

## De schuldhulpverlening in Huizen

*Onderzoek naar de doelmatigheid en doeltreffendheid  
van de gemeentelijke schuldhulpverlening*

Jessica van den Toorn  
Maxine van Bommel  
Trudi Nederland  
M.m.v. Rob Gilsing

Onderzoek in opdracht van: de Rekenkamercommissie Huizen

Utrecht, september 2014

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Aanleiding tot het onderzoek en vraagstelling</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>De schuldhulpverlening in Huizen in vogelvlucht</b>	<b>4</b>
2.1	De geschiedenis	4
2.2	Het beleid	4
2.3	De uitvoering	5
2.4	De toekomst	5
<b>3</b>	<b>Toetsingskader en onderzoeksmethoden</b>	<b>6</b>
3.1	Toetsingskader	6
3.2	Onderzoeksmethoden	8
<b>4</b>	<b>Bevindingen</b>	<b>9</b>
4.1	De doeltreffendheid van fase 1 van de schuldhulpverlening in Huizen: het schuldhulploket	9
4.2	De doeltreffendheid van fase 2 van de schuldhulpverlening in Huizen: de Kredietbank	11
4.3	De doelmatigheid van de schuldhulpverlening in Huizen	12
4.4	Preventie en vroegsignalering van schulden in Huizen	13
4.5	Positie van de raad in de schuldhulpverlening in Huizen	15
<b>5</b>	<b>Conclusies</b>	<b>16</b>
5.1	Het beleid	16
5.2	Vroegsignalering en preventie	16
5.3	Uitvoering schuldhulpverlening	17
	<b>Bijlage 1 Bevindingen</b>	<b>18</b>
	(4.1) De doeltreffendheid van fase 1 van de schuldhulpverlening in Huizen: het schuldhulploket	18
	(4.2) De doeltreffendheid van fase 2 van de schuldhulpverlening in Huizen: de Kredietbank	23
	(4.3) De doelmatigheid van de schuldhulpverlening in Huizen	27
	(4.4) Preventie en vroegsignalering van schulden in Huizen	34
	(4.5) Positie van de raad in de schuldhulpverlening in Huizen	40
	<b>Bijlage 2 Geraadpleegde documenten</b>	<b>42</b>
	<b>Bijlage 3 Overzicht interviews en respondenten</b>	<b>43</b>
	Interviews	43
	Groepsinterviews	43
	<b>Bijlage 4 Topiclijsten (groeps)interviews</b>	<b>44</b>
	Topiclijst interview met wethouder	44
	Topiclijst interview met beleidsmedewerkers gemeente Huizen	45
	Topiclijst interview met medewerkers van het loket	46
	Topiclijst interview met de medewerkers van de Kredietbank	48
	Focusgroep preventie en vroegsignalering van schulden	49
	Groepsinterview raadsleden gemeente Huizen	50

## 1 *Aanleiding tot het onderzoek en vraagstelling*

Nederlandse gemeenten zien het aantal en de complexiteit van schuldsituaties de laatste jaren steeds verder toenemen. Schuldhulpverleners krijgen hierdoor te maken met zwaardere, meervoudige problematiek. Dit gaat gepaard met een verschuiving in de doelgroep. Waren het vroeger vooral de uitkeringsgerechtigden en minima die met schulden kampten, nu zie je ook mensen met een modaal of zelfs dubbel modaal inkomen. Door de economische crisis hebben veel mensen hun baan verloren en staan veel koopwoningen onder water.

Sinds juli 2012 staan de Nederlandse gemeenten, door de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), aan het roer om de schuldhulpverlening op een integrale wijze invulling te geven. Bij integrale oplossingen voor schuldsituaties gaat het om een beleidsbenadering met op elkaar afgestemde dienstverlening aan burgers die het alleen niet redden (VNG 2013). Gemeenten zijn verantwoordelijk voor een breed toegankelijke gemeentelijke schuldhulpverlening voor natuurlijke personen, met maximale wachttijden.

De gemeente Huizen voert de schuldhulpverlening uit voor de gemeenten Huizen, Laren, Blaricum en Eemnes. De gemeente Huizen werkt sinds 2008 al met een laagdrempelige voorziening aan de 'voorkant', het schuldhulploket. De Kredietbank Nederland wordt ingezet voor problematische schulden. Hier kan men alleen met een doorverwijzing van het schuldhulploket terecht.

De Rekenkamer van de gemeente Huizen heeft het Verwey-Jonker Instituut gevraagd onderzoek te doen naar de kwaliteit van de schuldhulpverlening aan de burger vanuit preventief en curatief perspectief. Dit onderzoek moet een bijdrage leveren aan de doelmatigheid (efficiency) en doeltreffendheid (effectiviteit) van de gemeentelijke schuldhulpverlening in Huizen.

De Rekenkamer formuleerde voor het onderzoek de volgende hoofdvraag:

### **Wordt de schuldhulpverlening van de gemeente Huizen doelmatig en doeltreffend uitgevoerd?**

In het onderzoek is de hele keten van schuldhulpverlening in Huizen onder de loep genomen: het preventiebeleid, de toegankelijkheid van de schuldhulp, de intake, het plan van aanpak, het uitvoeringstraject, en de nazorg (Hiemstra en De Vries 2008). Hiervoor is uitsluitend gekeken naar de schuldhulpverlening voor de inwoners van de gemeente Huizen. De cijfers voor de gemeenten Blaricum, Eemnes en Laren zijn buiten beschouwing gelaten.

## 2 *De schuldhulpverlening in Huizen in vogelvlucht*

De gemeente Huizen is in 2008 gestart met concreet beleid in het kader van schuldhulpverlening voor de gemeente Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren (HBEL-gemeenten). Daarmee liep Huizen vooruit op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening die op 1 januari 2012 in werking is getreden.

### 2.1 *De geschiedenis*

De wethouder werd in 2007 verantwoordelijk voor het armoedebelief. Als nieuwe wethouder maakte ze een rondje langs de maatschappelijk organisaties die zich met armoede bezighielden. In al die gesprekken kwam naar voren dat schulden een gigantisch probleem vormden en dat daar geen samenhangende aanpak voor was. De wachttijden bij de Kredietbank waren lang en hulpvragers werden onvoldoende ondersteund in het op orde brengen van hun administratie. Aanmelding liep via het maatschappelijk werk. Bij mensen die relatief snel geholpen hadden kunnen worden liepen de schulden hoog op. Hiermee liepen ook de kosten voor de schuldhulpverlening op.

De gemeente heeft toen besloten het schuldhulploket op te richten. Het loket moest zorgen voor de zeef: kleine vragen/problemen snel oplossen en voorkomen dat mensen onvoorbereid, te snel of onnodig de Kredietbank inschakelen.

De gemeenteraden van Huizen, Eemnes en Blaricum hebben in februari 2007 het projectplan Pilot Integrale Schuldhulpverlening vastgesteld en de voor de uitvoering hiervan benodigde middelen beschikbaar gesteld. Per 1 januari 2008 vormt Huizen met Blaricum, Eemnes en Laren de Intergemeentelijke afdeling Sociale Zaken Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren. Sindsdien kunnen naast de inwoners uit Huizen, ook de inwoners van Blaricum, Eemnes en Laren gebruik maken van de faciliteiten van het schuldhulploket.

### 2.2 *Het beleid*

In het beleidsplan Schuldhulpverlening 2012-2015 beschrijft de gemeente dat zij onder problematische schulden een situatie verstaat waarin de maandelijkse aflossingen niet uit het reguliere inkomen en vermogen kunnen worden voldaan.

De visie van de gemeente op schuldhulpverlening luidt als volgt:

Schuldhulpverlening staat open voor alle inwoners van de gemeenten Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren. De problematiek staat centraal. Om financiële problemen met succes en duurzaam te bestrijden, zullen de achterliggende problemen eveneens moeten worden aangepakt (Integrale aanpak). Daarbij blijft de verantwoordelijkheid voor het slagen van dit traject liggen bij de cliënt en schuldeiser(s). (Beleidsplan, p.11)

De gemeente sluit geen personen uit die uitvallen door verwijtbaar gedrag of om welke reden dan ook recidiveren. Indien personen uitgesloten worden dan stijgen immers andere maatschappelijke kosten, zoals kosten bij uithuiszettingen<sup>1</sup>, politie, brandweer, jeugdzorg, schooluitval bij kinderen, kinderen die extra hulp nodig hebben etc. (p.11).

<sup>1</sup> De kosten van een uithuiszetting worden geschat op tussen € 10.000 en € 15.000.

### 2.3 De uitvoering

Het schuldhulploket vormt nog altijd de spil van het schuldhulpverleningsbeleid in Huizen: Bij het schuldhulploket (meldpunt) melden alle inwoners zich met (hulp)vragen over schuldhulpverlening. Dit kan zowel telefonisch, op afspraak, als tijdens het inloopspreekuur. Het loket heeft een zeeffunctie. Er wordt beoordeeld welke personen met een tip of advies geholpen zijn en welke personen doorverwezen dienen te worden naar de Kredietbank Nederland. Naast deze zeeffunctie fungeert het loket ook als regisseur en spin in het web, is het bewaker van de voortgang van schuldhulpverlening aan personen, ontwikkelt en bewaakt het doorverwijzingen en samenwerkingsafspraken, regisseert het de preventieactiviteiten, en coördineert en verzamelt het de managementinformatie. (Beleidsplan, p.5)

Mensen kunnen zich zelf melden bij het loket, maar kunnen ook worden doorverwezen door andere organisaties of gemeentelijke afdelingen.

Het loket wordt bemenst door een medewerker van PLAN-groep (coördinator) en in 2012 is daar een medewerker van de gemeente aan toegevoegd om de beschikkingen af te geven en te zorgen voor de administratieve ondersteuning.

De Kredietbank Nederland wordt ingezet voor problematische schulden. Schuldenaren kunnen daar alleen met een doorverwijzing van het schuldhulploket terecht. Twee dagen in de week zijn twee schuldhulpverleners van de Kredietbank aanwezig bij het loket: een klantmanager en een budgetcoach. De klantmanager verzorgt de intake en regelt de contracten, zodat het minnelijk traject kan starten. Als de klantmanager alle documenten op orde heeft en een goed beeld heeft van de schuldenpositie van de klant, gaat het dossier over naar het hoofdkantoor. Daar wordt de schuldregeling administratief afgewikkeld. De klantmanager blijft eindverantwoordelijke en aanspreekpunt, maar heeft het traject dan in principe overgedragen.

De budgetcoach komt in beeld bij het budgetbeheer. De gemeente heeft met de Kredietbank afgesproken dat budgetbeheer onmiddellijk wordt ingezet, zodat schulden worden gestabiliseerd en schuldeisers weten dat de lopende zaken worden betaald. De budgetcoach richt een budgetplan in en laat een inkomensvolmacht tekenen, zodat het inkomen dat een klant heeft (bijv. uit een uitkering) naar de Kredietbank wordt overgemaakt. De budgetcoach zorgt dat de vaste lasten worden betaald. Ze neemt dus alle geldzaken van de klant over om te voorkomen dat er nieuwe schulden ontstaan. Gaandeweg krijgt de klant weer steeds meer verantwoordelijkheden terug, met het uiteindelijke doel dat hij of zij het budget weer zelf kan beheren.

De Kredietbank is het eindstation. Na de afronding van een schuldregeling is er geen contact meer met medewerkers van de gemeente of het loket.

### 2.4 De toekomst

Uiteindelijk wil de gemeente naar één loket aan de voorkant, waar ook schulden worden meegenomen. Het schuldhulploket zal meer een backoffice gaan vormen.

De wethouder heeft het gevoel dat de schuldhulpverlening daarmee nog efficiënter en effectiever gaat worden. De gesprekken die Wmo-consulenten en de medewerkers van het loket voeren, komen nu al vaak sterk overeen. Bovendien komen schulden zelden alleen, er is vaak sprake van complexe en meervoudige problematiek. Met één loket kunnen problemen meer integraal worden opgepakt.

Ook de raadsleden zijn positief over de beweging richting één loket voor het sociale domein (met het schuldhulploket in de backoffice). Ze hopen dat schulden hiermee in een vroeger stadium aan het licht komen.

Het schuldhulploket blijft in ieder geval nog bestaan in 2014, zodat de medewerkers van het loket de baliemedewerker van het Klant Contact Centrum kunnen inwerken. Hoever moet de baliemedewerker doorvragen bij het eerste gesprek en wanneer moet ze doorverwijzen naar de backoffice?

De doelstelling van de gemeente is vanaf 2015 om te streven naar één gezin, één plan, één contactpersoon. Dus ook als mensen worden doorverwezen naar de Kredietbank moeten zij één contactpersoon bij de gemeente houden.

### 3 *Toetsingskader en onderzoeksmethoden*

#### 3.1 *Toetsingskader*

De centrale vraag in dit onderzoek is of de schuldhulpverlening van de gemeente Huizen doelmatig en doeltreffend wordt uitgevoerd. Om die vraag te beantwoorden, is in nauw overleg met de Rekenkamercommissie een toetsingskader opgesteld.

Deze hoofdvraag valt uiteen in de volgende deelvragen:

##### **A. Doeltreffendheid**

1. Worden de resultaten behaald zoals geformuleerd op pagina 23 van het beleidsplan?
2. Wordt voldaan aan de kwaliteitseisen zoals geformuleerd op pagina 17-22 van het beleidsplan?

##### **B. Doelmatigheid**

3. Hoe verhouden de resultaten onder 1 zich met de resultaten van gemeenten met vergelijkbare budgetten (benchmark)?

##### **C. Preventie**

Bij onderdeel A en B hebben we specifieke aandacht voor het preventiebeleid van de gemeente Huizen. We beantwoorden de volgende deelvragen:

4. Hoe is aan vroegsignalering en preventie van schulden vormgegeven?
5. Hoe kan de kwaliteit van vroegsignalering en preventie van schulden worden verbeterd, zodat de doelmatigheid en doeltreffendheid worden vergroot?

##### **D. Positie gemeenteraad**

6. Heeft de raad voldoende instrumenten (verslaglegging en dergelijke) om t.a.v. schuldhulpverlening kaderstellend en controlerend te opereren?

In de tabel hieronder zijn de onderzoeksvragen geoperationaliseerd in een toetsingskader.

Onderwerp	Onderzoeksvragen	Criteria
Doeltreffendheid	1. Worden de resultaten behaald zoals geformuleerd op pagina 23 van het beleidsplan?	1a. De resultaten van de schuldhulpverlening zijn transparant in beeld gebracht. 1b. Bij het schuldhulploket zijn geen wachttijden. 1c. Niemand wordt onvoorbereid, te snel of onnodig doorgestuurd naar de schuldhulpverlener. 1d. De tijd tussen aanmelding bij de Kredietbank Nederland en intake bedraagt maximaal twee weken. 1e. Budgetbeheer wordt binnen twee weken na aanmelding gerealiseerd. 1f. De termijn tussen het tekenen van een schuldregelingovereenkomst en de toestandbrenging van een schuldregeling bedraagt maximaal 120 dagen. 1g. Het slagingspercentage is minimaal 70%. 1h. Het verwijtbare uitvalspercentage is maximaal 10%. 1i. Maximaal 5% recidiveert. 1j. Binnen drie maanden na het einde van de budgethulp vindt een nazorggesprek plaats. 1k. In 5% van de gevallen wordt een WSNP-verklaring afgegeven

