

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	M. Schut	Datum	2 oktober 2024
Doorkiesnummer	06-51765099	Kenmerk	12770808
E-mail	Martijn.schut@utrecht.nl	Onderwerp	Stand van zaken inbesteding schuldhulp kwetsbare Utrechters
Bijlage(n)	-	Beleidsveld	Werk en Inkomen

Geachte leden van de raad,

Op [22 maart 2024](#) informeerden wij u over de inbesteding van de schuldhulpverlening voor kwetsbare Utrechters met complexe problemen. Dat betekent dat we deze hulpverlening in eigen beheer gaan uitvoeren en daarom een overeenkomst met stichting De Tussenvoorziening niet verlengen. Tijdens het commissiedebat op 23 mei en de raadsbehandeling op 6 juni jl. over deze inbesteding hebben wij toegezegd u in september te informeren over de voortgang van de inbesteding.

Toezeggingen¹

Concreet hebben wij toegezegd uw raad inzicht te geven in de stand van zaken en het plan van aanpak voor de inbesteding en tevens te beschrijven welke elementen van de werkwijze van de afdeling Stadsgeldbeheer van De Tussenvoorziening (SGB) de gemeente wel en niet overneemt. We hebben daarnaast toegezegd met SGB en cliëntbelangenbehartigers in gesprek te gaan over de termijn die nodig is voor implementatie.

Beëindiging overeenkomst per 1 juli 2025

Samen met SGB is besloten om de overeenkomst voor de uitvoering van de werkzaamheden niet op 1 januari 2025 te beëindigen, maar op 1 juli 2025. Dit geeft ons de tijd om de overdracht goed en zorgvuldig voor te bereiden in het belang van inwoners en medewerkers, en in afstemming met ketenpartners en andere stakeholders.

Aanpak inbesteding

In juli hebben we samen met SGB een projectplan vastgesteld. Een projectgroep met vertegenwoordigers van SGB en de gemeente coördineert de inbesteding. Er zijn zes deelprojecten en werkgroepen. Ook hierin zijn medewerkers van zowel SGB als gemeente vertegenwoordigd. Per deelproject beschrijven we hieronder de voortgang en geven we ook vervolg aan de andere toezeggingen.

¹ Niet alle toezeggingen zijn als zodanig geregistreerd. Een deel van de toezeggingen is te vinden onder ID 730.

1. Ontwerp en dienstverleningsconcept

Deze werkgroep ontwerpt het nieuwe werkproces bij de gemeente en begeleidt tevens de overdracht van de cliënten.

Overdracht cliënten

Uiterlijk 1 juli 2025 worden alle Utrechtse cliënten van SGB overgedragen aan de gemeente. Daarnaast zijn er cliënten die staan ingeschreven in de regiogemeenten. SGB en de gemeente Utrecht gaan met de regiogemeenten in gesprek over overdracht of financiering van de trajecten voor deze cliënten. Daarbij geldt, dat SGB nog overweegt om de dienstverlening voor de regiogemeenten overeind te houden.

De gemeente en SGB brengen momenteel in kaart om hoeveel cliënten en trajecten het precies gaat. We analyseren daarnaast de inhoudelijke en financiële afspraken die SGB heeft gemaakt met inkooppartners zoals zorginstellingen en regiogemeenten, zodat de dienstverlening op een zorgvuldige manier wordt overgedragen en geborgd.

Voor wat betreft de overdracht is het voornemen dat een kleine groep SGB-medewerkers vanaf 1 januari 2025 gaat werken volgens de werkwijze bij de gemeente en met de applicaties van de gemeente. Deze medewerkers nemen hun 'eigen' cliënten mee. Deze voorhoede test de nieuwe werkwijze en gemeentelijke applicaties en plaveit de weg voor de medewerkers en cliënten die uiterlijk op 1 juli 2025 overgaan. Ook bij de overdracht van andere cliënten is het uitgangspunt dat SGB-medewerkers zoveel mogelijk hun eigen cliënten behouden, vooral in het belang van de cliënten.

