

Op ons doel af

Kredietbank Limburg in het sociaal domein



Speerpunten 2016-2017



Inhoud

1.	Inleiding.....	3
2.	Wat gebeurt er om ons heen?	3
2.1	Ontwikkeling schuldenproblematiek.....	3
2.2	Ontstaan wijkteams	3
2.3	Nieuwe initiatieven in de schuldhulpverlening	4
3.	Wat gebeurt er bij Kredietbank Limburg?.....	4
3.1	Samenwerking in de keten	4
3.2	Een gedegen specialist met integrale blik	4
3.3	Eigen kracht centraal	5
3.4	Een toekomstgerichte organisatie met toekomst gerichte medewerkers	5
4.	Op ons doel af: Speerpunten in 2016 en 2017	6
4.1	Speerpunt I.....	7
4.1.1	Nieuwe dvo's	7
4.1.2	Budgetbeheer Maatwerk	7
4.1.3	Preventie, nazorg en scholing wijkteammedewerkers en vrijwilligers	7
4.1.4	Inzet van vrijwilligers	8
4.1.5	Doelgroep differentiatie.....	8
4.1.6	Kredietverlening: statushouderskredieten en saneringskrediet initiatieven zoals het Goede Gierenfonds.....	8
4.2	Speerpunt II.....	9
4.2.1	Invoering van de gesprekscyclus: "het goede gesprek"	9
4.2.2	Opleidingsplan	9
4.2.3	Seniorenbeleid en maatwerkconstructies.....	10
4.2.4	Organisatie inrichting.....	10
4.3	Speerpunt III.....	10
4.4	Speerpunt IV	11
5.	Op ons doel af zonder te struikelen.....	11

1. Inleiding

De wereld om ons heen verandert en zeker de wereld van de maatschappelijke dienstverlening is volop in beweging. De kanteling van taken in het sociaal domein en de werkwijze "één gezin, één plan, één regisseur" vraagt ook in de schulddienstverlening om een nieuwe blik. Maatwerk, inzet van vrijwilligers, ketenregisseurs, wijkteams, eigen kracht, allemaal ontwikkelingen die in vele varianten en in een snel tempo opmars maken. Kredietbank Limburg verandert mee. Omdat het noodzakelijk is om aansluiting te houden bij onze opdrachtgevers en ketenpartners, maar bovenal omdat het goed is voor onze klant. Want daar doen we het voor. De 6 GR-gemeenten beraden zich al enige tijd op de toekomst van Kredietbank Limburg. Hierbij komen vragen over de organisatievorm aan de orde maar ook de vraag wat de beste financieringsstructuur is voor Kredietbank Limburg en welke plek Kredietbank Limburg inneemt in de schuldhelpverlening. Dit onderzoek is uitgevoerd onder regie van het directeurenberaad. De antwoorden op deze vragen zullen wellicht invloed hebben op Kredietbank Limburg en op het meerjarenperspectief. Deze nota is dus geen meerjarenvisie zoals de eerdere visienota's van de KBL. Deze nota beschrijft wel de ontwikkelingen om ons heen en benoemt de speerpunten voor Kredietbank Limburg. Want veranderen gebeurt vandaag en Kredietbank Limburg verandert mee. Daarom aan de slag en op ons doel af: Een organisatie die verankerd is in onze omgeving, die er is voor onze klant en die kan laten zien wat er gebeurt!

2. Wat gebeurt er om ons heen?

2.1 Ontwikkeling schuldenproblematiek

Er is een verandering te zien in de omstandigheden van de mensen die zich bij de Kredietbank melden. Er melden zich meer mensen met een eigen huis en met inkomen uit werk. De oorzaak van de schulden is minder dan vroeger te herleiden tot onverantwoorde overbesteding of jarenlang moeten rondkomen van een minimuminkomen. Steeds vaker melden zich nu mensen die door een echtscheiding in de problemen zijn geraakt of door het verlies van werk en de daaruit voortkomende inkomensval. Uit de laatste Monitor betalingsachterstanden (2014) blijkt dat 32% van de huishoudens in Nederland een vorm van betalingsachterstand heeft. Dit zijn 2,3 miljoen huishoudens. Een andere belangrijke conclusie is dat er een toename is van alle type achterstallige rekeningen zoals terugbetalingen aan de Belastingdienst, ziektekostenverzekering en hypotheek of huur. Alleenstaanden met kinderen en de lage inkomensgroepen zijn oververtegenwoordigd in de huishoudens met betalingsachterstanden. Tot slot heeft er de laatste jaren een explosieve stijging plaats gevonden van het aantal onder bewindstellingen. Het beroep op de bijzondere bijstand en op het budget voor armoedebeleid neemt hierdoor toe.