Onderwerp	Onderzoeksvragen	Criteria
	2. Wordt voldaan aan de kwaliteitseisen zoals geformuleerd op pagina 17-22 van het beleidsplan?	<p>2a. De gemeente slaagt erin om schuldhulpverlening laagdrempelig aan te bieden.</p> <p>2b. Na aanmelding bij de Kredietbank wordt tenminste budgetbeheer gerealiseerd.</p> <p>2c. De Kredietbank biedt een plan van aanpak aan waarbij rekening gehouden wordt met de zelfredzaamheid en motivatie van de cliënt (maatwerk).</p> <p>2d. Bij bedreigende schulden geldt een wachttijd van maximaal 3 werkdagen.</p> <p>2e. Vrijwilligers worden ingezet om langere tijd met iemand op te trekken en daarmee bij te dragen aan een langdurige verbetering van de financiële situatie.</p> <p>2f. Door een optimale samenwerking tussen de afdeling Sociale Zaken en de schuldhulpverlener worden vaste lasten direct op de uitkering ingehouden en aan schuldeisers betaald.</p> <p>2g. Er is extra aandacht voor gezinnen met kinderen waarbij een schuldenproblematiek aanwezig is.</p> <p>2h. Ondernemers en beëindigende ondernemers met financiële problemen worden doorverwezen naar het Bureau Zelfstandigen en Kunstenaars (BZK).</p> <p>2i. De gemeente werkt volgens de gedragscodes van de NVVK en volgt de modules 'schuldhulpverlening nieuwe stijl'.</p> <p>2j. Sociale Zaken vervult een overall coördinatiefunctie: toezicht en sturing op doelstellingen, uitvoeren van het beleidsplan, periodiek overleg met de Kredietbank, en indien nodig het inschakelen van het WMO-team en ketenpartners.</p> <p>2k. De coördinator van het schuldhulploket vervult de coördinatie op klantniveau.</p>
Doelmatigheid	3. Hoe verhouden de resultaten onder 1 zich met de resultaten van gemeenten met vergelijkbare budgetten (benchmark)?	3a. De resultaten van de gemeente zijn vergelijkbaar met of beter dan die van gemeenten met vergelijkbare budgetten
Preventie	4. Hoe is aan vroegsignalering en preventie van schulden vormgegeven?	<p>4a. Het schuldhulploket functioneert als meldpunt voor informatie, advies en doorverwijzing.</p> <p>4b. Er vindt stabilisatie plaats door middel van een vorm van budgetbeheer.</p> <p>4c. De gemeente creëert bewustwording over een gezonde financiële huishouding door middel van cursussen.</p> <p>4d. Informatie omtrent schuldenproblematiek wordt verspreid via lokale media, een nieuwsbrief voor cliënten van de sociale dienst en folders bij ketenpartners.</p> <p>4e. Door middel van nazorg wordt voorkomen dat schuldenaren opnieuw in eenzelfde soort situatie terechtkomen.</p> <p>4f. Vrijwilligers worden ingezet zoals schuldhulpmaatjes.</p> <p>4g. Er is tijdelijke ondersteuning mogelijk vanuit de voedselbank.</p> <p>4h. Er zijn afspraken gemaakt met woningbouwverenigingen over het tijdig signaleren van slecht betalingsgedrag en/of achterstanden.</p> <p>4i. De gemeente werkt in het kader van vroegsignalering en preventie optimaal samen met derden.</p>
Positie gemeenteraad	5. Hoe kan de kwaliteit van vroegsignalering en preventie van schulden worden verbeterd, zodat de doelmatigheid en doeltreffendheid worden vergroot?	<p>5a. Er zijn heldere afspraken gemaakt met ketenpartners over wie wat doet op het gebied van vroegsignalering en preventie.</p> <p>5b. De partners monitoren hun activiteiten en interventies op wat werkt voor welke doelgroep.</p> <p>5c. De partners wisselen twee keer per jaar hun ervaringen uit over de effecten van de activiteiten en interventies, en maken aan de hand van deze uitwisseling nieuwe afspraken.</p> <p>5d. De gemeente faciliteert de samenwerking en stuurt deze aan.</p>
	6. Heeft de raad voldoende instrumenten (verslaglegging en dergelijke) om t.a.v. schuldhulpverlening kaderstellend en controlerend te opereren?	<p>6a. De raad wordt regelmatig geïnformeerd over de stand van zaken in de uitvoering en de financiële voortgang in het schuldenbeleid.</p> <p>6b. De verantwoordingsinformatie geeft de gemeenteraad voldoende heldere informatie over de vragen: wat willen we bereiken, wat hebben we daarvoor gedaan, wat heeft het gekost en wat hebben we bereikt?</p>



### 3.2 Onderzoeksmethoden

Het onderzoek bestond uit vijf onderdelen, die we hieronder kort beschrijven. Voor een overzicht van de respondenten verwijzen we u naar bijlage 2. De topiclijsten die bij de (groeps)interviews zijn gebruikt zijn opgenomen in bijlage 3.

#### *Analyse bestaande gegevens: gemeentelijke stukken en registratiegegevens*

Bij de start van het onderzoek hebben de onderzoekers alle bestanden bij de gemeente opgevraagd die inzicht geven in de doelmatigheid en doeltreffendheid van de schuldhulpverlening van de gemeente Huizen. In totaal zijn er zo'n veertig documenten geanalyseerd. De documenten varieerden van openbare jaarverslagen, notulen van de openbare vergadering van de commissie en overeenkomsten met lokale partners, tot interne memo's, actieve registratiegegevens en overzichten van het schuldhulploket, en maandelijkse trajectrapportages van de uitvoerder. Er is contact geweest met het landelijk bureau van de Kredietbank en met de administratief medewerker van het loket om de cijfers te duiden.

#### *Interviews met beleidsmedewerkers en uitvoerders*

De onderzoekers hielden face-to-face interviews met de wethouder, twee beleidsmedewerkers, een medewerker van het schuldhulploket en een medewerker van de Kredietbank. In de interviews zoomden zij in op de aspecten van de schuldhulpverlening die op basis van bestaande gegevens niet (voldoende) in kaart konden worden gebracht.

#### *Focusgroep met lokale partners*

In een focusgroep hebben de onderzoekers lokale sociale partners in Huizen de vraag voorgelegd hoe de kwaliteit van vroegsignalering en preventie van schulden in Huizen op dit moment is georganiseerd en hoe deze eventueel kan worden verbeterd om de doelmatigheid en doeltreffendheid te vergroten.

De deelnemers zijn op basis van de interviews (onderdeel 3) en in overleg met de Rekenkamercommissie geselecteerd en uitgenodigd. In de focusgroep waren de Amaris Zorggroep, het Fonds Bijzondere Noden, Schuldhulpmaatje en Versa Welzijn vertegenwoordigd.

Ter aanvulling zijn nog twee telefonische interviews gehouden met een vertegenwoordiger van de Voedselbank en een vertegenwoordiger van de Alliantie (woningcorporatie).

#### *Groepsinterview met fractiewoordvoerders gemeenteraad*

In een groepsinterview met de woordvoerders van de verschillende raadsfracties hebben de onderzoekers doorgepraat over de positie van de raad als het gaat om de schuldhulpverlening in de gemeente. Centraal stond de vraag of zij voldoende instrumenten (verslaglegging en dergelijke) hebben om t.a.v. schuldhulpverlening kaderstellend en controlerend te opereren.

Alle in de raad vertegenwoordigde fracties waren uitgenodigd, waarvan de raadsfracties van de PvdA, GroenLinks, Dorpsbelangen Huizen, D66 en Christen Unie ook daadwerkelijk hebben deelgenomen.

#### *Benchmark met vier vergelijkbare gemeenten*

De onderzoekers hebben een benchmark opgezet om de doeltreffendheid en doelmatigheid van de gemeente Huizen te vergelijken met andere gemeenten. Voor de benchmark zijn vier gemeenten geselecteerd met vergelijkbare inwoneraantallen en schuldhulpverleningskosten. Alle geselecteerde gemeenten hebben eerder deelgenomen aan een landelijk onderzoek naar de schuldhulpverlening, uitgevoerd door het Verwey-Jonker Instituut (Stavenuiter & Nederland 2014). Er is contact opgenomen met de toen geïnterviewde beleidsmedewerkers, met het verzoek om een korte vragenlijst van zestien vragen in te vullen. Aan de hand van de ingevulde vragenlijst is een telefonisch interview gehouden met de beleidsmedewerker om de vragen door te lopen en ontbrekende gegevens te achterhalen.







## 4 *Bevindingen*

In dit hoofdstuk presenteren we kort en bondig de resultaten van het onderzoek op basis van het in hoofdstuk 3 geformuleerde toetsingskader. Voor een uitgebreider verslag van de resultaten verwijzen we u naar bijlage 1.




Voor elk criterium uit het toetsingskader geven we een oordeel over de mate waarin hieraan is voldaan. Dit oordeel is gebaseerd op de informatie verkregen uit de documentanalyse, de interviews met beleidsmedewerkers en uitvoerders, de focusgroep met lokale partners, en het groepsinterview met fractiewoordvoerders van de gemeenteraad.

Voor de helderheid werken we in dit hoofdstuk met kleurcodes, waarmee we de drie mogelijke oordelen weergeven over de mate waarin aan een criterium wordt voldaan.

Voldaan aan het criterium	
Gedeeltelijk voldaan aan het criterium	
Niet / nauwelijks voldaan aan het criterium	
Niet te bepalen op basis van de beschikbare gegevens	

### 4.1 *De doeltreffendheid van fase 1 van de schuldhulpverlening in Huizen: het schuldhulploket*

#### *Criteria resultaten schuldhulploket*

	<i>Criterium</i>
	1a. De resultaten van de schuldhulpverlening zijn transparant in beeld gebracht.
	1b. Bij het schuldhulploket zijn geen wachttijden.
	1c. Niemand wordt onvoorbereid, te snel of onnodig doorgestuurd naar de schuldhulpverlener.

#### **1a.**

Er kunnen op basis van de bestaande registratiegegevens van het loket geen uitspraken worden gedaan over de doeltreffend- en doelmatigheid van de schuldhulpverlening, want er is geen zicht op de (financiële) zelfredzaamheid van de klant na een bezoek aan het loket.





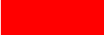

#### **1b.**

Het schuldhulploket registreert niet of en hoe lang mensen moeten wachten bij het loket. De medewerker van het loket geeft echter aan dat er direct een gesprek volgt als mensen zich melden. En ook de wethouder en de beleidsmedewerkers hebben geen geluiden gehoord die wijzen op wachttijden aan het loket.

#### **1c.**

Zie ook criterium 4a in paragraaf 4.4.2. De bestaande documenten geven weinig tot geen inzicht in dit criterium. De medewerkers van de Kredietbank zijn zeer tevreden over het loket. Als mensen naar de Kredietbank worden doorverwezen zijn de dossiers nagenoeg compleet.

*Criteria kwaliteitseisen schuldhulploket*

Criterium	
	2a. De gemeente slaagt erin om schuldhulpverlening laagdrempelig aan te bieden.
	2d. Bij bedreigende schulden geldt een wachttijd van maximaal drie werkdagen.
	2e. Vrijwilligers worden ingezet om langere tijd met iemand op te trekken en daarmee bij te dragen aan een langdurige verbetering van de financiële situatie.
	2f. Door een optimale samenwerking tussen de afdeling Sociale Zaken en de schuldhulpverlener worden vaste lasten direct op de uitkering ingehouden en aan schuldeisers betaald.
	2g. Er is extra aandacht voor gezinnen met kinderen waarbij een schuldenproblematiek aanwezig is.
	2h. Ondernemers en beëindigende ondernemers met financiële problemen worden doorverwezen naar het Bureau Zelfstandigen en Kunstenaars (BZK).
	2i. De gemeente werkt volgens de gedragscodes van de NVVK en volgt de modules 'schuldhulpverlening nieuwe stijl'.
	2j. Sociale Zaken vervult een overall coördinatiefunctie: toezicht en sturing op doelstellingen, uitvoeren van het beleidsplan, periodiek overleg met de Kredietbank en indien nodig het inschakelen van het WMO-team en ketenpartners.
	2k. De coördinator van het schuldhulploket vervult de coördinatie op klantniveau.

**2a.**

Laagdrempeligheid is een begrip dat op verschillende manieren is uit te leggen. In sommige opzichten wordt de schuldhulpverlening laagdrempelig aangeboden (o.a. 23 uur per week bereikbaar en geen fysieke drempels), in andere opzichten juist weer niet (o.a. omdat klanten moeten wachten op een zoemer en een lampje, voordat ze een spreekkamer in mogen).

**2d.**

Op basis van de registratiegegevens van het loket is het onduidelijk of er aan dit criterium wordt voldaan. Zowel de medewerker van het loket als de medewerker van de Kredietbank geven aan dat het criterium wordt gehaald. De Alliantie uitte haar twijfels over dit criterium, zeker als noodsituaties zich voordoen in het weekend.

**2e.**

Schuldhulpmaatjes worden ingezet om langere tijd met iemand op te trekken, maar op basis van de beschikbare informatie zijn er onvoldoende bewijzen dat de maatjes bijdragen aan een langdurige verbetering van de financiële situatie van klanten. De effecten van de inzet worden niet gemonitord.

**2f.**

De beleidsmedewerkers geven aan dat dit niet standaard gebeurt.

**2g.**

De beleidsmedewerkers en de medewerker van het loket geven aan dat de gemeente bij alle hulpverlening zeer alert is als er kinderen in het spel zijn. Er zijn geen registratiegegevens die dit kunnen staven of ontkrachten.

**2h.**

Volgens het caseload werkbestand van het schuldhulploket (2013b) zijn er tussen 2009 en 2013 negentien cliënten van alle HBEL-gemeenten doorverwezen naar Wisselwerk. Het Bureau Zelfstandigen en Kunstenaars (BZK) komt nergens voor in de registratiegegevens.

**2i.**

De uitvoerders geven aan volgens de gedragscodes van de NVVK en de modules 'schuldhulpverlening nieuwe stijl' te werken.

**2j.**

De verantwoordelijke beleidsambtenaar heeft weinig tot geen zicht op de uitvoering van de schuldhulpverlening en de behaalde resultaten.

**2k.**

Het schuldhulploket zit echt aan de voorkant. Zodra een klant is doorverwezen is deze ook uit beeld bij het loket. De medewerkers houden geen contact met de klant en hebben geen zicht op de uiteindelijke effecten van de schuldhulpverlening op de burger.

## 4.2 De doeltreffendheid van fase 2 van de schuldhulpverlening in Huizen: de Kredietbank

### Criteria resultaten Kredietbank

Criteria	Resultaat
1a. De resultaten van de schuldhulpverlening zijn transparant in beeld gebracht.	100%
1d. De tijd tussen aanmelding bij de Kredietbank Nederland en de intake bedraagt maximaal twee weken.	100%
1e. Budgetbeheer wordt binnen twee weken na aanmelding gerealiseerd.	100%
1f. De termijn tussen het tekenen van een schuldregelingovereenkomst en de totstandbrenging van een schuldregeling bedraagt maximaal 120 dagen.	100%
1g. Het slagingspercentage is minimaal 70%.	100%
1h. Het verwijtbare uitvalspercentage is maximaal 10%.	100%
1i. Maximaal 5% recidiveert.	100%
1j. Binnen drie maanden na het einde van de budgethulp vindt een nazorggesprek plaats.	100%
1k. In 5% van de gevallen wordt een Wet Schuldsanering Wettelijke Personen (WSNP)-verklaring afgegeven.	100%

**1a.**

De Kredietbank levert elke maand trajectrapportages en presenteert haar cijfers elk jaar in een jaarverslag. De betrokkenen vinden het echter lastig om deze documenten te interpreteren, omdat alleen samenvattende gegevens worden getoond. Er valt niet uit af te lezen hoelang iemand bijvoorbeeld al in een traject zit. Verder presenteert de Kredietbank uitsluitend kwantitatieve informatie (instroom, uitstroom etc.). De kwaliteit van de dienstverlening wordt niet in beeld gebracht en de reden waarom een cliënt bijvoorbeeld onsuccesvol uitstroomt wordt niet vermeld

**1d.**

De medewerkers van de Kredietbank geven aan dat zij uitgaan van een maximale tijd van vier weken en dat ze dat gemiddeld wel halen. Twee weken halen ze op dit moment naar eigen zeggen niet. Op basis van de registratiegegevens van het schuldhulploket werd het termijn van maximaal twee weken in 2012 en 2013 gemiddeld wel gehaald, maar niet bij alle trajecten.

**1e.**

Volgens de Kredietbank wordt hier niet op geregistreerd en komen cliënten niet automatisch in budgetbeheer. Volgens de beleidsmedewerkers en de uitvoerders werd dit criterium tot het laatste kwartaal van 2013 gehaald. De medewerkers van de Kredietbank geven aan dat budgetbeheer sindsdien niet meer binnen twee werken gerealiseerd wordt. Zij schatten de termijn nu op twee maanden. De schuldregeling is dan al wel opgestart.

**1f.**

Volgens de notulen van de openbare vergadering van de commissie van 29 januari 2012 is de doorlooptijd tot een schuldregeling voor geheel 2012 minder dan 120 dagen (Gemeente Huizen 2013). Voor 2013 zijn er geen gegevens beschikbaar. Het landelijk bureau van de Kredietbank laat weten dat zij deze doorlooptijd niet registeren

**1g.**

Het slagingspercentage wordt gemeten op het moment dat een klant een traject van drie jaar positief heeft afgerond. Daarom kan de Kredietbank nog niet exact aangeven wat het slagingspercentage voor 2012 en 2013 is, omdat er nog cliënten in trajecten zitten die niet zijn afgerond. Maar de prognose is dat er zowel in 2012 als 2013 een slagingspercentage van 73% wordt gehaald.

**1h.**

In 2012 was het verwijtbare uitvalspercentage bijna dubbel zo hoog als het gestelde maximum.

**1i.**

Zowel in de registratie van het schuldhulploket als in die van de Kredietbank zijn geen gegevens te vinden over recidieven.

**1j.**

Het nazorggesprek zou in de dienstverlening van de Kredietbank moeten zitten, maar de medewerkers van de Kredietbank denken dat het nazorggesprek niet in de standaardprocedure zit.

**1k.**

Het percentage van 5% WSNP-verklaringen werd in 2012 en 2013 zwaar overschreden. In 2012 zijn 28 en in 2013 20 WSNP-verklaringen getekend.