Er wordt een communicatieplan gemaakt voor het informeren van cliënten. Cliënten worden gericht geïnformeerd zodra we per cliënt weten hoe en wanneer de overdracht zal plaatsvinden. Cliëntbelangenbehartigers hebben hulp aangeboden en willen cliënten bijstaan, zodat de overdracht zo soepel mogelijk verloopt. SGB geeft aan dat sommige cliënten mogelijk niet meewillen naar de gemeente. Voor deze cliënten zal in samenspraak met hulpverleners en bewindvoerders van geval tot geval worden bekeken wat de alternatieven zijn.

Overname dienstverlening

De gemeente continueert per 1 juli 2025 alle dienstverlening die SGB nu aanbiedt. Er vervallen dus geen werkzaamheden. Het werkproces blijft op hoofdlijnen hetzelfde. Wel zal de gemeente op termijn bepaalde werkzaamheden meer naar eigen inzicht gaan vormgeven:

Postbeheer bijvoorbeeld, zullen we op termijn waarschijnlijk anders organiseren. Bij SGB wordt dit vrij standaard ingezet; de gemeente gaat meer uit van maatwerk en zelfredzaamheidsbevordering. Het is nuttig dat we signalen krijgen als er financiële wijzigingen zijn, maar dat hoeft niet altijd via de fysieke post. Er zijn ook andere kanalen, bankafschriften en rechtstreekse contacten met schuldeisers waardoor veel financiële signalen bij de schuldhulpverlener terechtkomen. Daarnaast zal de gemeente zorginstellingen nadrukkelijker vragen om hun cliënten aan te sporen de post open te maken en indien nodig door te sturen naar de gemeente.

We gaan voor de doelgroep van SGB werken met een **instroomteam**, dat snel een dossier op orde maakt en overdraagt aan een trajectbegeleider. Na deze overdracht heeft de cliënt in principe één

Datum 2 oktober 2024
Ons kenmerk 12770808

contactpersoon. Het instroomteam is een door SGB in het kader van het verandertraject² bedachte innovatie. Voorheen werd deze intake bij SGB door één persoon gedaan. Een andere wijziging in het werkproces is dat bij de gemeente het **schuldtregelen** (onderhandelen met schuldeisers) plaatsvindt in de backoffice. Dit is efficiënter en heeft voor de cliënt alleen positieve gevolgen.

Net als bij SGB worden cliënten geholpen met toeslagen, belastingen, bijzondere bijstand en dergelijke. Bij SGB zijn hulpverleners gemachtigd om daarbij de **DigiD** van hun cliënten te gebruiken. Bij de gemeente is dit wettelijk niet mogelijk. We onderzoeken alternatieve manieren om cliënten te ondersteunen.

Eén van de aanleidingen voor de investering was de wens van de gemeente en de aanbeveling van BMC om verschillende vormen van hulpverlening te ontvlechten. Bij de investering maken we een duidelijker onderscheid tussen schuldhulpverlening enerzijds en **toeleiding en flankerende** hulpverlening anderzijds. Mede daarom wordt in de contracten van aanbieders van Beschermd Wonen (BW) geëxpliciteerd wat er van hen wordt verwacht als het gaat om cliënten met financiële problemen. Bij niet-gecontracteerde partijen wordt dit vastgelegd in werkafspraken. Hierbij is vanzelfsprekend aandacht voor zaken als een warme overdracht en samenwerking gedurende een traject. Voor alle partijen geldt dat zij geen nieuwe verantwoordelijkheden krijgen.

2. Personeel

De medewerkers van SGB zijn op 2 juli jl. door de gemeente geïnformeerd over de investering en de gevolgen voor henzelf en de cliënten. In het najaar volgen meer personeelsbijeenkomsten.

Op de investering is de Wet overgang van onderneming (artikel 7:662 e.v. BW) van toepassing. Dat betekent dat de gemeente het werkgeverschap overneemt, evenals de rechten en verplichtingen vanuit de arbeidsovereenkomsten van de medewerkers. De gemeente neemt *alle* medewerkers van SGB over. Dit betreft de schuldhulpverleners maar ook ondersteunende functies zoals management en administratieve ondersteuning. Het gaat op dit moment om ruim 40 medewerkers. Een aantal medewerkers werkt voor zowel SGB als voor andere afdelingen van De Tussenvoorziening. De verwachting is dat we in goed overleg met SGB en de vakbonden, en in de eerste plaats de medewerkers zelf, kunnen vaststellen waar zij in dienst treden.