2.2 Ontstaan wijkteams

Gemeenten zijn volop bezig met het uitvoeren van nieuwe taken in het kader van de transformatie van het sociaal domein. Een van de gevolgen daarvan is het ontstaan van sociale wijkteams, buurtteams of toegangspoorten. Als in deze nota gesproken wordt over wijkteams dan wordt daarmee de toegang dicht bij de burger in alle mogelijke varianten bedoeld. Uitgangspunten daarbij zijn maatwerk en de eigen kracht van de burger. Deze ontwikkeling moet zorgen voor meer preventie, een directe aanpak van de problemen van bewoners en minder beroep op de tweede lijn met als eindresultaat: effectievere hulpverlening tegen een lagere prijs. Er is een grote verscheidenheid aan sociale wijkteams en daarmee ook grote verschillen in taakhoud, samenwerking, bijbehorende mandaten en budgetten. Ketensamenwerking is bij elk wijkteam aan de orde. Ook de inzet van vrijwilligers speelt een belangrijke rol. Door de inzet van vrijwilligers krijgt de

beroepskracht meer ruimte om de regie te voeren en de vrijwilliger te ondersteunen. Tegelijkertijd biedt het de gemeente de kans om de kwaliteit van de dienstverlening overeind te houden ondanks de bezuinigingen.

Bij mensen die bij een wijkteam terecht komen speelt in 80% van de gevallen financiële problematiek een belangrijke rol. Het oplossen van de financiële problemen is dan bepalend voor de voortgang en mogelijkheden van de rest van het traject. De Transitiecommissie Sociaal domein adviseert om kennis van schuldsanering en bijzondere bijstand stevig te verankeren in of dicht bij een sociaal wijkteam.

2.3 Nieuwe initiatieven in de schuldhulpverlening

Bij het zoeken naar maatwerk ontstaan nieuwe ideeën en initiatieven zo ook op het gebied van de schuldhulpverlening. Het "goede gierenfonds" is een initiatief dat landelijk aandacht krijgt en in verschillende varianten op verschillende plaatsen terugkomt. De kern hierbij is dat iemands problematische schuld in een keer van hem wordt overgenomen. Dit geeft die persoon dan ruimte, maar ook de verplichting om te gaan werken, zich te ontwikkelen en op termijn de schuld af te betalen. Ook het verband tussen schulden en gedrag blijft in de belangstelling staan. Recent Nederlands promotieonderzoek (T. Madern, 2015) heeft dit verband weer nadrukkelijk aangetoond. Dit betreft het gedrag waardoor mensen in de problemen raken maar ook het gedrag en het zelfvertrouwen dat er nodig is om ook weer uit de problemen te komen en te blijven. Dit promotieonderzoek benadrukt het belang van aandacht voor het gedragsaspect bij het oplossen van schulden. Uit Amerikaans onderzoek (S. Mullainatan, E. Shafir, 2014) blijkt dat mensen met financiële problemen zo in beslag genomen worden door hun zorgen dat ze minder goed in staat zijn tot het nemen van verstandige en strategisch juiste beslissingen.

3. Wat gebeurt er bij Kredietbank Limburg?

3.1 Samenwerking in de keten

De werkwijze van "één gezin, één plan, één regisseur" en de komst van wijkteams vereisen een goede en intensieve samenwerking in de keten. Het is essentieel om de begeleiding en het bepalen van de behoeften en eigen kracht van de hulpvrager te combineren met de mogelijkheden tot ondersteuning in de betreffende gemeente. Hiervoor is afstemming met betrokken partijen noodzakelijk. Financiële problematiek speelt tenslotte bij de meerderheid van de hulpvragers een belangrijke rol en belemmert het oplossen van andere problemen. Het is van belang om de financiële situatie snel op te pakken en daarmee ruimte te creëren om ook de andere zaken op te lossen. Voor alle diensten van Kredietbank Limburg geldt dat samenwerking met de ketenregisseur en de ketenpartner een voorwaarde is voor een geslaagd traject. Klantcontacten vinden dicht bij de klant en ketenpartners plaats: in buurtcentra, wijkteams, bij het maatschappelijk werk of bij de woningcorporatie. Dit is voor de klant maar ook voor de ketenpartner laagdrempelig en bevordert spontaan overleg.

3.2 Een gedegen specialist met integrale blik

Met de drie decentralisaties heeft ook de verdeling tussen de nulde, eerste en tweede lijn vorm gekregen. De nulde lijn beslaat dan vooral preventie en de inzet van vrijwilligers, daar waar mogelijk afkomstig uit de omgeving van de hulpvrager. In de eerste lijn zet de ketenregisseur de lijnen uit, stelt prioriteiten en komt tot een maatwerkpakket. De tweede lijn gaat als dat nodig is aan de slag met specialistische hulp. De Kredietbank is geen organisatie van generalisten. Kredietbank Limburg behoort tot de tweede lijn. Kredietbank Limburg bekijkt een probleem wel vanuit het integrale perspectief. Kredietbank Limburg doet meer dan alleen traditioneel schuldregelen en heeft een breed