***Criteria kwaliteitseisen Kredietbank*** *criterium*

	2b. Na aanmelding bij de Kredietbank wordt tenminste budgetbeheer gerealiseerd.
	2c. De Kredietbank biedt een plan van aanpak aan waarbij rekening gehouden wordt met de zelfredzaamheid en motivatie van de cliënt (maatwerk).
	2g. Er is extra aandacht voor gezinnen met kinderen waarbij een schuldenproblematiek aanwezig is.

**2b.**

Bijna alle betrokkenen hebben het idee dat dit criterium wordt gehaald. Alleen volgens het landelijk bureau van de Kredietbank komen cliënten niet automatisch in budgetbeheer

**2c.**

Aanvragers worden geacht om een aanvraagformulier met voorwaarden en gedragsregels te ondertekenen voordat ze deelnemen aan een traject. Dit wordt zowel gedaan bij het schuldhulploket als bij de Kredietbank (Artikel 2.3 NVVK 2013a). De voorwaarden zijn voornamelijk gericht op de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. Mensen die bij de Kredietbank lopen, komen ongeveer één keer in de zes weken op gesprek bij de budgetcoach. De beleidsmedewerkers geven aan dat de ene consultant meer rekening houdt met de zelfredzaamheid en motivatie van de klant dan de ander. De medewerker van het loket vreest dat de schuldhulpverleners vanwege de hoge werkdruk weinig tijd hebben om verder te kijken dan de financiële problemen.

**2g.**

Net als de medewerkers van het loket zijn de medewerkers van de Kredietbank naar eigen zeggen zeer alert als er kinderen in het spel zijn. Er zijn geen registratiegegevens die het verhaal van de medewerkers bevestigen, maar de onderzoekers hebben ook geen geluiden gehoord die het tegenspreken.

**4.3 *De doelmatigheid van de schuldhulpverlening in Huizen***

In een benchmark hebben de onderzoekers de resultaten van de gemeente Huizen afgezet tegen de resultaten van vier vergelijkbare gemeenten. Voor de selectie van deze gemeenten is gekeken naar het inwoneraantal, uitvoeringskosten, het aantal aanvragen van intakegesprekken en het gemiddeld besteedbare inkomen van 2011.

Uit de benchmark blijkt dat alle deelnemende gemeenten een grote slag kunnen maken in de wijze waarop er geregistreerd wordt. Alle gemeenten hebben momenteel onvoldoende inzicht in de efficiëntie van hun schuldhulpverlening. Hierdoor kunnen er geen concrete uitspraken worden gedaan over het slagingspercentage, uitvalspercentage, de termijn voor de nazorg, de termijn voor de schuldregelingsovereenkomst en het percentage van de recidive.




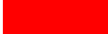

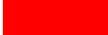



Aan de hand van de beschikbare gegevens kunnen wel de volgende conclusies worden getrokken:

- Bij geen enkele gemeente is sprake van lange wachttijden.
- Bijna alle gemeenten registreren of een cliënt met belemmerende problemen wordt doorverwezen naar een andere instantie, maar geen enkele gemeente houdt ze volledig in beeld.
- De twee gemeenten die geen gebruik maken van een bewezen screeningsmethode om de motivatie en vaardigheden van cliënten te beoordelen, waaronder Huizen, geven het meeste geld uit per cliënt.
- De gemeente heeft op één gemeente na de hoogste uitvoeringskosten per cliënt.
- De gemeente Huizen, na één andere gemeente, het hoogst als het gaat om de realisatietermijn waarin de hulpvraag van de inwoner wordt vastgesteld. Inwoners van de gemeente Huizen worden snel geholpen.
- Het slagingspercentage van de gemeente Huizen in 2012 en 2013 is respectievelijk 6% en 5% hoger dan het landelijke gemiddelde.
- De gemeente Huizen scoort minder goed als het gaat om het aantal WSNP-verklaringen. Voor 2012 en 2013 was het percentage WSNP-verklaringen hoger dan de andere gemeenten, en aanzienlijk hoger dan het landelijke gemiddelde.

Voor meer informatie over de benchmark verwijzen we u naar bijlage 1.

#### 4.4 Preventie en vroegsignalering van schulden in Huizen

##### *Criteria status quo*

<i> criterium</i>	
	4a. Het schuldhulploket functioneert als meldpunt voor informatie, advies en doorverwijzing.
	4b. Er vindt stabilisatie plaats door middel van een vorm van budgetbeheer.
	4c. De gemeente creëert bewustwording over een gezonde financiële huishouding door middel van cursussen.
	4d. Informatie omtrent schuldenproblematiek wordt verspreid via lokale media, een nieuwsbrief voor cliënten van de sociale dienst en folders bij ketenpartners.
	4e. Door middel van nazorg wordt voorkomen dat schuldenaren opnieuw in eenzelfde soort situatie terechtkomen.
	4f. Vrijwilligers worden ingezet, zoals schuldhulpmaatjes.
	4g. Er is tijdelijke ondersteuning mogelijk vanuit de Voedselbank.
	4h. Er zijn afspraken gemaakt met woningbouwverenigingen over het tijdig signaleren van slecht betalingsgedrag en/of achterstanden.
	4i. De gemeente werkt in het kader van vroegsignalering en preventie optimaal samen met derden.

##### **4a.**

Zie ook criterium 1c in paragraaf 4.1. Het schuldhulploket is tegenwoordig een meldpunt voor informatie en advies, maar verwijst nog weinig door naar andere partijen dan de Kredietbank.

##### **4b**

Zie criterium 2b in paragraaf 4.2.

##### **4c.**

Bij de start van het loket konden mensen zich bij aanmelding direct inschrijven voor de cursus Uitkomen met Inkomen. Met het verschuiven van de doelgroep merkt het loket dat daar steeds minder animo voor is.

##### **4d.**

Het Schuldhulploket staat alleen op de website van de gemeente beschreven. Verder wordt informatie omtrent schuldenproblematiek niet verspreid.

**4e.**

Er vindt geen nazorg plaats. De budgetcoach houdt een eindgesprek met de klant als het budgetbeheer wordt afgesloten, maar daarna hebben zowel de Kredietbank als het loket geen contact meer met klanten. Ook vrijwilligers worden niet ingezet als een schuldregeling afloopt.

**4f.**

Zie ook criterium 2e in paragraaf 4.1. Schuldhulpmaatjes worden ingezet door het loket, dus als mensen zich al hebben gemeld met schulden. Bij vroegsignalering en preventie worden zij nog onvoldoende betrokken.

**4g.**

Aanmelding bij de Voedselbank verloopt via hulpverleners van bijvoorbeeld Amaris, Versa Welzijn, Schuldhulpmaatjes, de Sociale Dienst of het Wmo-loket. Het schuldhulploket verwijst volgens de Voedselbank in de praktijk niet vaak door naar de Voedselbank, hooguit een paar keer per jaar. De meeste doorverwijzingen komen via het Maatschappelijk werk, daarna de Kredietbank, bewindvoerders en dan pas de gemeente. Een inwoner mag maximaal drie jaar gebruik maken van de Voedselbank.

**4h.**

De Alliantie geeft aan dat er met de gemeente geen 'harde' afspraken zijn gemaakt over vroegsignalering en preventie. Momenteel is het onhandig en tijdrovend om in een vroeg stadium elke betalingsachterstand te melden, dus wordt dat niet gedaan

**4i.**

Zie ook paragraaf 4.4.3. De gemeente zou volgens de wethouder, de raad en de lokale partners nog veel meer en meer structureel moeten samenwerken met derden in het kader van vroegsignalering en preventie.

***Criteria verbeterpunten******Criterium***

5a. Er zijn heldere afspraken gemaakt met ketenpartners over wie wat doet op het gebied van vroegsignalering en preventie.



5b. De partners monitoren hun activiteiten en interventies op wat werkt voor welke doelgroep.



5c. De partners wisselen twee keer per jaar hun ervaringen uit over de effecten van de activiteiten en interventies, en maken aan de hand van deze uitwisseling nieuwe afspraken.



5d. De gemeente faciliteert de samenwerking en stuurt deze aan.

**5a.**

Volgens het Beleidsplan (2012) zijn er afspraken gemaakt met lokale ketenpartners op het terrein van vroegsignalering en preventie, maar in de praktijk blijken deze afspraken niet altijd even helder of zelfs afwezig te zijn. Zie hiervoor ook criterium 4i van de vorige paragraaf.

**5b.**

Geen van de lokale partners die de onderzoekers hebben gesproken monitoren structureel of hun activiteiten en interventies doeltreffend zijn.

**5c.**

De ketenpartners wisselen op dit moment op het terrein van schuldhulpverlening niet structureel hun ervaringen uit over de effecten van de activiteiten en interventies.

**5d.**

Op dit moment heeft de gemeente geen regie in de samenwerking met lokale partners. De partners zouden wel graag zien dat de gemeente deze regierol vervult.

## 4.5 Positie van de raad in de schuldhulpverlening in Huizen

### Criteria positie van de raad

#### criterium



6a. De raad wordt regelmatig geïnformeerd over de stand van zaken in de uitvoering en de financiële voortgang in het schuldenbeleid.



6b. De verantwoordingsinformatie geeft de gemeenteraad voldoende heldere informatie over de vragen: wat willen we bereiken, wat hebben we daarvoor gedaan, wat heeft het gekost en wat hebben we bereikt.

#### 6a.

Eén keer per jaar ontvangen de raadsleden een rapport met cijfers over de schuldhulpverlening. In deze rapportage wordt onder andere aangegeven hoeveel mensen zich aan het loket gemeld hebben, hoeveel cliënten in welke trajecten zitten en hoeveel cliënten uitstromen.

#### 6b.

De cijfers die de raadsleden ontvangen, hebben volgens hen weinig betekenis omdat ze het verhaal achter de cijfers missen. Zo ontvangen ze cijfers over het aantal mensen dat zich heeft gemeld bij het loket, maar er is geen informatie beschikbaar over de mensen die zich niet melden. Raadsleden geven aan dat het zonder die cijfers lastig is om kaders te stellen. Tevens wordt er niet vermeld of mensen die geholpen zijn tevreden zijn over hun traject, of het geholpen heeft. Ook is er geen informatie over cliënten wier behandeling is ingetrokken of afgewezen. De raad ontvangt momenteel ook onvoldoende informatie om uitspraken te kunnen doen over de doelmatigheid van de schuldhulpverlening. Er is geen zicht op wat de kosten zijn en over hoeveel fte het gaat.



## 5 Conclusies

In dit hoofdstuk vatten we onze bevindingen puntsgewijs samen aan de hand van conclusies over drie onderdelen van de schuldhulpverlening in Huizen: het beleid, de vroegsignalering en preventie, en de uitvoering van de schuldhulpverlening. Naast een aantal positieve conclusies richten we ons hierbij met name op die punten waar een duidelijke verbeteringslag gemaakt kan worden.

### 5.1 Het beleid

- De gemeente Huizen werkt volgens de gedragscodes van de NVVK en volgt de modules ‘schuldhulpverlening nieuwe stijl’.
- De resultaten van de schuldhulpverlening zijn echter niet transparant in beeld te brengen:
  - De beoogde resultaten, zoals geformuleerd in het beleidsplan (p.23), zeggen alleen iets over het proces, niet over het uiteindelijke effect: zijn burgers aan het einde van een traject weer (financieel) zelfredzaam?
  - Of de beoogde resultaten van het beleidsplan worden gehaald kan bovendien niet worden vastgesteld, aangezien er in de uitvoering niet genoeg wordt geregistreerd. De aansturing en controle op de registratie is onvoldoende.
- De gemiddelde uitvoeringskosten (instroom- en uitvoeringskosten per cliënt) van de gemeente Huizen zijn in vergelijking met gelijksoortige gemeenten relatief hoog. Een mogelijke reden is dat aan het loket niet wordt gewerkt met een bewezen screeningsmethode.
- Het zicht ontbreekt op die schuldenaars die niet worden doorgestuurd naar de Kredietbank. De beleidsmedewerkers staan te ver af van de praktijk en het loket laat mensen los zodra ze aan het loket zijn geholpen of zijn doorverwezen naar andere partijen. Niemand heeft het overzicht. Hoe vergaat het deze burgers met hun schulden? Zijn zij via een andere weg weer financieel zelfredzaam geworden? Of lopen zij het risico dat de schulden alleen maar verder oplopen?
- Het beleidsplan meldt niets over protocollen rond privacy. Er zijn in de praktijk wel discussies tussen gemeente en lokale partners over het uitwisselen van klantgegevens.
- De raad wordt regelmatig geïnformeerd over de stand van zaken in de uitvoering en de financiële voortgang in het schuldenbeleid. Deze informatie stelt hen echter niet in staat om kaderstellend en controlerend te opereren omdat, zoals eerder gezegd, de cijfers die zij ontvangen alleen informatie geven over het proces en niet over de doelmatigheid en doeltreffendheid van het beleid.

### 5.2 Vroegsignalering en preventie

- De samenwerking met lokale partijen op het terrein van vroegsignalering en preventie is onvoldoende. Er zijn geen heldere afspraken en er is geen structureel overleg. De lokale partners vinden dat de gemeente hierin het initiatief zou moeten nemen.
- Er is weinig aandacht voor het bereiken van schuldenaars die zich niet zelf melden bij het loket:
  - Informatie over het loket wordt alleen via de website van de gemeente verspreid.
  - Het loket werkt niet outreachend. De medewerkers werken alleen vanuit het loket en gaan bijvoorbeeld niet op huisbezoek.
  - Er is geen extra aandacht voor nieuwe kwetsbare groepen, zoals jongeren, eigen woningbezitters en zzp-ers. Ex-ondernemers worden overigens alleen doorverwezen naar Wisselwerk en niet naar BZK. Het is niet duidelijk waarom.
- Er is weinig animo voor cursussen van de gemeente.

- Verbeterpunten bij de inzet van vrijwilligers zijn:
  - Een grotere pool van vrijwilligers, zodat klanten niet hoeven te wachten op hulp.
  - Betere terugkoppeling wat de effecten van de inzet van een maatje betreft. Nu is daar niets over bekend.
  - Vrijwilligers kunnen eerder preventief ingezet worden. Nu worden zij vaak belast met te zware casussen.

### 5.3 *Uitvoering schuldhulpverlening*

#### *Functioneren van het loket*

Bij het schuldhulploket zijn geen wachttijden.

- Het loket werkt echter niet laagdrempelig:
  - Door het specifieke schuldhulploket is het duidelijk voor iedereen dat je voor schulden komt als je op het 'schuldhulpbankje' zit.
  - Klanten zien in de wachtruimte niet direct een medewerker achter het loket. Vanwege de veiligheid van de medewerkers van het loket moeten klanten wachten op een zoemer en een lampje, voordat ze een spreekkamer in mogen.
- Het loket verwijst nog maar weinig door naar andere partijen dan de Kredietbank.
- Budgetbeheer kan pas worden ingezet als een klant is aangemeld bij de Kredietbank, maar het schuldhulploket stuurt alleen mensen door waarvan het dossier op orde is. Dat kan soms lang duren en bij sommige mensen lukt het helemaal niet. Al die tijd is er geen stabilisatie mogelijk en kunnen de schulden steeds verder oplopen. Er zou volgens de lokale partners meer begeleiding moeten komen bij het invullen van het aanmeldformulier en het verzamelen van de juiste gegevens.




#### *Functioneren van de Kredietbank*

- Na aanmelding bij de Kredietbank wordt op zijn minst budgetbeheer gerealiseerd.
- De Kredietbank haalt echter veel criteria niet, met name op het gebied van termijnen. Er zit een veel langere tijd tussen de verschillende onderdelen van de hulpverlening dan gewenst.
- De Kredietbank registreert onvoldoende:
  - Waarom mensen uitvallen bij de intake van de Kredietbank of tijdens een traject.
  - Of en hoeveel mensen recidiveren.
- Er is op het moment weinig maatwerk mogelijk bij de Kredietbank wat betreft de doorlooptijd van een regeling. Deze is standaard drie jaar en het is niet mogelijk om sneller af te lossen als klanten dat willen.
- Het aantal WSNP-verklaringen is in Huizen in 2013 in vergelijking met de gemeenten uit de benchmark hoog en aanzienlijk hoger dan het landelijk gemiddelde.
- Er vindt nagenoeg geen nazorg plaats na het afronden van een schuldregeling.

## Bijlage 1 Bevindingen

### (4.1) De doeltreffendheid van fase 1 van de schuldhulpverlening in Huizen: het schuldhulploket

#### Criteria resultaten schuldhulploket

Criteria	Resultaat
1a. De resultaten van de schuldhulpverlening zijn transparant in beeld gebracht.	
1b. Bij het schuldhulploket zijn geen wachttijden.	
1c. Niemand wordt onvoorbereid, te snel of onnodig doorgestuurd naar de schuldhulpverlener.	

#### 1a.

Er kunnen op basis van de bestaande registratiegegevens van het loket geen uitspraken worden gedaan over de doeltreffend- en doelmatigheid van de schuldhulpverlening, want er is geen zicht op de (financiële) zelfredzaamheid van de klant na een bezoek aan het loket.

