

Wat vindt de Ombudsman van schuldhulpverlening in Leiden?

Gemeenten bieden mensen met problematische schulden niet altijd een laagdrempelige en brede toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening. Dat is de conclusie van de Nationale Ombudsman, na een verkennend onderzoek onder tien gemeenten (waaronder Leiden) en een gemeenschappelijke regeling.

In het rapport “*Een open deur*” trekt de Ombudsman een aantal conclusies en doet hij een serie aanbevelingen. Naast deze conclusies heeft de ombudsman een duidelijke oproep aan gemeenteraden om zich te laten informeren door het college over hoe de toegang tot schuldhulpverlening in hun gemeente is geregeld, welke drempels de toegang kunnen belemmeren en wat daarin kan worden verbeterd.

De Nationale Ombudsman doet gemeenten naar aanleiding van zijn onderzoek de volgende aanbevelingen:

- Ga naar een burger met problematische schulden toe en breng in een face-to-face gesprek in kaart wat diens persoonlijke situatie is.
- Sluit geen doelgroepen op voorhand uit. Verzamel voor het nemen van een beslissing alle relevante informatie, kijk naar de omstandigheden van de schuldhulpvrager en weeg de verschillende belangen tegen elkaar af. Zorg ervoor dat de uitkomst niet onredelijk is.
- Geef op iedere aanvraag een duidelijke, begrijpelijke, goed gemotiveerde beslissing op schrift, zodat burgers weten waar zij aan toe zijn en hun rechtsbescherming is gewaarborgd.

Op grond van artikel 45 van het Reglement van Orde voor de gemeenteraad heeft de fractie van D66 de volgende vragen aan het college:

1. Is het college bekend met het rapport “Een open deur” van de Nationale Ombudsman?
2. Onderschrijft het college de conclusies en de aanbevelingen van de Nationale Ombudsman? Zo nee, waarom niet en zo ja, welke conclusies en aanbevelingen vindt u van toepassing op het Leidse beleid?
3. Welke vervolgstappen heeft het college in Leiden geformuleerd om opvolging te geven aan alle conclusies en aanbevelingen van de Nationale Ombudsman en welke afspraken heeft u gemaakt t.a.v. het nagaan van de ombudsman of gemeenten volgens zijn uitgangspunten werken?

In het rapport wordt een aantal zaken uitgelicht die direct van toepassing zijn op de Leidse situatie. Bijvoorbeeld als het gaat om het persoonlijke contact maar ook om het uitsluiten of doorverwijzen van verschillende doelgroepen. Zo worden zzp'ers in Leiden doorverwezen naar het BBZ-Loket, maar bieden zij geen schuldhulpverlening aan. Er is onder mensen die deelnemen aan een schuldhulpverleningstraject een uitval van meer dan 30%. Het college heeft eerder aangekondigd de huidige beleidsregels te wijzigen door het aantal jaren te verminderen (van 10 naar 3 jaar)

om mensen te weigeren wanneer zij eerder een traject tot schuldregeling succesvol hebben doorlopen.

D66 heeft daarom de volgende vragen over de Leidse situatie:

4. Is het college het eens met de conclusie van de Nationale Ombudsman dat de genoemde doelgroepen categoriaal worden uitgesloten en er niet meer naar de individuele financiën en sociale omstandigheden wordt gekeken? Is het college bereid dit beleid te herzien en voor te leggen aan de gemeenteraad? Zo nee, waarom niet? Zo ja, binnen welk termijn is het college dit van plan?
5. Op welke wijze kan in de uitvoering van het beleid beter rekening gehouden worden met zaken zoals: een vriendelijker en respectvolle toon in de correspondentie, het meer bij mensen langsgaan in plaats van mensen naar je toe laten komen en niet uitsluitend schriftelijk herinneren als mensen niet verschijnen?

Lodi van Brussel (D66)