pallet aan producten op het gebied van schulddienstverlening. Hier zit ook de kracht van kredietbank Limburg. Met de gedegen kennis van de specialist is Kredietbank Limburg een deskundig financiële generalist. Hierbij past een dienstenaanbod dat mensen met financiële problemen in alle fasen kan ondersteunen en het beeld van een klant scherp kan krijgen. Het is afhankelijk van de inrichting in de verschillende gemeenten, welke taak door wie wordt uitgevoerd. In sommige gemeenten heeft het maatschappelijk werk een belangrijke taak in de eerste stap in de schulddienstverlening. In andere gemeenten wordt die taak verricht door een gemeentelijk voorportaal. In weer andere gemeenten speelt Kredietbank Limburg al vanaf het begin een essentiële rol wanneer een burger zich met financiële problemen meldt. Dan biedt Kredietbank Limburg een degelijke screening van de klant, zijn vaardigheden en zijn omgeving, maakt een analyse en geeft advies. Sommige gemeenten verschuiven in het kader van alle ontwikkelingen in het sociale domein de verantwoordelijkheid voor de eerstelijnsactiviteiten van Kredietbank Limburg naar het wijkteam of de gemeente zelf. Kredietbank Limburg biedt vanuit haar deskundigheid dan de mogelijkheid om medewerkers van het wijkteam of de gemeente te begeleiden of te scholen.

3.3 Eigen kracht centraal

Bij de ontwikkelingen in het sociale domein hoort ook de beweging van het “verlenen van diensten en producten” naar “ondersteunen en bevorderen van zelfredzaamheid”. Hierbij wordt meer een beroep op de eigen kracht en het sociale netwerk van mensen gedaan. De eigen mogelijkheden van de klant worden zo goed mogelijk benut. Hierdoor houden mensen langer en beter de regie op hun leven. De dienstverlening krijgt hiermee een activerend karakter, gericht op het versterken van de financiële kracht van burgers met schulden. Niet langer is per definitie het schuldenvrij maken het doel maar een klant die zelf sturing geeft aan zijn leven en werkt aan het financieel sterker worden. Hierbij hoort een dienstverlener, die naast de klant staat en geen dienstverlener die alles overneemt. Om te bepalen wat de klant aan ondersteuning nodig heeft en in hoeverre het eigen regie te houden voor deze klant tot zijn mogelijkheden behoort, is een heldere diagnose nodig. Een heldere diagnose brengt de hulpvraag en eventueel achterliggende vragen en problemen van de klant goed in beeld. In het sociale domein wordt door steeds meer gemeenten en organisaties gewerkt met de zelfredzaamheidsmatrix. Dit instrument geeft enerzijds inzicht in de mate waarin een hulpvrager in staat is om zelf met zijn problemen aan de slag te gaan. Anderzijds geeft het inzicht in de complexiteit en veelheid van de problemen van de hulpvrager in de verschillende leefgebieden. De matrix geeft informatie over een aantal leefgebieden, de zogenaamde domeinen. Een belangrijk domein is de financiële situatie. Kredietbank Limburg zal hierbij aansluiten en de positie van de klant binnen die zelfredzaamheidsmatrix benoemen, evenals de ontwikkeling die de klant beoogd wordt door te maken. Kredietbank Limburg heeft als gedegen specialist met een generalistisch blik ervaring met het inzetten van een screeningsinstrument dat specifiek gericht is op mensen met financiële problemen. Dit betreft het gevalideerde instrument Mesis. Met Mesis wordt de problematiek van de klant integraal in kaart gebracht en nadrukkelijk gestuurd op de eigen kracht.

Effectieve schulddienstverlening vraagt ook een transparante uitvoering van het traject. Goed registreren en monitoren geeft de opdrachtgever inzicht in behaalde resultaten, en schulddienstverlener en klant weten wat van hen verwacht wordt. Hiervoor is een goed en transparant registratiesysteem waarbij de juiste prestatie indicatoren gemeten kunnen worden noodzakelijk. De implementatie van de nieuwe primaire applicatie geeft Kredietbank Limburg veel meer mogelijkheden op dit gebied.

3.4 Een toekomstgerichte organisatie met toekomst gerichte medewerkers

Kredietbank Limburg bestaat uit de mensen die er werken. De veranderingen in het sociaal domein, actief zijn in de keten en uitgaan van de eigen kracht van de burger, vragen specifieke vaardigheden en competenties van onze mensen. Eind 2014 is Kredietbank Limburg gestart met het ontwikkelen van strategisch personeelsbeleid.