Het loket houdt haar resultaten bij in een Excelsheet. Daarin worden sinds vorig jaar de aanmeldingen, de aanvragen van schuldhulpverlening, de beschikkingen die zijn afgegeven en het aantal doorverwijzingen bijgehouden. Daarmee heeft het loket al een grote stap gemaakt ten opzichte van de jaren daarvoor, toen werd gewerkt met een handmatige registratie van telefoontjes en doorverwijzingen.

Het loket registreert wel in algemene termen naar hoeveel en naar welke organisaties ze hebben doorverwezen, maar niet wie ze hebben doorverwezen, naar welke organisatie en met welke reden. Dit resulteert erin dat klanten na doorverwijzing uit beeld zijn. Ook kan uit de registratiegegevens van het loket niet worden opgemaakt wat er gebeurt met mensen als zij niet worden doorverwezen. Zijn zij geholpen met het advies aan het loket of zijn zij met 'ongedane zaken' weer naar huis gegaan?

Daarnaast zijn de cijfers van het loket niet voldoende inzichtelijk voor andere partijen, zoals de beleidsmedewerkers en de raad. De cijfers van het loket worden - net als de cijfers van de Kredietbank - in het jaarverslag van Sociale Zaken van de gemeente gepresenteerd. De jaarverslagen van Sociale Zaken van 2012 en 2013 verschillen van elkaar en zijn op de meeste punten niet met elkaar te vergelijken. Het jaarverslag van 2012 is uitgebreider en rapporteert onder andere over de jaren 2008 tot en met 2012 en de diensten van het schuldhulploket. Maar de cijfers van het schuldhulploket zijn samengebundeld voor alle HBEL-gemeenten, waardoor het lastig is om uitspraken te doen over de gemeente Huizen. Het jaarverslag van 2013 rapporteert uitsluitend over het aantal aanvragen bij de Kredietbank, het aantal contacten bij het schuldhulploket per gemeente (niet het aantal mensen) en de gezamenlijke begroting en werkelijke kosten van 2013. Er worden geen cijfers van de vorige jaren weergegeven ter vergelijking. (Intergemeentelijke afdeling Sociale Zaken HBEL 2012; 2013a)

De werkverdeling bij het schuldhulploket is in principe dat de coördinator (een medewerker van PLAN-groep) actief is in de uitvoering en de medewerker van de gemeente het werkproces vormgeeft en de administratie verzorgt. In de praktijk blijkt de medewerker van de gemeente gezien de drukte bij het loket ook betrokken te zijn bij de uitvoering. Hierdoor raakt haar administratieve taak onderbelicht. Ze zou graag meer tijd willen besteden aan het op orde brengen van de administratie, zodat resultaten en termijnen beter in de gaten kunnen worden gehouden en verantwoording richting het management beter mogelijk is.

De gemeente wil toe naar één integraal registratiesysteem. Daar moet het schuldhulploket ook in gaan registreren. De gemeente wil niet werken met het registratiesysteem van de Kredietbank, ze hebben de intake en de schuldhulpverlening bewust gesplitst.

**1b.**

Het schuldhulploket registreert niet of en hoe lang mensen moeten wachten bij het loket (Schuldhulploket HBEL 2013a; 2013b; 2013c). De medewerker van het loket geeft echter aan dat er direct een gesprek volgt als mensen zich melden. Tijdens het inloopsprek wordt kort gekeken wat de situatie is en of het loket iets met de problematiek kan. Als vervolgstappen mogelijk zijn wordt een tweede, langer gesprek ingepland. Dat kan op hele korte termijn, het gebeurt nooit dat daar weken tussen zitten. Maar het hangt wel af van het huiswerk dat het loket meegeeft. Ze willen een klant niet teveel onder druk zetten.

De wethouder en de beleidsmedewerkers hebben geen geluiden gehoord die wijzen op wachttijden aan het loket.




**1c.**

Zie ook criterium 4a in paragraaf 4.4.2.

De bestaande documenten geven weinig tot geen inzicht in dit criterium. Het aantal gevallen waarbij een persoon niet op komt dagen voor een intakegesprek bij de Kredietbank na aanmelding bij het schuldhulploket, kan wijzen op onverantwoorde doorverwijzing. In 2012 en 2013 is ongeveer 30% van de mensen die zijn doorverwezen naar de Kredietbank, niet op het intakegesprek geweest (Schuldhulploket HBEL 2013a).

De medewerkers van de Kredietbank, die twee dagen per week bij het loket werken, zijn zeer tevreden over het loket. Informatie wordt goed aangeleverd en als mensen naar de Kredietbank worden doorverwezen zijn de dossiers nagenoeg compleet.

**Criteria kwaliteitseisen schuldhulploket**

Criteria	Criteria
	2a. De gemeente slaagt erin om schuldhulpverlening laagdrempelig aan te bieden.
	2d. Bij bedreigende schulden geldt een wachttijd van maximaal drie werkdagen.
	2e. Vrijwilligers worden ingezet om langere tijd met iemand op te trekken en daarmee bij te dragen aan een langdurige verbetering van de financiële situatie.
	2f. Door een optimale samenwerking tussen de afdeling Sociale Zaken en de schuldhulpverlener worden vaste lasten direct op de uitkering ingehouden en aan schuldeisers betaald.
	2g. Er is extra aandacht voor gezinnen met kinderen waarbij een schuldenproblematiek aanwezig is.
	2h. Ondernemers en beëindigende ondernemers met financiële problemen worden doorverwezen naar het Bureau Zelfstandigen en Kunstenaars (BZK).
	2i. De gemeente werkt volgens de gedragscodes van de NVVK en volgt de modules 'schuldhulpverlening nieuwe stijl'.
	2j. Sociale Zaken vervult een overall coördinatiefunctie: toezicht en sturing op doelstellingen, uitvoeren van het beleidsplan, periodiek overleg met de Kredietbank en indien nodig het inschakelen van het WMO-team en ketenpartners.
	2k. De coördinator van het schuldhulploket vervult de coördinatie op klantniveau.

**2a.**

Laagdrempeligheid is een begrip dat op verschillende manieren is uit te leggen. In sommige opzichten wordt de schuldhulpverlening laagdrempelig aangeboden, in andere opzichten juist weer niet.

Aan de pluskant:

- Integrale schuldhulpverlening staat open voor alle inwoners van de gemeenten Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren. Dak- en thuislozen kunnen geen beroep doen op de schuldhulpverlening. Deze doelgroep wordt opgevangen door centrumgemeenten, in dit geval de gemeente Hilversum. Zelfstandigen kunnen een beroep doen op het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz);
- Het schuldhulploket van de gemeente is 23 uur per week bereikbaar: drie dagen in de week is er een telefonisch spreekuur van een uur, drie dagen in de week is er een inloopsprek van een uur, en de overige 17 uur is het loket geopend op afspraak;
- Er zijn geen fysieke drempels, het gemeentehuis is goed bereikbaar voor bijvoorbeeld rolstoelgebruikers;

- De wachtruimte van het loket ligt uit het zicht;
- Voor de inwoners van de BEL-gemeenten is het geen drempel om naar Huizen te komen. Integendeel: ze hoeven niet in hun eigen plaats hulp te zoeken, waardoor ze anoniemer zijn.

Aan de minkant:

- Omdat er een specifiek schuldhulploket is, is het voor iedereen duidelijk dat als je op het 'schuldhulpbankje' zit, je voor schulden komt. Dat is minder anoniem.
- Klanten zien in de wachtruimte niet direct een medewerker achter het loket. Vanwege de veiligheid van de medewerkers van het loket moeten klanten wachten op een zoemer en een lampje, voordat ze een spreekkamer in mogen. Het blijkt in de praktijk dat mensen niet altijd meteen doorhebben wat de bedoeling is. Er moet dan drie keer worden gebeld/gezoemd voordat iemand naar binnen komt.
- Budgetbeheer kan pas worden ingezet als een klant is aangemeld bij de Kredietbank, maar het schuldhulploket stuurt alleen mensen door waarvan het dossier op orde is. Dat kan soms lang duren en bij sommige mensen lukt het helemaal niet. Al die tijd is er geen stabilisatie mogelijk en kunnen de schulden steeds verder oplopen. Er zou volgens de lokale partners meer begeleiding moeten komen bij het invullen van het aanmeldformulier en het verzamelen van de juiste gegevens. Dit gebeurt volgens hen nog onvoldoende.
- Het loket werkt niet outreachend. De medewerkers werken vanuit het loket en gaan niet op huisbezoek.

#### **2d.**

Op basis van de registratiegegevens van het loket is het onduidelijk of er aan dit criterium wordt voldaan. Het schuldhulploket registreert niet consequent op termijnen. Aan de hand van het caseload werkbestand van het schuldhulploket (2013c) zijn er slechts twee gevallen van spoed vermeld tussen 2009 en 2013, in verband met een huisuitzetting en dreigende afsluiting van de energielevering. De tijd tussen aanmelding en afsluiting van het dossier bedroeg voor beide gevallen een week.

Zowel de medewerker van het loket als de medewerker van de Kredietbank geven aan dat bij schulden die betrekking hebben op de levering van energie, water, de huur van een woning of de premie voor een zorgverzekering direct gehandeld wordt. Volgens hen wordt het criterium gehaald.

De Alliantie uitte haar twijfels over dit criterium, zeker als noodsituaties zich voordoen in het weekend. Volgens de woningcorporatie moeten er strakkere afspraken komen tussen partners over de aanpak van bedreigende schulden.

#### **2e.**

Schuldhulpmaatjes worden ingezet om langere tijd met iemand op te trekken, maar op basis van de beschikbare informatie zijn er onvoldoende bewijzen dat de maatjes bijdragen aan een langdurige verbetering van de financiële situatie van klanten. De effecten van de inzet worden niet gemonitord.

De gemeente werkt sinds een jaar met schuldhulpmaatjes. Humanitas, Amaris en Tolvrij worden gesubsidieerd om de inzet van deze maatjes te coördineren. Er zijn kerkelijke maatjes en niet-kerkelijke maatjes. Financiering gebeurt op basis van het aantal koppelingen tussen maatjes en hulpvragers. Schuldhulpmaatjes worden met name door het loket ingezet. Slechts in enkele gevallen gebeurt dit door de Kredietbank. Als schuldhulpmaatjes door het loket zijn ingezet, worden deze wel uitgenodigd bij de gesprekken van de klant met de Kredietbank.

Uit de registratiegegevens van het schuldhulploket (2013a) blijkt dat er in 2013 voor inwoners van de gemeente Huizen maar één keer een beroep is gedaan op een vrijwilliger, en in het caseload werkbestand maar acht keer tussen 2007 en 2013. Aangezien er vanaf 2007 tot op heden 293 inwoners van de gemeente Huizen bekend zijn geworden bij het schuldhulploket, praten we over een percentage van 3%. Volgens de beleidsmedewerkers worden in de HBEL-gemeenten tezamen nu rond de zestig mensen geholpen door Schuldhulpmaatjes. Wij hebben echter geen gegevens ontvangen die dit bevestigen. Maar als we kijken naar het totaal aantal inwoners dat zich heeft aangemeld vanwege schuldenproblematiek, ontvangt 20% ondersteuning van een vrijwilliger.

Voor het jaar 2014 is de gemeente goed gedekt als het gaat om de ondersteuning van cliënten in de beginfase. Volgens een briefwisseling tussen Humanitas en de gemeente Huizen is er voor 2014 subsidie toegekend voor vijftien schuldhulpmaatjes. In 2014 zijn er namelijk achttien nieuwe intakegesprekken geweest.

Schuldhelpmaatjes worden vooral ingezet bij het op orde brengen van administratie, maar blijven ook vaak zijdelings aanwezig om te begeleiden als een schuldregeling is ingezet. De maatjes mogen maximaal een jaar meelopen met een klant. In dat jaar moet worden toegewerkt naar zelfredzaamheid.

De wethouder merkt dat de inzet van vrijwilligers nieuwe dynamiek oplevert. Zo wordt nu meer gebruik gemaakt van het Fonds Bijzonder Noden, omdat de vrijwilligers de weg naar dit fonds kennen. Ze heeft het gevoel dat vrijwilligers achter meer problemen komen dan het loket, omdat ze er dichter op zitten en meer persoonlijk contact hebben met de klant. Vrijwilligers zijn daarnaast vasthoudender dan professionals, denkt ze, en ze lopen langer mee met mensen. Het is qua kosten niet haalbaar om dat professionals te laten doen.

De medewerker van het loket is echter niet laaiend enthousiast over de schuldhelpmaatjes. Dit komt met name door de beperkte beschikbaarheid van de maatjes. Sommige maatjes kunnen alleen in het weekend ondersteunen en kunnen dus nooit aanwezig zijn bij afspraken bij het loket. Of het maken van een afspraak duurt erg lang, omdat het maatje maar heel beperkt beschikbaar is. Het komt ook voor dat er een wachtlijst is en een maatje niet direct beschikbaar is, terwijl een klant het maatje wel direct nodig heeft. Ze mist tot slot de terugkoppeling van de maatjes. Het loket hoort niet terug wat er gebeurt met een klant als die is doorverwezen.

De beleidsmedewerkers geven aan dat de gemeente nog zoekende is naar welke rol vrijwilligers precies moeten spelen in de schuldhelpverlening in Huizen:

- De coördinerende organisaties zien graag dat de gemeente de opleidingskosten voor de maatjes financiert, zodat zij gecertificeerd kunnen worden. De beleidsmedewerkers vragen zich af hoe belangrijk certificering is. De kwaliteit en kennis zit al bij het loket, de kracht van de vrijwilligers zit in het persoonlijke contact. Zij gaan bijvoorbeeld boodschappen doen met mensen om goedkope producten aan te wijzen.
- De beleidsmedewerkers overwegen om maatjes ook in te zetten als iemand klaar is bij de Kredietbank. Ze zitten nu vooral aan de voorkant, maar kunnen ook een belangrijke rol spelen in het op orde houden van de administratie aan de achterkant, om zo recidive te voorkomen. Maar hoe lang moet zo'n vrijwilliger dan nog blijven meelopen?
- De beleidsmedewerkers willen ook meer zicht op de capaciteit van de maatjes. Hoeveel schuldenaren kan één maatje aan en hoeveel maatjes heb je dan dus nodig om te voldoen aan de vraag?

#### **2f.**

De beleidsmedewerkers geven aan dat dit niet standaard gebeurt. Mensen kunnen vaak net rondkomen van een uitkering en hebben geen speling om schulden af te betalen. Bovendien wil de gemeente in blijven zetten op zelfredzaamheid. Door via de uitkering vaste lasten te betalen, maak je klanten juist afhankelijk.

Er zijn wel voorbeelden dat de huur bijvoorbeeld wordt betaald via de uitkering van een klant om huisuitzetting te voorkomen.

#### **2g.**

We gaan hierbij uit van de uitspraken van de betrokkenen. De beleidsmedewerkers en de medewerker van het loket geven aan dat de gemeente bij alle hulpverlening zeer alert is als er kinderen in het spel zijn. Er zijn korte lijnen met Jeugdzorg. Verder wordt er duidelijk en soms hard met de ouders gecommuniceerd dat de gemeente de verantwoordelijkheid voor de kinderen neemt als zij dit niet zelf doen.

Er zijn geen registratiegegevens die dit kunnen staven of ontkrachten. In de overkoepelende rapportage van het schuldhelploket (2013a) wordt er op verschillende cliëntkenmerken geturfd, maar niet of gezinnen met kinderen zich aanmelden. In de maandelijkse trajectrapportages van de Kredietbank wordt hier wel op geregistreerd. Per fase (van intake tot en met uitstroom) wordt er vermeld hoeveel procent van de cliënten per fase kinderen onder de 18 jaar hebben (Kredietbank Nederland Trajectrapportages 2012b; 2013b). Dit geeft echter geen indicatie over hoeveel cliënten het daadwerkelijk per jaar gaat. Daarnaast is slechts een melding geen garantie voor 'extra aandacht'.



**2h.**

Volgens het caseload werkbestand van het schuldhulploket (2013b) zijn er tussen 2009 en 2013 negentien cliënten van alle HBEL-gemeenten doorverwezen naar Wisselwerk. Het Bureau Zelfstandigen en Kunstenaars (BZK) komt nergens voor in de registratiegegevens.

De (beleids)medewerkers bevestigen dat de gemeente voor ondernemers samenwerkt met het BZK, maar ook met Wisselwerk. In de praktijk blijken er grote verschillen tussen de twee organisaties te zijn, waarbij de voorkeur uitgaat naar Wisselwerk.

**2i.**

De uitvoerders geven aan volgens de gedragscodes van de NVVK en de modules 'schuldhulpverlening nieuwe stijl' te werken.

De beleidsmedewerkers vertrouwen erop dat het loket en de Kredietbank de codes en modules volgen, maar checken dit niet. De onderzoekers hebben echter geen geluiden gehoord dat dit criterium niet wordt gehaald.

**2j.**

De verantwoordelijke beleidsambtenaar heeft weinig tot geen zicht op de uitvoering van de schuldhulpverlening en de behaalde resultaten.

