

Raadsinformatiememo

Datum dinsdag 1 juni 2021
Ons kenmerk 21.724052
Aan De gemeenteraad en steunfractieleden
Kopie aan
Van S.J.A. van der Veek
Steller Herman de Ruiters
Onderwerp Raadsinformatiememo Herhalingaudit Schuldhulpverlening NVVK

Geachte dames en heren,

De gemeente Schagen moet zich als lid van de NVVK (de vereniging van schuldhulpverlening en sociaal bankieren) om de drie jaar onderwerpen aan een onafhankelijk en uitgebreide audit. Deze herhalingsaudit heeft op 30 april jl. plaatsgevonden. De gemeente heeft deze audit glansrijk doorstaan. Uit de audit komt naar voren of de gemeente Schagen de schuldhulpverlening uitvoert conform de wettelijke voorschriften en de geldende gedragscodes, modulen en richtlijnen van de NVVK. Een positieve uitkomst van deze audit is niet alleen van belang voor het behoud van het keurmerk van de NVVK, maar ook voor de beeldvorming. Als de gemeente Schagen de audit namelijk goed doorstaat, dan laat ze hiermee aan de buitenwereld (lees: de inwoners en de schuldeisers) zien dat zij haar interne processen goed op orde heeft en kwalitatief hoogwaardige diensten verleent.

In dit memo wil ik u nader informeren over de uitkomsten van deze audit. Alvorens hierop in te gaan, wil ik u in vogelvlucht meenemen in de voorgeschiedenis van dit dossier.

Voorgeschiedenis

Ons college heeft op 2 februari 2016 op het terrein van de schuldhulpverlening een drietal ingrijpende besluiten genomen, namelijk:

- 1) de schuldregeling en de daarbij behorende begeleiding, hercontroles en nazorg met ingang van 1 januari 2017 in eigen beheer uit te voeren. Voorheen was die taak belegd bij Plangroep;
- 2) lid te worden van de NVVK: de vereniging van schuldhulpverlening en sociaal bankieren (oorspronkelijk de afkorting voor Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet);
- 3) zich voor de uitvoering van de schuldhulpverlening te laten certificeren.

Besluit 1 schuldhulpverlening in eigen beheer uitvoeren

Het integraal in eigen beheer uitvoeren van de schuldhulpverlening heeft de volgende voordelen:

- er zijn minder kwetsbare overdrachtsmomenten;
- er wordt geen dubbel werk uitgevoerd (dit gebeurt nu wel vanwege de overdracht);
- de inwoner heeft te maken met één contactpersoon gedurende het hele traject en hoeft niet opnieuw zijn of haar verhaal te doen;
- de gemeente is een duidelijk aanspreekpunt voor schuldeisers.

Besluit 2 lid worden van de NVVK

Het lidmaatschap van de NVVK heeft de volgende voordelen:

- zij is een kennisbank: zij verzamelt, ordent en stelt relevante informatie beschikbaar aan haar leden;
- zij vertaalt actuele ontwikkelingen op het terrein van de schuldhulpverlening naar de werkvloer;
- zij maakt afspraken door leden en partners bij elkaar te brengen om efficiëntere en effectievere dienstverlening te bieden, bijvoorbeeld door het afsluiten van convenanten met grote landelijke schuldeisers (uit onderzoek blijkt dat veel (grote) schuldeisers alleen willen meewerken aan een schuldregeling wanneer de schuldhulpverlenende instantie lid is van de NVVK);
- zij heeft een effectieve lobby bij de beleidmakers in Den Haag.

Besluit 3 Certificering

Dit besluit ligt in het verlengde van het tweede besluit. Als lid van de NVVK dien je je namelijk te onderwerpen aan een uitgebreide en onafhankelijke audit. De gemeente Schagen moet als lid van het NVVK voldoen aan de volgende eisen:

- ze voert de schuldhulpverlening uit conform de wettelijke bepaling gesteld in art 47 en 48 van de Wet op Consumentenkrediet en art. 3.5 van de Wet op het financieel toezicht;
- ze conformeert zich aan de gedragscodes en modules van de NVVK die zijn gebaseerd op de NEN 8048 (de Nederlandse norm voor de schuldhulpverleningssector).

Ons college hecht eraan zich te laten certificeren. In de eerste plaats omdat daarmee op objectieve wijze wordt aangetoond dat de gemeente Schagen haar interne processen goed op orde heeft en kwalitatief hoogwaardige diensten verleent. In de tweede plaats wil de gemeente zich graag laten doorlichten door een externe, objectieve organisatie om zo de buitenwereld te laten zien dat zij continue met kwaliteitsborging bezig is.

De omzettingsaudit

De gemeente Schagen is met ingang van 1 februari 2017 aspirant-lid geworden van de NVVK. Om als volwaardig lid te kunnen worden toegelaten, moest zij een zogenaamde omzettingsaudit ondergaan. Tijdens deze audit wordt getoetst of de gemeente voldoet aan de voorschriften van de NVVK. De gemeente heeft deze audit glansrijk doorstaan en is per 1 augustus 2018 volwaardig lid geworden van de NVVK. De omzettingsaudit werd uitgevoerd door mevrouw F. Sijtsma van Sijtsmanagement. De auditor heeft haar bevindingen, aanbevelingen en conclusies neergelegd in een rapport, dat is gedateerd 25 mei 2018. De auditor heeft het volgende geconcludeerd. *“De audit bij de gemeente Schagen is zorgvuldig voorbereid en op een professionele en plezierige manier verlopen. De periode van het aspirant-lidmaatschap is gebruikt om de puntjes op de spreekwoordelijk ‘i’ te zetten . De uitvoering van de schuldhulpverlening in eigen beheer is uiterst serieus opgepakt, compliment waard. (...) Advies aan de NVVK is dan ook om het aspirant-lidmaatschap met ingang van 1 augustus 2018 om te zetten in een volwaardig lidmaatschap van de NVVK.”*

De herhalingsaudit

Inmiddels zijn er drie jaar verstreken en dat betekent dat er nu een (herhalings-) audit dient plaats te vinden. Op 30 april jl. is deze (herhaling)audit door de heer K.C. Struick uitgevoerd. De auditor heeft zijn bevindingen, aanbevelingen en conclusies neergelegd in een rapport dat is gedateerd 4 mei 2021.

De auditor komt tot de volgende conclusie:

“In de voorgaande audit werd de gemeente Schagen door de desbetreffende auditor gecompimenteerd voor de goede en serieuze uitvoering van de schuldhulpverlening. Voor wat betreft de uitkomst van deze audit kan daarbij worden aangesloten. De gemeente, maar in feite de medewerkers, voeren de schuldhulpverlening op een hoog niveau uit, geheel volgens wettelijke (Wgs) voorschriften en de geldende gedragscodes, modules en richtlijnen van de NVVK. Dat gebeurt op een deskundige en professionele manier en dat leidt ertoe dat er in feite geen tekortkomingen waren te constateren. Ook het verder werken aan verbeteringen van

efficiency en kwaliteit wijzen op een professionele houding. De schuldhulpverlening wordt uitgevoerd en ondersteund door uitgebreid beschreven en heldere procesbeschrijvingen en andere procedures. Ook op beleidsgebied(zie de beleidsregels 2019) laat de gemeente zien dat de intentie bestaat om de schuldhulpverlening op een hoog niveau uit te voeren en verder te ontwikkelen. Het advies aan de NVVK kan dan ook zonder enige terughoudendheid zijn om de certificering voort te zetten. "

Erop vertrouwend u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Namens het college van burgemeester en wethouders,
De portefeuillehouder,

Sigge van der Veek