ketenpartners en schuldeisers. Utrecht volgt hiermee het voorbeeld van alle andere grote gemeenten. Utrecht is op dit moment de enige grote gemeente die de volledige schuldhelpverlening voor deze doelgroep uitbesteedt.

Alternatieve scenario's

Aan de hand van het door u geïnitieerde [Keuzekompas aanbesteden in sociaal Domein](#) hebben we naast inbesteding vijf andere scenario's overwogen:

- 1) *Vrijwillige transparantie* pas je toe als je aanbestedingsplichtig bent en ervan overtuigd dat er maar één partij in de markt is die de opdracht kan uitvoeren. Via een aanbestedingsplatform ga je dit toetsen. Als een andere partij zich meldt, moet er alsnog worden aanbesteed (scenario 2). Voordeel is dat aanpassing van de overeenkomst met Stadsgeldbeheer relatief weinig impact heeft voor inwoners en Stadsgeldbeheer. Echter, gezien onder andere de oplopende kosten en wachtlijsten, is er onvoldoende vertrouwen dat een nieuwe overeenkomst de problemen gaat oplossen.
- 2) *Aanbesteding schuldhelp kwetsbare inwoners*. Er zijn weinig of geen andere marktpartijen die de schuldhelp specifiek voor deze doelgroep kunnen of willen uitvoeren. De verwachting is dan ook dat er niet scherp zal worden geoffreerd. Je hebt bovendien nog steeds te maken met twee uitvoerders en vermenging van verschillende soorten hulpverlening en geldstromen. De commerciële belangen van de aanbieder kunnen botsen met de belangen van cliënten (bijv. cliënten onnodig lang op dure trajecten zetten).
- 3) *Aanbesteding volledige schuldhelp*. Ook hier geldt dat er weinig marktpartijen zijn. Landelijk alleen Kredietbank Nederland en Plangroep. De laatste kwam de laatste jaren slecht in het nieuws vanwege wanprestaties. Mede daarom worden er nu door beide partijen geen scherpe tarieven geoffreerd. Volledige aanbesteding heeft enorme impact op medewerkers en cliënten. We vinden het verstandiger om de komende jaren eerst de gemeentelijke schuldhelp te optimaliseren en vervolgens het aanbod van marktpartijen te beoordelen.
- 4) *Subsidiëring* wordt doorgaans ingezet om activiteiten mogelijk te maken waarvan het eigenaarschap en initiatief meer bij de aanvrager ligt. Het leent zich minder goed voor de uitvoering van een wettelijke taak. Net als bij de huidige overeenkomst geeft het de gemeente onvoldoende sturingsmogelijkheden.
- 5) *Open House* is een toelatingssysteem voor de levering van voorzieningen op basis van een vooraf bekendgemaakte toelatingsprocedure. De gemeente stelt alleen geschiktheidseisen en minimumeisen zoals prijs, capaciteit en certificering. Inwoners kiezen zelf uit de toegelaten aanbieders. Open house is vooral geschikt als je te maken hebt met relatief eenvoudige standaardproducten en een doelgroep die weloverwogen een passende aanbieder kan kiezen. Dat is hier niet het geval. Bovendien achten we de markt te klein voor meerdere aanbieders.

Financiën en overdracht

De inbesteding gebeurt budgetneutraal. Dat wil zeggen, er is geen aanvullende structurele bijdrage nodig. Wel moet de gemeente een efficiëncyslag maken, zodat er geen beroep meer wordt gedaan op het programma Armoedebestrijding en schuldhelpverlening zoals sinds 2020 elk jaar het geval was. Stadsgeldbeheer heeft voor 2024 al extra financiering ontvangen voor het wegwerken van wachtlijsten. Hierbij zijn ook afspraken gemaakt over overdracht van nieuwe cliënten en een aantal lopende dossiers naar de gemeente. Er ligt een nader uit te werken plan voor de uitrol van de nieuwe aanpak, en de overdracht van cliënten en personeel. Een deel van de nieuwe instroom en lopende

Burgemeester en wethouders

Datum 22 maart 2024
Ons kenmerk 12218428

dossiers gaat in 2024 al over naar de gemeente. De meeste dossiers en medewerkers gaan over op 1 januari 2025. Een klein aantal cliënten die in de laatste fase van hun traject zitten, worden in het belang van de cliënt niet overgedragen. We zullen daarover goede afspraken maken met Stadsgeldbeheer.

Wij zullen u voor het zomerreces informeren over de voortgang van het investingsproces.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,