Er zijn sinds 2007 vier verantwoordelijke beleidsambtenaren geweest. De huidige verantwoordelijke ambtenaar is in 2013 begonnen. Zij houdt zich op het moment vooral bezig met het vormgeven van het beleidsplan na 2015. Er is op dit moment geen structureel overleg met de Kredietbank of het loket. Dit overleg vindt plaats met de teamleider voor de uitvoering van het team Participatie en Zorg. Er is afgesproken dat de verantwoordelijke beleidsambtenaar in de toekomst wel aanwezig is bij de overleggen, om op de hoogte te zijn van de afspraken die zij met elkaar maken. Ze wil weten hoe het er in de praktijk aan toegaat om hier eventueel het beleid op te kunnen aanpassen. Ze heeft er nu onvoldoende zicht op of het er in de uitvoering aan toegaat zoals beschreven in het beleidsplan.

Sinds 1 januari 2014 zijn de Wmo en Sociale Zaken samengevoegd in één team. Er zijn ook voor de hele dienst één beleidsafdeling en één uitvoeringsafdeling; de link tussen beleid en uitvoering moet nog groeien. De afdelingen zitten echter fysiek op een andere verdieping. De vorige verantwoordelijke beleidsambtenaar was onderdeel van de afdeling Sociale Zaken en zat op dezelfde gang als het loket. Ze hoorde daardoor meer en had sneller contact. Er waren ook structurele overleggen en afspraken, maar er zijn nieuwe beleidsmedewerkers en er is een nieuwe teamleider, dus alle contacten moeten opnieuw gelegd worden.

De teamleider voor de uitvoering van het team Participatie en Zorgen en de verantwoordelijke beleidsambtenaar zijn nu op een rijtje aan het zetten aan welke eisen het loket moet voldoen en hoe het nieuwe contract met de Kredietbank eruit moet zien. Als dit allemaal staat, is het ook makkelijker om contact te hebben over het proces.

**2k.**

Het schuldhulploket zit echt aan de voorkant. Zodra een klant is doorverwezen is deze ook uit beeld bij het loket. De medewerkers houden geen contact met de klant en hebben geen zicht op de uiteindelijke effecten van de schuldhulpverlening op de burger. Ze weten dus ook niet of de burger weer zelfredzaam is.

De Kredietbank maakt geregeld een managementoverzicht voor het loket, maar daar wordt door de medewerkers van het loket niet inhoudelijk naar gekeken. Er liggen wel afspraken met de teamleider om de overzichten van de Kredietbank in de toekomst zorgvuldiger te bekijken, om zo meer zicht te krijgen op de dienstverlening van de Kredietbank.

Vanwege grote drukte bij het loket bellen medewerkers ook geen mensen na die zich ooit hebben gemeld bij het loket, maar daarna niet meer zijn komen opdagen. De medewerkers van het loket zouden dit wel graag willen gaan doen in de toekomst.

De medewerker van het loket geeft aan dat ze zich afvraagt of het loket wel de regisseur zou moeten zijn. Er komen mensen bij het loket via de Wwb, via de Wmo, via Vangnet en Advies, maar er zijn ook mensen die direct binnenkomen bij het loket en verder nergens bekend zijn en misschien ook geen andere hulp hoeven. Wie is dan eerstverantwoordelijke?



## (4.2) De doeltreffendheid van fase 2 van de schuldhulpverlening in Huizen: de Kredietbank

### *Noot vooraf*

De gemeente wil het contract met de Kredietbank graag opnieuw aanbesteden op basis van persoonvolgende financiering, om zo meer maatwerk mogelijk te maken. Dit kan echter pas na 2018. De wisselingen in verantwoordelijke beleidsmedewerkers (zie ook criterium 2j in de vorige paragraaf) hebben voor verwarring gezorgd over het contract met de Kredietbank, waardoor niet bijtijds is opgezegd en het contract stilzweigend met vijf jaar is verlengd. De beleidsmedewerkers geven aan dat de inzet van de Kredietbank tot eind 2018 achteraf best gunstig is, gezien de grote reorganisatie binnen de gemeente. De Kredietbank vormt daarin de komende tijd een stabiele factor. Wel willen ze met de Kredietbank om tafel om de schuldhulpverlening de komende jaren nog doelmatiger en doeltreffender te krijgen.

De wethouder geeft aan dat er op het moment al veel beter wordt samengewerkt met de Kredietbank dan acht jaar geleden. Er is meer sprake van een gezamenlijke visie. Ook de medewerker van het loket geeft aan dat de samenwerking met de medewerkers van de Kredietbank goed verloopt. Ze vindt het prettig dat de twee medewerkers twee dagen in de week aanwezig zijn bij het loket. Dat zorgt voor korte lijnen.




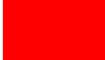




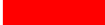
De betrokkenen zijn minder tevreden over de communicatie vanuit het landelijk bureau over de medewerkers die worden ingezet. Het is vaak niet helder wanneer wie komt. Er zijn veel wisselingen in personen en taakverdelingen en dit wordt onvoldoende overlegd met de gemeente. Zo werd er zonder overleg iemand met een visuele beperking ingezet. De gemeente had dit graag willen weten om hulpmiddelen te kunnen regelen. Volgens de medewerker van het loket zijn de wisselingen in personeel lastig voor henzelf, maar vooral voor de klanten. Zij krijgen steeds te maken met een andere contactpersoon en dat komt het schuldhulpverleningstraject niet altijd ten goede.

De medewerkers van de Kredietbank leggen uit dat deze onrust is ontstaan in het laatste kwartaal van 2013. Er zijn sindsdien veel langdurig zieken en collega's met zwangerschapsverlof, en er zijn onvoldoende middelen om extra mensen in te zetten. Dit zorgt voor een grote werkdruk op het huidige personeel.

Deze werkdruk zorgt er onder andere voor dat sinds eind 2013 de wachttijden voor budgetbeheer zijn opgelopen. Hierover meer onder criterium 1e in de volgende paragraaf.

### *Criteria resultaten Kredietbank*

#### *criterium*

	1a. De resultaten van de schuldhulpverlening zijn transparant in beeld gebracht.
	1d. De tijd tussen aanmelding bij de Kredietbank Nederland en de intake bedraagt maximaal twee weken.
	1e. Budgetbeheer wordt binnen twee weken na aanmelding gerealiseerd.
	1f. De termijn tussen het tekenen van een schuldregelingovereenkomst en de totstandbrenging van een schuldregeling bedraagt maximaal 120 dagen.
	1g. Het slagingspercentage is minimaal 70%.
	1h. Het verwijtbare uitvalspercentage is maximaal 10%.
	1i. Maximaal 5% recidiveert.
	1j. Binnen drie maanden na het einde van de budgethulp vindt een nazorggesprek plaats.
	1k. In 5% van de gevallen wordt een WSNP-verklaring afgegeven.

#### **1a.**

De Kredietbank levert elke maand trajectrapportages en presenteert haar cijfers elk jaar in een jaarverslag. In de jaarverslagen van de Kredietbank Nederland worden cijfers gepresenteerd van het aantal cliënten in trajecten en het slagingspercentage per gemeente van 2008 tot en met 2013 (Kredietbank Nederland 2013a).

Eigenlijk alle betrokkenen die we hebben gesproken, inclusief de onderzoekers, vinden het lastig om deze documenten te interpreteren, omdat alleen samenvattende gegevens worden getoond. Er valt niet uit af te lezen hoelang iemand bijvoorbeeld al in een traject zit.

Verder presenteert de Kredietbank in de trajectrapportages en jaarverslagen uitsluitend kwantitatieve informatie (instroom, uitstroom etc.). De kwaliteit van de dienstverlening wordt niet in beeld gebracht en de reden waarom een cliënt bijvoorbeeld onsuccesvol uitstroomt wordt niet vermeld. De medewerker van het loket geeft aan dat ze deze informatie wel graag zou ontvangen, om te kunnen leren van eventuele

fouten en om uitval in de toekomst te voorkomen. Ook zeggen de gegevens niets over de zelfredzaamheid van een klant na afronding van een traject.

De Kredietbank vertelde ons dat alle opdrachtgevers (gemeenten) sinds vorig jaar via een digital portal inzage hebben in de dossiers van klanten uit hun gemeente die in een traject van de Kredietbank zitten. Zij proberen met dit systeem meer openheid en transparantie te verstrekken naar de opdrachtgever en de cliënt.

Elk dossier bevat informatie over de afspraken met en de voortgang van het traject van de klant. De klant heeft hier zelf ook toegang toe. Vanwege de privacy van de klanten heeft de gemeente alleen toegang tot de lopende dossiers. Zodra een dossier wordt afgesloten is deze niet meer zichtbaar. Over een jaar wordt er een nieuwe versie uitgerold met meer inzageopties, zoals de datum van de intakegesprekken.

De Kredietbank gaat er vanuit dat de gemeente Huizen op de hoogte is van deze portal. De onderzoekers betwijfelen dit, omdat de portal in geen enkel document of (groeps)interview is genoemd.

#### **1d.**

Volgens de registraties van het schuldhulploket (2013a) bedroeg de tijd tussen aanmelding bij de Kredietbank aan de hand van een beschikking van de gemeente en de intake gemiddeld 13,1 dagen in 2013 (voor 48 geregistreerde intakes<sup>2</sup>). Er waren echter twee uitschieters, één van 211 dagen en één van 119 dagen. Zonder die uitschieters is de tijd tussen aanmelding en intake in 2013 gemiddeld 6,9 dagen. In 2012 duurde het gemiddeld 10,2 dagen (voor 38 geregistreerde intakes<sup>3</sup>). Maar ook hier was een uitschieter bij van 112 dagen. Zonder de uitschieter was de gemiddelde duur in 2012 7,2 dagen.

De medewerkers van de Kredietbank geven aan dat zij uitgaan van een maximale tijd van vier weken en dat ze dat gemiddeld wel halen. Twee weken halen ze niet.

#### **1e.**

In de registratiegegevens van het schuldhulploket (2013a) zijn geen meldingen gemaakt van een startdatum voor budgetbeheer van de 47 cliënten die in 2013 daadwerkelijk een intakegesprek hebben gehad. Voor het jaar 2012 is er voor 10 van de 38 cliënten die een intakegesprek hebben gehad een startdatum voor het budgetbeheer vermeld.

Volgens de Kredietbank wordt hier niet op geregistreerd en komen cliënten niet automatisch in budgetbeheer. Per klant wordt beoordeeld of de inzet van dit product noodzakelijk is aan de hand van de zelfredzaamheidsladder. Mocht het tijdens de intake duidelijk zijn dat inkomensbeheer noodzakelijk is, dan worden alle handelingen direct uitgevoerd, maar dit kan pas daadwerkelijk starten nadat het inkomen van de klant door de Kredietbank is ontvangen. De Kredietbank is verder ook volledig afhankelijk van hoe snel de werkgever, uitkeringsinstantie of belastingdienst uitvoering geeft aan de volmacht.

Volgens de beleidsmedewerkers en de uitvoerders werd dit criterium tot het laatste kwartaal van 2013 gehaald. De medewerkers van de Kredietbank geven aan dat budgetbeheer sindsdien niet meer binnen twee werken gerealiseerd wordt. Zij schatten de termijn nu op twee maanden. De schuldregeling is dan al wel opgestart.

De vertraging komt door de personele bezetting bij de Kredietbank, zie paragraaf 4.2.1. Daar komt bij dat het opzetten van het budgetbeheer voorheen onderdeel vormde van het takenpakket van de klantmanager. Maar omdat deze er ook al taken bij kreeg van het hoofdkantoor, is besloten dit te laten regelen door de budgetcoach. Zij krijgen van de klantmanager een signaal als ze een eerste beheergesprek met de klant moeten inplannen. Maar door overvolle agenda's kan dit vaak niet zo snel geregeld worden. De budgetcoach heeft in haar eentje 90 klanten.

De medewerkers van de Kredietbank moeten helaas constateren dat sommige klanten in de tussentijd extra schulden maken. De klanten zijn in principe zelf verantwoordelijk voor het betalen van de vaste lasten tussen de start van de schuldregeling en de start van het budgetbeheer. Dit wordt hen ook heel duidelijk verteld, maar dit blijkt niet altijd goed te gaan.

Bij de beleidsmedewerkers is bekend dat de wachttijden oplopen, maar zij zijn niet op de hoogte van de mate waarin.

2 Voor 2013 waren er in totaal 66 beschikkingen geregistreerd, waarna er voor 48 gevallen een intake is vermeld. (Schuldhulploket HBEL 2013a).

3 Voor 2012 waren er in totaal 53 beschikkingen geregistreerd, waarna er voor 38 gevallen een intake is vermeld. (Schuldhulploket HBEL 2013a).

**1f.**

Volgens de notulen van de openbare vergadering van de commissie van 29 januari 2012 is de doorlooptijd tot een schuldregeling voor geheel 2012 minder dan 120 dagen (Gemeente Huizen 2013). Voor 2013 zijn er geen gegevens beschikbaar.

De medewerkers van de Kredietbank geven aan dat deze termijn niet altijd wordt gehaald, maar dat de wachttijd al minder is dan vroeger.

Het landelijk bureau van de Kredietbank laat weten dat zij deze doorlooptijd niet registreren. De Kredietbank hanteert het criterium van 120 dagen volgens de kwaliteitseisen van de NVVK. Twee maanden geleden is er echter een nieuwe code ingesteld waarin staat dat schuldhulpverleners 'zoveel mogelijk moeten koersen op 120 dagen' omdat het in de praktijk blijkt dat deze termijn niet altijd haalbaar is. De Kredietbank streeft dus naar 120 dagen, en als het tegen de 180 dagen aanloopt dan melden zij dit bij de gemeente. Er is niet geregistreerd hoe vaak dit is voorgekomen.

**1g.**

Het slagingspercentage wordt gemeten op het moment dat een klant een traject van drie jaar positief heeft afgerond. Daarom kan de Kredietbank nog niet exact aangeven wat het slagingspercentage voor 2012 en 2013 is, omdat er nog cliënten in trajecten zitten die niet zijn afgerond. Maar de prognose is dat er zowel in 2012 als 2013 een slagingspercentage van 73% wordt gehaald.

Volgens het jaarverslag van de Kredietbank Nederland is in 2010 een slagingspercentage van 75% behaald. In 2008 en 2009 was dit niet het geval (beide 65%). Het jaarverslag vertoont geen duidelijke cijfers vanaf 2011 omdat cliënten in een traject ook worden meegerekend.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Percentage succesvol	65%	65%	75%	56%	25%	21%
Percentage niet succesvol	35%	35%	25%	20%	16%	10%
Percentage in traject	0%	0%	0%	25%	59%	69%

\* Alle aanvragen van klanten die in 2007 t/m 2009 zijn ingestroomd zijn per ultimo 2012 afgehandeld. De klant kan nog wel in inkomensbeheer bij Kredietbank Nederland zitten. Bron: Kredietbank Nederland (2013a).

**1h.**

In 2012 was het verwijtbare uitvalspercentage bijna dubbel zo hoog als het gestelde maximum. Volgens de Kredietbank was het gemiddelde schuldregelingsuitvalspercentage in 2012 16% en in 2013 10%. Het uitvalspercentage wordt berekend op basis van het aantal cliënten dat tijdens het schuldentraject van maximaal drie jaar uitvalt. Uitval kan diverse oorzaken hebben, zoals het maken van nieuwe schulden of het niet nakomen van afspraken. Omdat de Kredietbank het uitvalspercentage berekent aan de hand van het moment waarop er al een akkoord is met de schuldeisers, is de uitval altijd verwijtbaar aan de cliënt.

**1i.**

Zowel in de registratie van het schuldhulploket als in die van de Kredietbank zijn geen gegevens te vinden over recidieven.

Volgens de voormalig verantwoordelijke beleidsmedewerker zijn er weinig recidieven. Toen ze het beleidsplan opstelde waren dit er drie. De beleidsmedewerkers verwachten dat de 5% niet overschreden wordt. Zeker niet nu de doelgroep met schulden aan verandering onderhevig is; die verschuift onder andere naar mensen met modaal of dubbel modaal inkomen, die door een scheiding of baanverlies tijdelijk in de schulden zijn geraakt. Deze mensen weten in de basis hoe ze hun administratie op orde moeten krijgen en zullen na het vinden van een baan niet snel meer terugvallen, aldus de beleidsmedewerkers.

**1j.**




Het nazorggesprek zou in de dienstverlening van de Kredietbank moeten zitten, maar de medewerkers van de Kredietbank denken dat het nazorggesprek niet in de standaardprocedure zit. De budgetcoach geeft aan dat zij zelf wel altijd een eindgesprek inplant met de klant, twee tot drie maanden nadat deze het budget weer helemaal in eigen beheer heeft. Als alles goed loopt beëindigt ze het beheer. Na beëindiging volgt geen gesprek meer. Het loket speelt geen rol in de nazorg.

**1k.**

Het percentage van 5% WNSP-verklaringen werd in 2012 en 2013 zwaar overschreden.