Hierbij hoorde ook een heroriëntatie op de kernwaarden van de organisatie en op de kerncompetenties van de medewerkers. Hierbij zijn vier kerncompetenties benoemd:

- Klantgerichtheid: Je onderzoekt de wensen en behoeften van de (interne of externe) klant/gebruiker/opdrachtgever en handelt hiernaar.
- Flexibiliteit: Als zich problemen voordoen of omstandigheden veranderen, zorg je ervoor dat je jouw eigen gedragsstijl verandert om een gesteld doel te bereiken.
- Samenwerking: Je zet jezelf actief in om samen met anderen resultaten te bereiken ook als dit je persoonlijke belang of het belang van het team overstijgt.
- Resultaatgerichtheid: Je formuleert doelen en resultaten helder, concreet en meetbaar. Je maakt duidelijke afspraken en je past je aan als dat nodig is om het resultaat te bereiken.

Daarnaast zijn er ten aanzien van het personeel de volgende groeidomeinen en ontwikkelrichtingen van belang:

- Dienstverlening: Mogelijk verschuift voor een deel van de opdrachtgevers de schuldhelpverlening meer naar de 2e lijn. Het accent zal dan meer op 'schuldregelen' komen te liggen. Ook zal er meer vraag komen naar doelgericht maatwerk dat past binnen de keten. Bij deze manier van werken is communicatie de belangrijkste competentie en is flexibiliteit een must. Dit anticiperen op situaties en hier helder over communiceren past ook bij de groei in werkzaamheden die verwacht wordt op gebied van preventie.
- Organisatie: KBL wil een "aantrekkelijke" organisatie zijn met een sterk imago en een helder aanbod. De medewerkers moeten dit uitdragen. Verder is het in een veranderende omgeving van groot belang om flexibel te zijn zodat een aanpassing van beleid of dienstverlening direct vertaald kan worden in organisatieontwikkeling. Het moet ook voor medewerkers mogelijk zijn om flexibel af te wijken van de norm. Het is wel belangrijk dat medewerkers daarover met hun leidinggevende en hun collega's communiceren. Zo blijft er een kader bestaan waarbinnen medewerkers zich zelfstandig kunnen bewegen.
- Innovatie: Productinnovatie is noodzakelijk bij KBL. Dat vraagt van de medewerkers dat zij mee kunnen veranderen met de producten en diensten en daar zelf over meedenken. Digitalisering en ICT spelen een grote rol in deze veranderingen en medewerkers moeten hier dus mee kunnen werken of in ieder geval affiniteit mee hebben.

4. Op ons doel af: Speerpunten in 2016 en 2017

Op ons doel af: Een organisatie die verankerd is in onze omgeving, die er is voor onze klant en die kan laten zien wat er gebeurt! Dit betekent belangrijke speerpunten in 2016 en 2017. In dit hoofdstuk worden de speerpunten beschreven en in bijlage 1 vindt u de spreiding van de activiteiten over de kwartalen in 2016 en 2017.

4.1 Speerpunt I Productinnovatie en het perspectief van het sociaal domein

4.1.1 Nieuwe dvo's

De ontwikkelingen om ons heen zoals het samenwerken in de keten, verschuivingen van de tweede naar de eerste lijn, inzetten op eigen kracht en de rol van vrijwilligers komen allemaal tot uitdrukking in het doorontwikkelen van ons huidige aanbod en het ontwikkelen van nieuwe diensten. In het onderzoek wat onder regie van het directeurenberaad is uitgevoerd komt ook de plek van Kredietbank Limburg aan de orde en wordt een aanzet gegeven tot het herformuleren van producten. Ook binnen Kredietbank Limburg is in de nota "*Schulddienstverlening in 3D Perspectief*" al nagedacht over hoe de dienstverlening van Kredietbank Limburg kan worden geplaatst in het perspectief van zelfredzaamheid en wijkteams. In de loop van 2016 wordt, samen met de adviescommissie, gekeken worden hoe dit in de dienstverleningsovereenkomsten (dvo) voor 2017 wordt vormgegeven. Hierbij zal ook de mogelijkheid van lumpsumfinanciering worden meegenomen.

Naast het herformuleren van het huidige dienstenaanbod in de dvo's van Kredietbank Limburg zal er ook gewerkt worden aan het ontwikkelen van nieuwe producten waarbij Kredietbank Limburg een meerwaarde kan leveren in de keten. Dit betreft de volgende projecten:

4.1.2 Budgetbeheer Maatwerk

Budgetbeheer Maatwerk (BBR Maatwerk) is activerende financiële ondersteuning als alternatief voor beschermingsbewind. Er heeft in Nederland de laatste jaren een explosieve stijging plaatsgevonden van het aantal onder bewindstellingen. Budgetbeheer Maatwerk is een pilot van een jaar om door middel van screening aan de voorkant enerzijds en begeleiding naar zelfredzaamheid bij het inkomensbeheer anderzijds, de gemeente de regie over hun budget weer terug te geven. Tijdens de eerste helft van de pilotperiode zullen de cliënten die zich bij de KBL aanmelden voor bewindvoering gescreend worden. Aan de hand van de screening zal worden bepaald of de cliënt echt in aanmerking komt voor bewindvoering of dat hij geholpen kan worden met een alternatief product namelijk BBR Maatwerk. BBR Maatwerk is gericht op het bieden van een goede ondersteuning bij het beheren van inkomsten en uitgaven in combinatie met begeleiding gericht op zelfredzaamheid en uitstroom. De pilot Budgetbeheer Maatwerk is gestart aan het einde van 2015 en zal in 2016 verder vorm krijgen.