Afspraken over personele zaken worden door SGB en gemeente vastgelegd in de *Werkafspraken voor Personele Zaken SGB-gemeente*. Deze worden formeel toegevoegd aan de verlengingsovereenkomst.

De functieprofielen, CAO's en overige arbeidsvoorwaarden zijn inmiddels met elkaar vergeleken. De uitkomsten hiervan zijn vastgelegd en worden voorgelegd aan de vakbonden. Er wordt ook afgestemd met de ondernemingsraden van de gemeente en De Tussenvoorziening. Na overeenstemming met de vakbonden worden uiterlijk in het tweede kwartaal van 2025 gesprekken gevoerd met individuele medewerkers over functie en arbeidsvoorwaarden. Indien nodig – het kan immers zijn dat medewerkers elders solliciteren - worden in het voorjaar van 2025 aanvullend nieuwe medewerkers geworven.

² Het deels door de gemeente gefinancierde verandertraject richtte zich op het organiseren van een betere selectie bij aanmelding, het versnellen van de in- en uitstroom en het verbeteren van de integrale aanpak zodat consultants SGB zich beter kunnen richten op het bieden van financiële ondersteuning. Het verandertraject startte in 2023 en werd afgerond in mei 2024.

Datum 2 oktober 2024
Ons kenmerk 12770808

3. Migraties

De gegevens en banksaldi van alle cliënten worden uiterlijk 1 juli 2025 overgezet naar de systemen en rekeningen van de gemeente. Ter voorbereiding wordt deze migratie uitvoerig getest. In dit deelproject wordt ook geborgd dat schuldhulpverleners ook rond de overdracht optimaal bereikbaar zijn via o.a. telefoon en e-mail.

4. Cultuur en opleiding

Dit deelproject is gericht op kennismaken, met elkaar meelopen, van elkaar leren. Er worden inwerkprogramma's, opleidingsplannen en leerlijnen gemaakt. Overigens zien we in de diverse deelprojecten ook nu al de positieve effecten van het contact tussen schuldhulpverleners van SGB en die van de gemeente. De beeldvorming is positiever en er is meer wederzijds begrip.

5. Samenwerkingspartners en belangenbehartigers

In dit deelproject wordt afgestemd met diverse (keten)partners: stakeholders vanuit Werk en Inkomen (WenI) en Maatschappelijke Ontwikkeling (MO) zoals woon- en zorginstellingen, cliëntenplatforms, overleggroep signalen daklozenopvang, Armoedecoalitie en bewindvoerders.

Inmiddels zijn er gesprekken geweest met zorginstellingen Lister, Moviera, Jellinek, Kwintes, Leger des heils en Altrecht. Tijdens deze gesprekken bespreken we de gevolgen van de inbesteding voor hun cliënten en organisatie. De gesprekken verlopen positief en constructief. De partijen zijn blij om te horen dat zij geen nieuwe verantwoordelijkheden krijgen en dat er geen cliënten tussen wal en schip belanden. In het najaar zijn er vervolggesprekken en maken we met een aantal partijen werkafspraken. Met de BW-partners, inclusief De Tussenvoorziening, bespreken we daarnaast de explicitering van verantwoordelijkheden in het BW-contract zoals eerder in deze brief vermeld.

De gemeente sluit sinds juni aan bij het periodieke 'signalenoverleg' met cliëntbelangenbehartigers *De Achterkant*, *Stichting Goud*, *Recht op* en *U2bheard*. De inbesteding is de komende tijd een vast agendapunt. De eerste bijeenkomsten verliepen positief en constructief. De cliëntbelangenbehartigers denken vooral mee over het proces van overdracht, maar daarnaast ook over het nieuwe dienstverleningsconcept.

6. Huisvesting

Deze werkgroep onderzoekt de mogelijkheden van huisvesting van ruim 40 nieuwe medewerkers en de ruimtes voor gesprekken met cliënten. Er wordt onder meer verkend of de gemeente de huur van het pand waar momenteel SGB in is gehuisvest kan overnemen.

Wij zullen u voor het zomerreces, dus rond de overdracht op 1 juli 2025, opnieuw uitgebreid informeren over de voortgang van de inbesteding. Tot die tijd geven we updates in de periodieke dashboardbrieven.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,