Volgens het jaarverslag van Sociale Zaken (2013a) zijn er in 2012 28 WNSP \-verklaringen getekend. Bij de Kredietbank zijn deze cijfers voor 2012 niet bekend. Volgens cijfers van de Kredietbank zijn in 2013 20 WNSP-verklaringen getekend.

### *Criteria kwaliteitseisen Kredietbank*

	<i> criterium</i>
	2b. Na aanmelding bij de Kredietbank wordt tenminste budgetbeheer gerealiseerd.
	2c. De Kredietbank biedt een plan van aanpak aan waarbij rekening gehouden wordt met de zelfredzaamheid en motivatie van de cliënt (maatwerk).
	2g. Er is extra aandacht voor gezinnen met kinderen waarbij een schuldenproblematiek aanwezig is.

#### **2b.**

Volgens de NVVK schuldhulpverlening nieuwe stijl ontvangt elke cliënt budgetbeheer als stabilisatiemiddel (Artikel 3.5 NVVK 2013a). Stabilisatie wordt vereist als voorwaarde voor elke schuldhulpverlening. Uit de registratiegegevens kunnen we niet opmaken of dit in de praktijk ook altijd wordt ingezet.

Bijna alle betrokkenen hebben het idee dat dit criterium wordt gehaald.

Alleen volgens de betrokkene bij de Kredietbank komen cliënten niet automatisch in budgetbeheer. Per klant wordt beoordeeld of de inzet van dit product noodzakelijk is en aan de hand van de zelfredzaamheidsladder wordt er een passend product uitgekozen. Mocht het tijdens de intake duidelijk zijn dat een vorm van inkomensbeheer noodzakelijk is, dan worden alle handelingen direct uitgevoerd. De medewerker van het loket kent slechts enkele gevallen waarbij budgetbeheer niet is ingezet omdat iemand zelf voldoende handelingsbekwaam was.

#### **2c.**

Aanvragers worden geacht om een aanvraagformulier met voorwaarden en gedragsregels te ondertekenen voordat ze deelnemen aan een traject. Dit wordt zowel gedaan bij het schuldhulploket als bij de Kredietbank (Artikel 2.3 NVVK 2013a). De voorwaarden zijn voornamelijk gericht op de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt.<sup>4</sup>

Mensen die bij de Kredietbank lopen, komen ongeveer één keer in de zes weken op gesprek bij de budgetcoach. Met een caseload van 90 klanten geeft de budgetcoach aan dat zij klanten niet vaker of sneller kan zien.

De coach kijkt samen met hen naar de inkomsten en uitgaven en coacht hen om deze meer in balans te krijgen. Zo leren mensen hoe ze grip kunnen krijgen op hun budget. Gaandeweg het traject wordt steeds meer verantwoordelijkheid teruggegeven, er wordt toegewerkt naar zelfredzaamheid. Zo gaat een klant bijvoorbeeld weer zelf de WA-verzekering betalen. Als dat goed gaat komt daar bijvoorbeeld de telefoonrekening bij. En zo komt er steeds een vaste last bij, die de klant weer zelf gaat betalen. Als iemand het hele budget weer in eigen beheer heeft, wordt een gesprek ingepland na twee tot drie maanden om te checken hoe het gaat. Daarna wordt het contact afgerond en kan de klant in principe weer op eigen kracht verder.

Budgetcoaches houden de evaluatiemomenten met de klanten bij en doen hierover verslag aan het hoofdkantoor.

De beleidsmedewerkers geven aan dat de ene consulent meer rekening houdt met de zelfredzaamheid en motivatie van de klant dan de ander. De medewerker van het loket vreest dat de schuldhulpverleners vanwege de hoge werkdruk weinig tijd hebben om verder te kijken dan de financiële problemen. Op het moment is er weinig maatwerk mogelijk bij de Kredietbank wat betreft de doorlooptijd van een regeling. Deze is standaard drie jaar en het is niet mogelijk om sneller af te lossen als klanten dat willen. Dat wil de Kredietbank in de toekomst wel mogelijk gaan maken.

Een aantal mensen blijft heel lang bij de Kredietbank in budgetbeheer als een traject doorlopen is. Soms loopt dit op tot wel acht jaar. Volgens de voormalig verantwoordelijke beleidsmedewerker waren dit

<sup>4</sup> Zie artikel 4 van Beleidsregels Schuldhulpverlening 2012

er twee jaar geleden een stuk of tien. Daarvan hebben ze besloten om ze bij de Kredietbank te laten, omdat ze daarmee vertrouwd waren. De beleidsmedewerkers weten niet om hoeveel mensen het nu gaat. De budgetcoach stuurt bij mensen die het echt niet alleen redden altijd aan op beschermingsbewind. Een schuldhulpmaatje is in dit soort gevallen niet geschikt. Die zijn in principe tijdelijk en moeten aansturen op zelfredzaamheid. Ze kunnen meelopen tot de bewindvoering is ingezet.

## 2g.

Net als de medewerkers van het loket zijn de medewerkers van de Kredietbank naar eigen zeggen zeer alert als er kinderen in het spel zijn. Als er sprake is van crisissituaties, zoals ontruiming, waar kinderen bij betrokken zijn, dan worden alle zeilen bijgezet om dit te voorkomen. En als gezinnen geen geld hebben om te eten wordt doorverwezen naar de Voedselbank. Ook adviseren de medewerkers van de Kredietbank om gebruik te maken van het Sportfonds of het participatiebudget van Sociale Zaken. Ze wijzen mensen op deze mogelijkheden en leggen soms ook een lijntje met de Wmo-consulent om dit op te pakken.

Er zijn geen registratiegegevens die het verhaal van de medewerkers ondersteunen, maar de onderzoekers hebben ook geen geluiden gehoord die het tegenspreken.

### (4.3) De doelmatigheid van de schuldhulpverlening in Huizen

#### *De kosten op hoofdlijnen*

Voor 2013 was er € 1.486.692 begroot voor de kosten van het Minimabeleid en Armoedebeleid voor alle HBEL-gemeenten. De werkelijke kosten voor 2013 bedroegen € 1.506.526: een verschil van €19.834. (Intergemeentelijk afdeling Sociale Zaken HBEL 2013b). Op basis van deze gegevens kunnen we niet direct vaststellen of er voor het jaar 2013 voldoende voorwaarden zijn ingebouwd voor een efficiënte inzet van de middelen voor schuldhulpverlening van gemeente Huizen, omdat de bedragen samengebundeld zijn. Over het jaar 2012 is er onvoldoende informatie beschikbaar. Het kostenoverzicht voor de schuldhulpverlening van de rekenkamer (2013) geeft aan dat de kosten van de schuldhulpverlening elk jaar tot en met 2016 worden verhoogd - en dat zit met name in de kosten van de Kredietbank Nederland, maar niet in de kosten voor de cursus preventie. Wel wordt er komende jaren flink geïnvesteerd in schuldhulpmaatjes, van € 10.725 in 2013 tot en met € 20.000 in 2014 tot en met 2016. (Financiële afdeling gemeente Huizen 2014).

#### *Benchmark criterium doelmatigheid*

##### *Criterion*

3a. De resultaten van de gemeente zijn vergelijkbaar met of beter dan die van gemeenten met vergelijkbare budgetten.

#### *Opzet benchmark*

Voor de benchmark zijn vijf gemeenten geselecteerd die vergelijkbaar zijn met de gemeente Huizen. Deze gemeenten hebben in 2013 meegedaan aan het onderzoek naar integrale schuldhulpverlening voor het ministerie van Sociale Zaken & Werkgelegenheid (Stavenuiter & Nederland 2014). Voor de selectie is er gekeken naar het inwoneraantal, uitvoeringskosten, het aantal aanvragen van intakegesprekken en het gemiddeld besteedbare inkomen van 2011. Er is gebruik gemaakt van één gemeente op de reservelijst wegens tijdgebrek bij een van de eerst geselecteerde gemeenten. Tijdens het onderzoek is er wegens de wisselingen van personeel nog één gemeente afgefallen. Voor de benchmark zijn er in totaal vijf gemeenten overgebleven, waaronder Huizen.

Gemeente	Inwoneraantal	Uitvoeringskosten 2011	Gem. besteedbaar inkomen 2011 (1.000 euro)
Huizen	41445	€266.000	38,1
A	33422	€ 226.700	34,0
B	43248	€ 334.900	35,3
C	43323	€ 659.500	32,0
D	35215	€ 192.000	36,1

Na de selectieronde is er contact opgenomen met beleidsmedewerkers met het verzoek om een korte vragenlijst in te vullen. Aan de hand van de ingevulde vragenlijst is er een interview gehouden met de beleidsmedewerker om bepaalde vragen toe te lichten en ontbrekende gegevens te achterhalen. Vervolgens is er achteraf regelmatig contact geweest met de beleidsmedewerkers en in sommige gevallen met medewerkers van de uitvoerende organisatie.

Ondanks de inzet van de deelnemende gemeenten en uitvoerende organisaties blijken sommige cijfers toch lastig te achterhalen. Hapklare cijfers zijn een uitzondering. In vele gevallen zijn cijfers samengekoppeld met andere gemeenten die ook gebruik maken van de diensten van de uitvoerende partij. Daarnaast worden er in de praktijk verschillende definities gebruikt om tot bepaalde percentages te komen, waardoor het onmogelijk is om sommige onderdelen van de benchmark te vergelijken. Daarom zijn er bij twee onderdelen landelijke cijfers van de NVVK opgevraagd om een beter beeld te kunnen schetsen.

De benchmark bestaat uit de volgende onderdelen: de voorfase, oftewel het functioneren van het loket, het schuldtraject bij de uitvoerder, en de uitvoeringskosten. Vervolgens hebben we algemene conclusies getrokken en conclusies over de resultaten van de gemeente Huizen in vergelijking tot de andere gemeenten.

Onder de vijf deelnemende gemeenten zijn vier verschillende uitvoerende organisaties vertegenwoordigd voor de jaren 2012 en 2013.

### *Voorfase: Het loket*

Bijna alle gemeenten spelen nu een grotere rol in de voorfase, omdat ze ontevreden waren over de resultaten, lange wachttijden en hoge kosten, en ze hadden verrassend weinig toegang tot informatie. Kortom, het overzicht was zoek. Sinds 2013 voert één gemeente de schuldhulpverlening volledig zelf uit, één gemeente heeft in 2014 een loket ontwikkeld dat bemand wordt door een medewerker in dienst bij de gemeente, en één gemeente voert sinds 2013 ook zelf de screeningsgesprekken uit en is begin 2014 overgestapt naar een andere uitvoerder. Slechts bij één gemeente kunnen inwoners zich direct melden bij de uitvoerende organisatie.

### **Gemiddelde wachttijd aan het loket**

Vier van de vijf gemeenten voeren momenteel zelf de screeningsprocedure uit en hebben een loket bij de gemeente. Potentiële cliënten ondergaan een screeningsprocedure voordat ze bij de uitvoerende organisatie kunnen worden aangemeld voor een intakegesprek. Bij de vijfde gemeente kunnen inwoners zich direct aanmelden bij de uitvoerende organisatie.

Twee gemeenten met een loket werken alleen maar op afspraak. Inwoners kunnen bellen of een formulier invullen via de website van de gemeente om een afspraak te maken. Het maken van een afspraak gebeurt direct of cliënten worden op een afgesproken tijdstip teruggebeld. Op deze manier ontstaan er geen wachttijden omdat het loket alleen op afspraak functioneert. De andere twee gemeenten, waaronder Huizen, hebben inloopsprekuren ingelast en beiden vermelden ook geen wachttijden. De laatste gemeente heeft geen loket, maar overweegt dit wel te ontwikkelen. Inwoners melden zich direct bij de uitvoerder en vervolgens wordt het intakegesprek gehouden bij de gemeente door een medewerker van de uitvoerende organisatie.

	Huizen	A	B	C	D
Gemiddelde wachttijd aan het loket 2013	Loket Inloopsprekuren: Geen wachttijd	Loket Alleen op afspraak. Geen wachttijd	Loket Alleen op afspraak. Geen wachttijd	Loket Inloopsprekuren: Geen wachttijd	Geen loket

### **Screeningsmethode**

Volgens artikel 1 van de Wet Schuldhulpverlening moeten gemeenten hun schuldhulpverlening zo integraal mogelijk vormgeven:

*Dit betekent dat er bij de schuldhulpverlening niet alleen maar aandacht moet zijn voor het oplossen van de financiële problemen van de cliënt, maar ook voor eventuele omstandigheden die op enige wijze in verband kunnen staan met de financiële problemen van de cliënt. (Wgs, artikel 1).*



Om aan deze wet tegemoet te komen en om onnodige kosten te besparen, hebben vier van de vijf gemeenten ervoor gekozen om zelf de screeningsprocedure uit te voeren vóórdat een inwoner bij de uitvoerende organisatie gemeld kan worden voor een intakegesprek. Het loket vormt een cruciale zeef-functie om ervoor te zorgen dat inwoners:

- niet onnodig of onvoorbereid worden doorverwezen naar de schuldhulpverlening;
- met belemmerende problematiek naar andere instanties worden doorverwezen;
- voldoende gemotiveerd zijn om een schuldhulpverleningstraject met succes af te ronden.

Alle gemeenten hebben deze doelen voor oog, maar gebruiken verschillende methodes in de uitvoering.

	Huizen	A	B	C	D
Methode motivatie beoordeling cliënt	Geen methode	Tilburgse Kwadrant*	Tilburgse Kwadrant	Geen methode	Klantprofiel

\* Dit kwadrant kijkt naar de achterliggende oorzaken van de schuldenproblemen (schuldenaar) en naar de mogelijkheden die er zijn om de schulden af te lossen (schuldenpakket). Het kwadrant rubriceert de schuldenaar als regelbaar of onregelbaar. Ook de schulden worden ingedeeld in regelbaar of onregelbaar.

Alle gemeenten verrichten maatwerk tijdens de screeningsprocedure. De gemeente Huizen en gemeente C zijn de enige gemeenten die momenteel geen gebruik maken van een structurele methode om de motivatie en vaardigheden van de klant te beoordelen voordat ze naar de uitvoerder worden doorverwezen voor een intakegesprek. Gemeente A heeft in het afgelopen jaar flink geïnvesteerd in het loket. Gemeente B verplicht klanten die doorverwezen worden naar de uitvoerder om vooraf een administratieworkshop te volgen en een motivatiebrief te schrijven, voordat de gemeente een beschikking ondertekent.

### Doorverwijzingen

Wanneer er tijdens de aanmeldingsprocedure bij het loket of het intakegesprek bij de uitvoerder andere belemmerende problemen worden gesignaleerd die het schuldhulpverleningstraject zouden kunnen belemmeren, worden cliënten bij alle gemeenten doorverwezen naar een hulpinstantie waar ze verder geholpen kunnen worden. Daarna kunnen ze zich weer aanmelden voor de schuldhulpverlening. Cliënten worden het vaakst doorverwezen naar het Maatschappelijk werk, de Verslavingszorg of diverse bureaus voor zelfstandige ondernemers. Bij alle gemeenten, behalve bij gemeente D, waar de schuldhulpverlening volledig is uitbesteed, wordt er tot in bepaalde mate geregistreerd wanneer een cliënt wordt doorverwezen naar een andere instantie. Maar geen één gemeente houdt volledig bij waar inwoners terechtkomen als ze eenmaal zijn doorverwezen. De gemeenten noteren hoe vaak er naar welke instantie wordt doorverwezen, maar niet altijd op naam. Er wordt niet teruggekoppeld en in de meeste gevallen zijn cliënten na de doorverwijzing compleet uit beeld. Slechts bij één gemeente wordt er af en toe een telefoontje gepleegd over de status van een cliënt.

	Huizen	A	B	C	D
Registratie en monitoring van doorverwijzingen aan het loket	✓ Registratie ✗ Monitoring	✓ Registratie Lichte Monitoring	✓ Registratie ✗ Monitoring	✓ Registratie ✗ Monitoring	✗ Registratie ✗ Monitoring

### Realisatie van de termijn voor het vaststellen van de hulpvraag

Volgens artikel 4.1 van de Wet Schuldhulpverlening moet een persoon die zich wendt tot de schuldhulpverlening binnen vier weken een gesprek hebben gehad waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Aangezien er geen wachttijden vermeld worden aan het loket en het niet duidelijk is tijdens welke van de mogelijke meerdere gesprekken aan het loket de hulpvraag wordt vastgesteld, is ervoor gekozen om in de berekeningen het intakegesprek bij de uitvoerder als het gesprek te nemen waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.