4.1.3 Preventie, nazorg en scholing wijkteammedewerkers en vrijwilligers

Door het inrichten van wijkteams en het centraal stellen van de eigen kracht van de hulpvrager is het nodig dat medewerkers en vrijwilligers kennis van het schuldhulpverleningsproces bezitten. Voor vrijwilligers is dit kennis die hen de mogelijkheid geeft om de cliënten op een goede manier te ondersteunen. Voor de medewerkers van het wijkteam kan dit algemene kennis zijn die hen de mogelijkheid geeft om goed en op tijd door te verwijzen. In andere wijkteams zal wellicht meer specialistische kennis gevraagd worden. Bij Kredietbank Limburg is deze kennis aanwezig en is er ervaring met het voorlichting geven in het kader van preventie, aan cliënten maar ook aan vrijwilligers. Het is een speerpunt om deze ervaring en programma's om te vormen tot een uitgebreid scholingsaanbod zodat de medewerkers van wijkteams en de vrijwilligers door Kredietbank Limburg geschoold kunnen worden en goed op hun rol zijn voorbereid. Daarnaast is het van belang om in afstemming met de behoeften van de gemeente ons voorlichtingsaanbod in het kader van preventie eens goed onder de loep te nemen en waar nodig te vernieuwen.

Als een burger een traject in de schulddienstverlening heeft doorlopen is het belangrijk om te voorkomen dat deze burger weer terugvalt en zich opnieuw met financiële

problemen moet melden. Ongeacht welk traject, met welk perspectief de burger heeft doorlopen er is altijd een reëel risico op terugval. Dit kan zijn omdat gezond financieel gedrag voor sommigen moeilijk is structureel vol te houden of omdat de omstandigheden of gezondheid van de hulpvrager verslechteren. Er zijn vele redenen waarom mensen opnieuw in de financiële problemen raken. Het voorkomen van een terugval is essentieel en wordt op dit moment nog weinig ingezet. Nazorg kan op verschillende manieren vormgegeven worden. Dit kan door mensen proactief te benaderen en te informeren hoe het gaat. Het kan door ketenpartners te vragen om bij de aanpak van de andere leefgebieden ook de financiën te blijven monitoren. Het kan ook door het organiseren periodieke terugkomdagen in groepsverband waarbij naast de professionele input van de dienstverlener het contact met lotgenoten een belangrijke hulp kan zijn.

4.1.4 Inzet van vrijwilligers

Maatwerkconstructies en klanten (terug)begeleiden naar zelfsturing vraagt op sommige momenten meer inzet dan vanuit het budget beschikbaar is. De inzet van vrijwilligers is daarbij onontbeerlijk. Vrijwilligers kunnen een belangrijke bijdrage leveren in het ondersteunen van burgers bij hun thuisadministratie en bij het verdere traject binnen de schulddienstverlening. Kredietbank Limburg werkt op verschillende plekken met de inzet van vrijwilligers. Het is voor Kredietbank Limburg belangrijk om zelf meer regie te kunnen voeren op de taken en de rol van de vrijwilligers dan nu het geval is. Dit maakt het mogelijk om maatwerk en begeleiding beter te borgen. Kredietbank Limburg zal op zoek gaan naar een groep vrijwilligers die specifiek bij onze werkzaamheden kunnen worden ingezet. Afhankelijk van de mogelijkheden zal dit in samenwerking met andere vrijwilligersprojecten en -organisaties gebeuren. Indien nodig zal Kredietbank Limburg zelf een groep vrijwilligers gaan aantrekken.

4.1.5 Doelgroep differentiatie

Maatwerk betekent dat een standaardproces niet meer vanzelfsprekend is. Het proces zoals binnen de branchevereniging NVVK is afgesproken is gestandaardiseerd en omvat een aantal te doorlopen stappen. Maatwerk betekent kijken of sommige dingen sneller kunnen, of er stappen kunnen worden overgeslagen of dat het juist een stap langer duurt door coaching en aandacht voor gedrag. Het proces van schuldhulpverlening is echter wel aan regels gebonden. Niet alleen de branchevereniging heeft regels vastgesteld voor haar leden, ook de rechtbank heeft regels bepaald. Per rechtbank kan het erg verschillen hoe de regels worden toegepast en wat de ruimte is om er van af te wijken. Het is aan Kredietbank Limburg om met het belang van de cliënt voorop, de uitdaging aan te gaan en binnen de kaders de ruimte te vinden voor maatwerk zoals bijvoorbeeld een versneld WSNP traject en een pilot huisbezoeken.

4.1.6 Kredietverlening: statushouderskredieten en saneringskrediet initiatieven zoals het Goede Gierenfonds

Hoewel Kredietbank Limburg inmiddels veel meer is dan een bank alleen, is de kredietverlening nog steeds een belangrijke pijler van de organisatie. Lange tijd was er sprake van een dalende vraag naar kredieten. In 2015 lijkt deze trend gestopt en de vraag te stabiliseren. Daarnaast zijn er om ons heen een aantal ontwikkelingen waarbij kredietverlening een goed instrument is om bij actuele problematiek een uitkomst te bieden.

Statushouderskrediet

De komst van grote hoeveelheden vluchtelingen naar ons land en de daarmee gepaard gaande versnelde uitstroom van statushouders uit de opvanglocaties maken dat gemeenten genoodzaakt zijn om de voorzieningen voor deze statushouders anders te gaan organiseren. Kredietbank Limburg is inmiddels actief in gesprek met een aantal

gemeenten om onder speciale condities en een aangepast rentetarief leningen met gemeentelijke borgstelling aan statushouders te verstrekken. In sommige gemeenten wordt hierbij meteen een periode van budgetbeheer afgesproken om te voorkomen dat statushouders in de eerste periode in de financiële problemen raken.

Saneringskredieten initiatieven zoals het Goede Gierenfonds

Het "goede gierenfonds" is een initiatief dat landelijk aandacht krijgt en in verschillende varianten op verschillende plaatsen terugkomt. De kern hierbij is dat een problematische schuld in een keer van de schuldenaar wordt overgenomen. Dit geeft die persoon dan ruimte maar ook de verplichting om te gaan werken en zich te ontwikkelen en op termijn de schuld af te betalen. Voor Kredietbank Limburg is het belangrijk om aan te sluiten bij deze behoefte en te onderzoeken waar dit instrument een goed alternatief kan zijn. Het huidige saneringskrediet is hiervoor een goede basis en biedt vaak nog meer mogelijkheden dan het Goede Gierenfonds.

4.2 Speerpunt II Personeel en Organisatie

Kredietbank Limburg bestaat uit de mensen die er werken. De veranderingen in het sociaal domein, actief zijn in de keten en uitgaan van de eigen kracht van de burger, vragen specifieke vaardigheden en competenties van onze mensen. Het is daarom belangrijk dat er geïnvesteerd wordt in de ontwikkeling van onze medewerkers.

4.2.1 Invoering van de gesprekscyclus: "het goede gesprek"

Het goede gesprek is een instrument dat is ontwikkeld door de gemeente Maastricht. Dit instrument kan de ontwikkeling van de medewerker sturen en ondersteunen. De gesprekscyclus biedt zowel leidinggevenden als medewerkers de mogelijkheid om op een gestructureerde manier te werken aan en te sturen op concrete resultaten/zichtbare bijdragen, de persoonlijke ontwikkeling en de invulling van eventuele loopbaanwensen. Medewerkers worden gestimuleerd om meer hun eigen verantwoordelijkheid te nemen. Ze krijgen meer mogelijkheden om invloed uit te oefenen op hun eigen werk en persoonlijke ontwikkeling. Dat vraagt taakvolwassenheid maar biedt ook kansen. De gesprekscyclus bestaat uit drie gesprekken per twee jaar tussen de direct-leidinggevende en de medewerker. Het betreft een planningsgesprek, een voortgangsgesprek en een beoordelingsgesprek. Belangrijke kenmerken van de gesprekscyclus zijn meer outputgerichte afspraken, meer gerichte aandacht op persoonlijke ontwikkeling en meer eigen verantwoordelijkheid bij medewerkers. Het zijn allemaal aspecten waarin de organisatie en medewerkers verder kunnen en moeten groeien. Voor de invoering van de systematiek van 'het goede gesprek' moeten de vier kerncompetenties (klantgerichtheid, samenwerking, resultaatgerichtheid en flexibiliteit) aan de functiegroepen gekoppeld worden en moeten er per functiegroep specifieke competenties benoemd worden. Om de gesprekscyclus 'het goede gesprek' bij Kredietbank Limburg te gaan gebruiken is instemming van de ondernemingsraad nodig. Het is het doel om in 2016 het goede gesprek in te voeren.

4.2.2 Opleidingsplan

Kredietbank Limburg heeft de contouren van het opleidingsplan vastgesteld maar daar is concreet nog geen verdere invulling aan gegeven. Het strategisch personeelsbeleid en de invoering van 'het goede gesprek' biedt een goede mogelijkheid om het opleidingsplan richting te geven en tot implementatie over te gaan. De gemeente Maastricht heeft een scholingsprogramma voor medewerkers en leidinggevenden ingericht gericht op de competentiegids en de cyclus van het goede gesprek. Er wordt onderzocht of en op welke voorwaarden Kredietbank Limburg hier gebruik van kan maken.