	Huizen	A	B	C	D
Wachttijd tussen aanmelding gemeente en eerste intakegesprek uitvoerder (in dagen)	2012: 16 2013: 17	2012: 28 2013: 35	2012: 28 2013: 28	2012: 14 2013: 0	2012: 28 2013: 28

Alle gemeenten hielden zich in 2012 en 2013 aan de maximale tijd van vier weken, met uitzondering van gemeente A in 2013. Ten opzichte van de rest van de gemeenten, lieten Huizen en gemeente C het beste resultaat zien. Bij gemeente C wordt gelijk bij de melding een intakegesprek gehouden waarin de hulpvraag wordt vastgesteld, waardoor er helemaal geen wachttijd ontstaat. Of de intakegesprekken bij de uitvoerder in een andere stad plaatsvinden of een medewerker van de uitvoerende partij bij het gemeentehuis een aantal dagdelen aanwezig is voor de intakegesprekken, heeft geen gevolgen voor de wachttijd.

### *Het schuldentragect*

#### **Realisatietermijn voor budgetbeheer**

De meerderheid van de deelnemende gemeenten registreert niet binnen welk termijn budgetbeheer wordt gerealiseerd vanaf het moment dat het intakegesprek heeft plaatsgevonden. Slechts twee van de vijf gemeenten konden een duidelijke termijn aangegeven. In beide gevallen ging het om minder dan twee weken.

#### **Realisatietermijn voor de schuldregelingsovereenkomst**

Volgens de NVVK is er een maximale termijn van 120 dagen vastgesteld waarin een schuldregeling met de schuldeisers tot stand moet zijn gekomen. Dit wordt berekend vanaf het moment van ondertekening van de schuldregelingsovereenkomst door de cliënt. Volgens de NVVK Schuldhulpverlening Nieuwe Stijl van 2013 betreft dit een richtlijn waarbij afwijkingen mogelijk zijn. Gemeenten worden geacht te koersen op 120 dagen, omdat het termijn zowel sterk afhankelijk is van de snelheid en bereikbaarheid van de cliënt, als van meerdere schuldeisers om benodigde informatie te leveren en tot een akkoord te komen. (NVVK 2013c). Drie van de vijf gemeenten die dit registreren hebben aangegeven zich te houden aan de vastgestelde termijn.

#### **Slagingspercentage**

Alle vijf gemeenten registreren op slagingspercentage, maar slechts twee gemeenten definiëren het als 'het aantal succesvolle afgeronde schuldregelingen (schuldbemiddelingen en saneringskredieten) tegen finale kwijting binnen drie jaar'. De uitvoerder van gemeente A weigert aan te geven hoeveel mensen er schuldenvrij zijn na drie jaar en definieert het slagingspercentage in haar jaarverslag van 2012 aan de hand van het aantal cliënten dat tot een bemiddeling is gekomen met de schuldeiser. In het jaarverslag van 2013 waren cliënten die een kort advies hebben gehad ook meegerekend. Gemeente C heeft na meerdere pogingen helemaal geen toegang kunnen krijgen tot deze informatie bij de uitvoerder over het jaar 2012. In 2013 heeft de gemeente zelf de uitvoering overgenomen, maar ze heeft nog niet alles op orde. Bij gemeente B wordt het slagingspercentage berekend aan de hand van het aantal klanten die een minnelijk akkoord hebben gekregen of een goedgekeurde WSNP-verklaring.

	Huizen	A	B	C	D	Landelijk*
Slagingspercentage	2012: 73% 2013: 73%				2012: 80% 2013: 84%	2012: 69% 2013: 68%

\*Deze cijfers zijn afkomstig van het jaarverslag van de NVVK (2012; 2013b), waar alle uitvoerende organisaties lid van zijn.

### **Uitvalspercentage**

Als het gaat om het berekenen van het uitvalspercentage, komen dezelfde definiëringproblemen<sup>5</sup> naar voren als bij het slagingspercentage. Slechts twee gemeenten en hun uitvoerders konden aangeven voor welke percentage van cliënten het traject *tussentijds is beëindigd zonder finale kwijting*. Dit zijn vervolgens ook dezelfde twee gemeenten die het slagingspercentage na afronding van een traject van drie jaar konden aangeven. Omdat de uitvoerder van gemeente A geen gegevens kon leveren over de stand van zaken na het tekenen van een schuldregelingsakkoord, kunnen er ook geen uitspraken gedaan worden over het uitvalspercentage in deze periode. De uitvoerder kan slechts aangeven hoeveel procent van de cliënten uitvallen na de aanmelding en na het eerste intakegesprek. De uitvoerder van gemeente B differentieert niet in welke fase uitval plaatsvindt, maar koppelt alle uitvallers. Gemeente C heeft gegevens van de vorige uitvoerder kunnen bemachtigen over de cliënten die nog bij hen in het traject zitten over het jaar 2013. Bij deze uitvoerder werd er ook geen onderscheid gemaakt naar fase, maar naar aanleiding van uitval. Tijdens aanvullende interviews bleek dat de meesten klanten in de beginfase uitvallen.

	Huizen	A	B	C	D
Uitvalspercentage	2012: 16%				2012: 20%
	2013: 10%				2013: 16%

### **Termijn voor nazorg en recidive**

Alle gemeenten zien het belang in van een goed nazorgbeleid, maar slechts twee gemeenten, B en D, registreren de termijn waarbinnen een nazorggesprek plaatsvindt, respectievelijk drie en acht maanden na beëindiging van het traject. Hetzelfde geldt voor recidive. Er wordt aandacht aan besteed in het beleid, maar geen één gemeente of uitvoerder kon aangeven om hoeveel gevallen het daadwerkelijk ging.

### **Percentage WSNP**

Alle gemeenten, met uitzondering van C en D, konden aangeven hoeveel procent van de bemiddelingen hebben geresulteerd in een wettelijk traject, een WSNP-verklaring. Niet alle gemeenten konden echter aangeven of alle verklaringen ook definitief waren goedgekeurd.

	Huizen	A	B	C	D	Landelijk*
WSNP-verklaring	2012: 35%	2012: 23%	2012: --			2012: 24%
	2013: 50%	2013: 18%	2013: 45%			2013: 17%

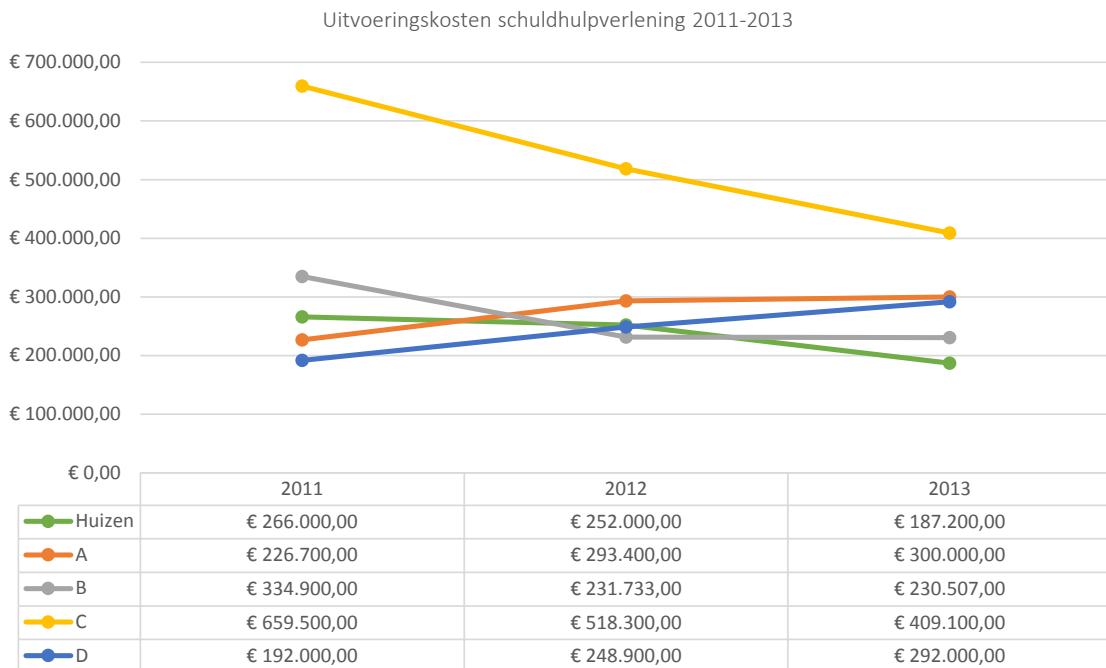
\*Deze cijfers zijn afkomstig van het jaarverslag van de NVVK (2012; 2013b), waar alle uitvoerende organisaties lid van zijn.

5 Gemeente A. Klant voldeed niet aan de voorwaarden; klant is niet op de afspraak verschenen; klant is ondernemer; klant is verhuisd buiten de gemeente; schuldeisers niet akkoord; structureel instabiele situatie. Gemeente B. Klant heeft nieuwe schulden gemaakt; klant heeft zich niet aan de afspraken gehouden; klant reageert niet op uitnodigingen. Gemeente C. De verwijzer trekt het dossier terug; cliënt is nooit verschenen; op verzoek van de cliënt; cliënte heeft geen problematische schulden; cliënt heeft inmiddels geen schulden meer; de cliënt heeft tijdens het traject nieuwe schulden gemaakt; cliënt heeft nooit gereageerd op herhaalde uitnodigingen; de cliënt weigert aan de voorwaarden te voldoen; de cliënt heeft zich niet aan de afspraken gehouden; overig (geen traject mogelijk, geen inkomen, detentie, overleden).

## Uitvoeringskosten

### Uitvoeringskosten per gemeente

Voor de uitvoeringskosten is het totale plaatje van de schuldhulpverlening meegerekend. De uitvoeringskosten van gemeente C laten een sterke daling zien, van ongeveer één ton per jaar. De uitvoeringskosten van gemeente Huizen en gemeente B vertonen ook een daling, terwijl er bij gemeenten D en A een (lichte) stijging te zien is.



### Uitvoeringskosten versus instroom

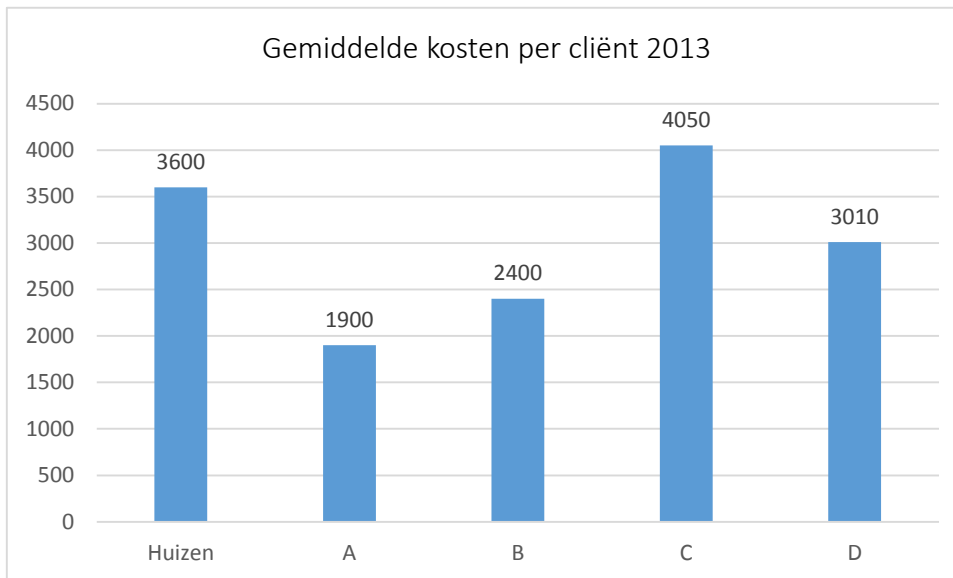
Als we de uitvoeringskosten vergelijken met het aantal intakes, blijkt dat Huizen de enige gemeente is waarbij er een lichte daling te zien is in de uitvoeringskosten, terwijl er meer intakegesprekken gepleegd zijn. De overige gemeenten laten een voorspelbaar beeld zien.

	Huizen	A	B	C	D
Uitvoeringskosten versus instroom cliënten	↓ Kosten	↑ Kosten	↓ Kosten	↓ Kosten	↑ Kosten
	↑ Cliënten	↑ Cliënten	↓ Cliënten	↓ Cliënten*	↑ Cliënten
	2012: 44 2013: 52	2012: 149 2013: 155	2012: 107 2013: 97	2012: -- 2013: 101	2012: 79 2013: 97

\* De uitvoerder kon niet aangeven hoeveel werkelijke intakegesprekken er waren geweest in 2012, maar wel hoeveel aanmeldingen. De conclusie dat de intakegesprekken zijn afgenomen is gebaseerd op het feit dat er ook minder aanmeldingen zijn geweest 2012 en 2013.

### Gemiddelde kosten per cliënt in 2013

Per gemeente is er een berekening gemaakt van de gemiddelde kosten per cliënt aan de hand van de hoogte van de instroom en uitvoeringskosten. Gemiddeld geven gemeenten A en B het minste uit per cliënt, gevolgd door gemeente D, Huizen en gemeente C.



### Algemene conclusies

Uit de benchmark blijkt dat alle deelnemende gemeenten een grote slag kunnen maken in de wijze waarop er geregistreerd wordt. Alle gemeenten hebben momenteel onvoldoende inzicht in de efficiëntie van hun schuldhulpverlening. Hierdoor kunnen er geen concrete uitspraken worden gedaan over het slagingspercentage, uitvalspercentage, de termijn voor de nazorg, de termijn voor de schuldregelingsovereenkomst en het percentage van de recidive. De omvang van de uitvoering was niet bepalend voor de kwaliteit van de registratiewijze, maar opvallend is wel dat de gemeente met de hoogste uitvoeringskosten per cliënt het minst inzicht in de uitvoering van de schuldhulpverlening bij de uitvoerende partij heeft kunnen krijgen en ook de minste toegang tot informatie hierover. De algemene conclusies die wel getrokken kunnen worden aan de hand van de beschikbare gegevens worden hieronder toegelicht.

Van wachtrijen is geen sprake

Bij geen enkele gemeente is sprake van lange wachttijden. Er worden geen wachttijden vermeld aan het loket en bij elke inwoner die een beroep wil doen op de schuldhulpverlening wordt de hulpvraag binnen de wettelijke termijn van vier weken vastgesteld.

Doorverwezen cliënten zijn uit beeld

Bijna alle gemeente registreren of een cliënt met belemmerende problemen wordt doorverwezen naar een andere instantie, maar geen enkele gemeente houdt ze volledig in beeld. Bij slechts één gemeente wordt er in de loop van de tijd teruggekoppeld aan de hand van een telefoontje.

Loont het Tilburgse kwadrant als screeningsmethode?

De twee gemeenten die geen gebruik maken van een bewezen screeningsmethode om de motivatie en vaardigheden van cliënten te beoordelen, Huizen en gemeente C, geven het meeste geld uit per cliënt. De twee gemeenten die wel gebruik maken van het Tilburgse kwadrant geven het minste uit per cliënt, gevolgd door de gemeente die gebruik maakt van een klantprofiel. Het gebruik van een kwadrant leidt tot minder doorstroom naar de uitvoerende partij en kan ervoor zorgen dat belemmerende problemen van cliënten vroegtijdig worden gesignaleerd, waarop cliënten op tijd worden doorverwezen naar een andere hulpinstantie. Aldus is er minder kans op onnodige kosten voor cliënten die weinig kans hebben op een geslaagd schuldregelingstraject. Of het slagingspercentage hoger is of het uitvalspercentage lager voor gemeenten die gebruik maken van een bewezen screeningsmethode, is door een gebrek aan gegevens niet vast te stellen.

### Conclusies gemeente Huizen

In vergelijking tot de rest van de gemeenten scoort de gemeente Huizen matig. Wat positief is, is dat er geen wachttijden zijn aan het loket. Ook scoort de gemeente na gemeente C het hoogst als het gaat om de realisatietermijn waarin de hulpvraag van de inwoner wordt vastgesteld. Inwoners van de gemeente Huizen worden snel geholpen. Vervolgens was het slagingspercentage van de gemeente Huizen na gemeente D in 2012 en 2013 respectievelijk 6% en 5% hoger dan het landelijke gemiddelde. Helaas scoort de gemeente Huizen minder goed als het gaat om het aantal WSNP-verklaringen. Voor 2012 en 2013 was het percentage WSNP-verklaringen hoger dan de andere gemeenten, en aanzienlijk hoger dan het landelijke gemiddelde.

Een ander minpunt voor de gemeente Huizen is dat ze in vergelijking tot drie andere gemeenten geen bewezen methode gebruikt om de motivatie en vaardigheden van een cliënt te beoordelen voordat ze naar de uitvoerende partij worden doorverwezen voor een intakegesprek. De gemeente Huizen heeft na gemeente C, die ook geen bewezen screeningsmethode gebruikt, de hoogste uitvoeringskosten per cliënt. Wat verder opvalt bij de gemeente Huizen is dat het de enige gemeente is die met dalende kosten meer cliënten weet te ondersteunen. Maar of de kwaliteit van de schuldhulpverlening beter of slechter is dan in andere gemeenten is helaas niet vast te stellen, omdat er te weinig vergelijkingsmateriaal beschikbaar is als het gaat om het slagingspercentage en uitvalspercentage.