4.2.3 Seniorenbeleid en maatwerkconstructies

De wereld verandert, het werk verandert en daarmee zijn ook de gevraagde vaardigheden en competenties veranderd. Dit biedt voor veel van onze medewerkers uitdaging en ontwikkelkansen. Voor de ene medewerker is ontwikkelen echter makkelijker dan voor de ander. Ons uitgangspunt is ontwikkeling en kansen voor iedereen. Daar zullen we samen in investeren. Als blijkt dat de gevraagde ontwikkeling echt niet lukt dan gaan we in gesprek en zullen we op basis van maatwerk en weer gezamenlijke inzet het toekomstperspectief uitstippelen.

Naast de verandering in het werk en in de gevraagde vaardigheden en competenties wordt er ook van mensen gevraagd om langer door te blijven werken. Waar vroeger mogelijkheden tot vervroegde uittreding van overheidswege gestimuleerd werden is dit tegenwoordig juist andersom. Samen met de ondernemingsraad zal onderzocht worden of het goed en noodzakelijk is om een seniorenbeleid te ontwikkelen. Hierbij wordt gezocht naar het maximaal gebruikmaken van de kracht van onze ervaren medewerkers in combinatie met belastbaarheid en gevraagde productiviteit. Ook hier is gezamenlijke investering een uitgangspunt.

4.2.4 Organisatie inrichting

Sinds 2014 werkt Kredietbank Limburg in regioteams. Multidisciplinaire teams waarbij de klant en niet het werkproces centraal staat en die makkelijk contact kunnen leggen in de keten. Klantcontacten vinden plaats in de regio, dicht bij de klant en dicht bij onze ketenpartners. Het werken met de regio's bevalt goed en ook vanuit de omgeving komen er positieve reacties en werpt deze manier van werken zijn vruchten af. Als de organisatie door overheveling van de eerstelijns taken naar medewerkers in het wijkteam wellicht zal krimpen, moet bekeken worden of de huidige inrichting van de organisatie de beste blijft. De kernwaarden waarbij de klant centraal staat en Kredietbank Limburg verankerd is in de keten zullen niet veranderen. Bij flinke krimp zal wel gekeken moeten worden hoe efficiency en continuïteit geborgd blijven. De herbezinning op de organisatiestructuur zal indien nodig in de loop van 2017 plaatsvinden als er meer zicht is op de toekomst en het tempo van de veranderingen.

4.3 Speerpunt III Verbeteren en optimaliseren werkprocessen en ICT

De afgelopen jaren hebben er al een aantal belangrijke vernieuwingen op het gebied van ICT plaatsgevonden. De ICT-infrastructuur is geheel vernieuwd waardoor het mogelijk is geworden om in het werk verbeteringen door te voeren, te moderniseren en beter aan te sluiten op onze veranderende omgeving. In 2015 is het werkproces binnen Kredietbank Limburg bijna geheel gedigitaliseerd. In 2015 is er ook gekozen voor een nieuwe primaire applicatie (Stratech) die naar verwachting op 1-1-16 in de lucht zal zijn. De digitalisering en de nieuwe primaire applicatie hebben veel invloed op het werkproces en daarmee op het dagelijks werk. Het biedt veel voordelen en mogelijkheden maar het betekent soms ook meer en anders werken. Verandering in de automatisering is ingrijpend voor alle medewerkers. De komende periode zal in het teken staan van uitvoering en optimalisering van ingezette vernieuwing. Concreet betekent dit dat in 2016 er aandacht zal zijn voor:

- Implementatie en optimalisatie van Stratech
- Optimaliseren digitalisering
- In de lucht brengen van nieuwe website met web portaal voor klanten en ketenpartners
- Vormgeven managementinformatie

Het is belangrijk om hierbij te leren, te vernieuwen, soms te heroverwegen maar vooral ook naar buiten te blijven kijken.

4.4 Speerpunt IV Communicatie

Communicatie is een veel omvattend en essentieel instrument. Met een heldere en eenduidige boodschap kunnen we laten weten waar Kredietbank Limburg voor staat. Met een interactieve website kunnen we de zelfredzaamheid van onze klanten bevorderen en geven we ketenpartners inzicht in ons werk. Digitale communicatie heeft samenhang met de implementatie van Stratech en heeft invloed op het werkproces. Bovenal is communicatie natuurlijk nooit eenrichtingsverkeer. Wat denken onze klanten van ons en waar liggen onze verbeterpunten? Communicatie is dus een belangrijk speerpunt en de volgende projecten zullen hierbij aan de orde komen:

- Inbedden web portaal en digitale communicatie in het werkproces
- Klant en ketenpartners bekend maken met web portaal
- Klanttevredenheidsonderzoek

5. Op ons doel af zonder te struikelen

Alle beschreven ontwikkelingen en bijbehorende speerpunten zijn belangrijk en actueel. Toch kunnen we niet alles tegelijk. De winkel blijft open en de klant, de spil van ons proces blijft ons dagelijks werk en verdient aandacht en geborgde kwaliteit. In bijlage 1 is een planning weergegeven en zijn de activiteiten verdeeld over de kwartalen in 2016 en 2017. Deze planning is niet in beton gegoten. Soms zal het langer duren dan gepland of pas later kunnen starten. Het betekent ook niet dat als er iets eerder of anders moet gebeuren dat per definitie niet kan. Het betekent wel dat er keuzes gemaakt moeten worden.

Tot slot

Omdat het goed is voor onze klant, want daar zijn we voor

Deze nota begon met het vaststellen dat de wereld verandert. Ook in 2016 en 2017 staat de wereld niet stil, transformeert het sociaal domein en zullen er nieuwe ontwikkelingen zijn. Denk bijvoorbeeld aan de eerste ervaringen en evaluaties van de wijkteams, nieuwe inzichten in methoden voor schulddienstverlening, veranderingen in de doelgroep en ga zo maar door. Met het uitvoeren van de in deze nota benoemde speerpunten gaan wij op ons doel af en zijn wij in staat om mee te veranderen. Omdat dat goed is voor onze klant. Want daar zijn we voor.

Bijlage 1 planning speerpunten

2016

Speerpunt	2016 Q1	2016 Q2	2016 Q3	2016 Q4
I. Personeel en organisatie	<i>Het goede gesprek</i> Maatwerk en seniorenbeleid	Het goede gesprek Maatwerk en seniorenbeleid Opleidingsplan	Het goede gesprek Maatwerk en seniorenbeleid Opleidingsplan	Het goede gesprek Opleidingsplan
II. ICT	Implementatie Stratech Optimaliseren digitaliseren Managementinformatie	Implementeren en optimaliseren Stratech Optimaliseren digitaliseren Managementinformatie	Optimaliseren Stratech Managementinformatie	Optimaliseren Stratech
III. Communicatie		Webportaal	Webportaal	Webportaal
IV. Product innovatie		Vernieuwen DVO	Vernieuwen DVO	Afsluiten nieuwe DVO's
Budgetbeheer Maatwerk	Budgetbeheer Maatwerk	Budgetbeheer maatwerk	Budgetbeheer maatwerk	Budgetbeheer maatwerk
Doelgroep innovatie		Doelgroep differentiatie	Doelgroep differentiatie pilot huisbezoeken pilot versnellen doorlooptijd	Doelgroep differentiatie Pilot huisbezoeken, pilot versnellen doorlooptijd
Preventie scholing	Ontwikkelen en uitbreiden scholing	Ontwikkelen en uitbreiden scholing	Vernieuwen preventieaanbod	Vernieuwen preventieaanbod
Inzet vrijwilligers			Vrijwilligers inzet intensiveren	Vrijwilligers inzet intensiveren
Kredietverlening	Statushouderskredieten	Statushouderskredieten		

2017

Speerpunt	2017 Q1	2017 Q2	2017 Q3	2017 Q4
I. Personeel en organisatie	Ontwikkelen competenties vanuit het goede gesprek en opleidingsplan	Ontwikkelen competenties vanuit het goede gesprek en opleidingsplan	Ontwikkelen competenties vanuit het goede gesprek en opleidingsplan Evalueren organisatiestructuur	Ontwikkelen competenties vanuit het goede gesprek en opleidingsplan Evalueren organisatiestructuur
II. ICT	Optimaliseren werkprocessen	Optimaliseren werkprocessen	Optimaliseren werkprocessen	Optimaliseren werkprocessen
III. Communicatie	Opzet klanttevredenheids-onderzoek	Uitvoeren Klanttevredenheids-onderzoek	Verwerken resultaten Klanttevredenheids-onderzoek	Implementeren verbeterpunten
IV. Product innovatie				
Budgetbeheer Maatwerk	Budgetbeheer Maatwerk	Budgetbeheer maatwerk	Budgetbeheer maatwerk	Budgetbeheer maatwerk
Doelgroep innovatie	Doelgroep differentiatie Pilot huisbezoeken, pilot versnellen doorlooptijd	Doelgroep differentiatie Pilot zoek het alternatief	Doelgroep differentiatie	Doelgroep differentiatie
Preventie scholing	Ontwikkelen product Nazorg	Ontwikkelen product Nazorg		
Inzet vrijwilligers	Evalueren inzet vrijwilligers			
Kredietverlening	Saneringskrediet/Goede gierenfonds initiatieven	Saneringskrediet/Goeden gierenfonds initiatieven		