	Huizen	A	B	C	D	Landelijk
Gemiddelde wachttijd aan het loket 2013	Loket Inloopsprekuren: Geen wachttijd	Loket Alleen op afspraak. Geen wachttijd	Loket Alleen op afspraak. Geen wachttijd	Loket Inloopsprekuren: Geen wachttijd	Geen loket	
Methode motivatie beoordeling cliënt	Geen methode	Tilburgse Kwadrant	Tilburgse Kwadrant	Geen methode	Klantprofiel	
Registratie en monitoring van doorverwijzingen aan het loket	✓ Registratie ✗ Monitoring	✓ Registratie Lichte Monitoring	✓ Registratie ✗ Monitoring	✓ Registratie ✗ Monitoring	✗ Registratie ✗ Monitoring	
Wachttijd tussen aanmelding gemeente en eerste intakegesprek uitvoerder (in dagen)	2012: 16 2013: 17	2012: 28 2013: 35	2012: 28 2013: 28	2012: 14 2013: 0	2012: 28 2013: 28	
Slagingspercentage	2012: 73% 2013: 73%				2012: 80% 2013: 84%	2012: 69% 2013: 68%
WSNP-verklaring	2012: 35% 2013: 50%	2012: 23% 2013: 18%	2012: -- 2013: 45%			2012: 24% 2013: 17%
Uitvoeringskosten versus instroom cliënten	↓ Kosten ↑ Cliënten 2012: 44 2013: 52	↑ Kosten ↑ Cliënten 2012: 149 2013: 155	↓ Kosten ↓ Cliënten 2012: 107 2013: 97	↓ Kosten ↓ Cliënten* 2012: -- 2013: 101	↑ Kosten ↑ Cliënten 2012: 79 2013: 97	
Gemiddelde kosten per cliënt in 2013	3600	1900	2400	4050	3010	

#### (4.4) Preventie en vroegsignalering van schulden in Huizen




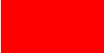





##### Noot vooraf

Zowel de wethouder als de raadsleden hebben het gevoel dat vroegsignalering en preventie nog onvoldoende aandacht krijgen in de huidige schuldhulpverlening van de gemeente Huizen. De gemeente heeft de afgelopen jaren sterk geïnvesteerd in de curatieve kant: het helpen van mensen die zich bij het loket melden. Het heeft veel energie gekost om de ondersteuning vanuit de gemeente vraaggestuurd te maken.

Dit loopt nu goed, volgens de wethouder. Ze is vooral blij met de inzet van budgetbeheer, zodat in ieder geval rust wordt gecreëerd door stabilisering van de schulden.

Als je echter op de lange termijn wil dat er echt iets verandert, dan zul je volgens haar veel meer aan preventie en vroegsignalering moeten gaan doen. De raadsleden beamen dit en pleiten voor scherpere, SMART-geformuleerde resultaten op het terrein van vroegsignalering en preventie in het nieuwe beleidsplan. Meerdere fracties maken zich zorgen over de 'stille armoede' en zorgmijders. Ze zouden graag zien dat de gemeente meer structureel de samenwerking met ketenpartners zoekt om deze groepen te bereiken. Daarover meer onder criterium 4i in de volgende paragraaf.

### *Criteria status quo*

Criterion	
	4a. Het schuldhulploket functioneert als meldpunt voor informatie, advies en doorverwijzing.
	4b. Er vindt stabilisatie plaats door middel van een vorm van budgetbeheer.
	4c. De gemeente creëert bewustwording over een gezonde financiële huishouding door middel van cursussen.
	4d. Informatie omtrent schuldenproblematiek wordt verspreid via lokale media, een nieuwsbrief voor cliënten van de sociale dienst en folders bij ketenpartners.
	4e. Door middel van nazorg wordt voorkomen dat schuldenaren opnieuw in eenzelfde soort situatie terechtkomen.
	4f. Vrijwilligers worden ingezet, zoals schuldhulpmaatjes.
	4g. Er is tijdelijke ondersteuning mogelijk vanuit de Voedselbank.
	4h. Er zijn afspraken gemaakt met woningbouwverenigingen over het tijdig signaleren van slecht betalingsgedrag en/of achterstanden.
	4i. De gemeente werkt in het kader van vroegsignalering en preventie optimaal samen met derden.

#### **4a.**

Zie ook criterium 1c in paragraaf 4.1.

Het schuldhulploket is tegenwoordig een meldpunt voor informatie en advies, maar verwijst nog weinig door naar andere partijen dan de Kredietbank.

De medewerker van het loket geeft aan dat ze altijd wel iets kunnen betekenen voor mensen die zich melden bij het loket, al geef je maar een klein advies. Je kunt ervoor zorgen dat mensen met een prettiger gevoel naar huis gaan.

Onderstaande tabel laat het aantal verschillende type adviezen zien dat het loket heeft gegeven aan inwoners van de HBEL-gemeenten. Hieruit konden we niet de adviezen aan alleen inwoners van de gemeente Huizen destilleren.

Type advies	2012	2013
Telefonisch advies en informatie	739	389
Inloopgesprek	328	258
Kort schriftelijk advies	876	17
Gevoerde adviesgesprekken op afspraak	168	89

De medewerker van het loket geeft aan dat zij naar alle leefdomen van een klant kijken, niet alleen naar de schulden. Ze organiseren hulp als dat nodig is, voordat de Kredietbank wordt ingeschakeld. Uit de registratiegegevens blijkt dat dit echter maar zelden gebeurt. In de overkoepelende rapportage van het schuldhulploket (2013b) staat dat cliënten worden verwezen naar het Maatschappelijk werk, sociaal raadslieden, Sociale Zaken, of 'overige partijen', waarbij deze overige partijen niet worden gespecificeerd. Er is in 2013 één keer doorverwezen naar het Maatschappelijk werk, twee keer naar een sociaal

raadslid, en acht keer naar 'overig'. Er zijn geen gegevens met betrekking tot het aantal doorverwijzingen beschikbaar over 2012.<sup>6</sup>

Het loket werkt volgens de beleidsmedewerkers van de gemeente zoals het moet werken. Er wordt gekeken of iemand alleen een tip of inzicht in inkomsten en uitgaven nodig heeft, of dat iemand echt problematische schulden heeft. De toestroom naar het loket is verhoogd, maar de doorstroom naar de Kredietbank is hetzelfde gebleven. Dat beschouwen de medewerkers als een succes van het loket.

De lokale partners zijn kritischer over de zeeffunctie van het loket. Zij hebben het gevoel dat cliënten buiten de boot vallen die niet direct een schuldhulptraject in kunnen omdat er andere problematieken aan de orde zijn, zoals een verslaving, een geestelijke of een verstandelijke beperking. Zij worden niet altijd doorverwezen naar bijvoorbeeld het Maatschappelijk werk en daardoor zullen problemen alleen maar verder uit de hand lopen.

Omdat er niet wordt geregistreerd wat er met klanten gebeurt nadat zij zich bij het loket hebben gemeld of zijn doorverwezen naar andere partijen, kunnen we niet zeggen wie van de partijen in deze gelijk heeft.

#### **4b**

Zie criterium 2b in paragraaf 4.2.

#### **4c.**

Bij de start van het loket konden mensen zich bij aanmelding direct inschrijven voor de cursus Uitkomen met Inkomen. Dat gebeurde in het begin ook, maar met het verschuiven van de doelgroep merkt het loket dat daar steeds minder animo voor is. Mensen met een hogere opleiding en een hoger inkomen zitten niet op een dergelijke cursus te wachten.

De betrokkenen zien meer heil in begeleiding op maat door bijvoorbeeld een schuldhulpmaatje.

#### **4d.**

Het Schuldhulploket staat alleen op de website van de gemeente beschreven. Verder wordt informatie omtrent schuldenproblematiek niet verspreid.

Het loket had eerst een eigen website en een eigen folder, maar deze media zijn rond september vorig jaar gestopt. In de folder stond nog verouderde informatie (adres en nummer) en de website van de gemeente werd vernieuwd en verbeterd. Toen is besloten om daar alle informatie op te zetten.

#### **4e.**

Er vindt geen nazorg plaats. De budgetcoach houdt een eindgesprek met de klant als het budgetbeheer wordt afgesloten, maar daarna hebben zowel de Kredietbank als het loket geen contact meer met klanten. Ook vrijwilligers worden niet ingezet als een schuldregeling afloopt.

#### **4f.**

Zie ook criterium 2e in paragraaf 4.1.

Schuldhulpmaatjes worden ingezet door het loket, dus als mensen zich al hebben gemeld met schulden. In het kader van vroegsignalering en preventie worden zij nog onvoldoende betrokken. Ook de lokale partners wijzen erop dat vrijwilligers veel eerder ingezet zouden moeten worden om te helpen bij de administratie, zodat schulden kunnen worden voorkomen of worden beperkt. Nu worden vrijwilligers juist vaak ingezet bij cliënten met zware problematiek, waar lang niet elk maatje mee overweg kan. Deze schuldhulpmaatjes raken overbelast omdat de cliënten die ze ontvangen professionele begeleiding nodig hebben. Volgens het Maatschappelijk werk komt deze situatie voort uit bezuinigingsoverwegingen van de gemeente: een vrijwilliger is goedkoper dan een maatschappelijk werker.

<sup>6</sup> Wel merkt het loket op dat klanten die zich melden bij het loket vaak al contact hebben met één of meerdere hulpverleners. Helaas moet het loket concluderen dat deze hulpverleners niet hebben kunnen voorkomen dat er (nieuwe) schulden zijn gemaakt. De medewerkers van het loket betrekken deze hulpverleners zoveel mogelijk bij de intake. Soms is het wel lastig dat hulpverleners zich teveel willen bemoeien met de schuldhulpverlening en soms zelfs verkeerd financieel advies geven. Bij doorverwijzing naar de Kredietbank informeert het loket de Kredietbank over eventuele extra hulp die ze in het voortraject hebben georganiseerd. Er vindt een warme overdracht plaats, bij complexe gevallen vaak ook mondeling, naast de schriftelijke overdracht.



**4g.**

De Voedselbank heeft een vroegsignaleringsfunctie als het gaat om schuldenproblematiek, maar mede door schaamte melden mensen zich vaak erg laat voor hulp bij de Voedselbank, waardoor schulden al hoog zijn opgelopen. Aanmelding bij de Voedselbank verloopt via hulpverleners van bijvoorbeeld Amaris, Versa Welzijn, Schuldhulpmaatjes, de Sociale Dienst of het Wmo-loket. Het schuldhulploket verwijst volgens de Voedselbank in de praktijk niet vaak door naar de Voedselbank, hooguit een paar keer per jaar. De meeste doorverwijzingen komen via het Maatschappelijk werk, daarna de Kredietbank, bewindvoerders en dan pas de gemeente<sup>7</sup>.

De hulpverlener vult met de klant een aanvraagformulier in waarmee getoetst kan worden of de klant in aanmerking komt voor ondersteuning. Bij goedkeuring ontvangt de klant in eerste instantie een pakket voor drie maanden.

Wanneer blijkt dat de schulden van de inwoner erg hoog zijn, verzoekt de Voedselbank de doorverwijzer om de cliënt te wijzen op de diensten van het schuldhulploket. Na negen maanden gebruik bij de Voedselbank wordt aan cliënten automatisch via hun hulpverlener de eis opgelegd om contact op te nemen met het schuldhulploket.

De Voedselbank geeft aan overwegend positieve geluiden terug te horen van klanten die naar het schuldhulploket zijn doorverwezen.

Een inwoner mag maximaal drie jaar gebruik maken van de Voedselbank. Het is goed dat de Voedselbank er is voor noodgevallen, maar het moet geen permanente afhankelijkheid worden, aldus de wethouder.

**4h.**

De Alliantie geeft aan dat er met de gemeente geen 'harde' afspraken zijn gemaakt over vroegsignalering en preventie. Momenteel is het onhandig en tijdrovend om in een vroeg stadium elke betalingsachterstand te melden, dus wordt dat niet gedaan. Een klant die bij de gemeente wordt gemeld, moet vervolgens ook weer afgemeld worden als de situatie stabiliseert. Het lukt de woningcorporatie niet altijd om dit op tijd door te geven. De gemeente denkt dan nog altijd dat een achterstand aanwezig is en onderneemt wellicht acties, terwijl de klant de achterstand al heeft betaald. Dit zorgt voor verwarring.

In de praktijk is het zo dat de Alliantie eerst zelf een regeling probeert te treffen met de klant. Er worden betalingsherinneringen, aanmaningen en sommaties verstuurd en er wordt telefonisch contact gezocht met mensen die een huurachterstand hebben. Mensen die er niet in slagen om na drie schriftelijke herinneringen en een telefoontje hun huur te betalen, kunnen een huisbezoek verwachten van medewerkers van de Alliantie. De woningcorporatie doet een melding bij Vangnet & Advies<sup>8</sup> wanneer klanten niet reageren op hun brieven en telefoontjes en niet opendoen voor een huisbezoek.

Het contact met het schuldhulploket loopt goed, maar dat was in het verleden minder, zo geeft de Alliantie aan. Voorheen waren medewerkers van het loket minder goed bereikbaar. De medewerker van het loket beaamt de prettige samenwerking op dit moment.

**4i.**

Zie ook paragraaf 4.4.3.

De gemeente zou volgens de wethouder, de raad en de lokale partners nog veel meer en meer structureel moeten samenwerken met derden in het kader van vroegsignalering en preventie. Lokale partners vinden het belangrijk dat betrokken organisaties elkaar weten te vinden en gezamenlijk afstemmen wie de regie pakt in situaties waarbij meerdere professionals betrokken zijn. Zo kan snel gehandeld worden en dubbel werk worden voorkomen. Ook zouden ze graag betrokken willen worden bij het vormgeven van het nieu-

<sup>7</sup> De medewerker van het loket geeft aan dat de financiële administratie van een klant soms zo'n puinhoop is dat zij niet direct op tafel heeft wat het precieze inkomen is. Het is dan niet mogelijk om het voedselpakket te ontvangen, ook niet als de klant deze wel direct nodig heeft. Ze zou graag zien dat op verzoek van het loket direct een noodpakket geregeld kan worden. Dit kan nu niet.

<sup>8</sup> Vangnet & Advies is een meldpunt voor alle zorg-, woning- en welzijnsproblematieken. Het is een samenwerkingsverband van verschillende gemeenten in de regio Gooi & Vechtstreek, waaraan Ggz Centraal, de GGD, Jellinek, MEE, RIBW en Versa Welzijn deelnemen. In samenwerking met de cliënt proberen zij toe te werken naar herstel van de situatie. De gemeente zal binnenkort samen met de Alliantie de taken van Vangnet & Advies overnemen. Daar wordt nu naar toegewerkt in een proeftuin.

we beleidsplan. De gemeente zou in deze meer gebruik moeten maken van de kennis en kunde van lokale partners.

Op dit moment werkt de gemeente met name samen met Schuldhulpmaatjes, de Voedselbank en de Alliantie, maar zoals beschreven bij criterium 4f, 4g en 4h, zijn er nog belangrijke verbeterpunten in deze samenwerking.

Volgens de wethouders is met huisartsen afgesproken dat zij mensen die bij hen komen met andere dan gezondheidsklachten doorverwijzen naar de Wmo-consulenten van de gemeente. Er zijn twee vaste consulenten beschikbaar voor elke huisarts, zodat de lijntjes kort zijn.





De wethouder is met name enthousiast over de samenwerking binnen het Fonds Bijzondere Noden<sup>9</sup>. De snelle en laagdrempelige hulp die het Fonds kan bieden en die vaak nodig is in noodsituaties, zoals de vergoeding van een treinkaartje, is via de gemeente niet te regelen.

De beleidsmedewerkers geven aan dat medewerkers van o.a. buurthuizen en sportverenigingen en intermediairs van het Jeugdsport en Cultuurfonds burgers met (dreigende) schuldenproblematiek verwijzen naar het schuldhulploket. Deze doorverwijzingen zijn echter niet terug te vinden in de registratie. Volgens de medewerker van het loket zijn er helaas nog een heel aantal hulpverleners die deze signaleringsfunctie niet oppakken of de weg naar het loket niet weten te vinden.

Partijen waar de gemeente niet of nauwelijks mee samenwerkt zijn energiebedrijven<sup>10</sup>, zorgverzekeraars, werkgevers en het Maatschappelijk werk. Versa Welzijn en Amaris geven aan dat zij te weinig worden betrokken bij het beleid en de uitvoering van de schuldhulpverlening in Huizen. Verder worden ze nu vooral ingezet als problemen al vergevorderd zijn, terwijl zij ook een belangrijke rol zouden kunnen spelen in het kader van preventie en vroegsignalering. De wethouder geeft inderdaad aan dat de gemeente minder tevreden is over de samenwerking met het algemeen maatschappelijk werk (Versa), omdat ze onvoldoende inzicht in de doelmatigheid en doeltreffendheid van hun hulpverlening geven<sup>11</sup>. De gemeente wil hier kritisch naar gaan kijken en alleen financieren als helder is wat voor het geld gedaan gaat worden.

### *Criteria verbeterpunten*

#### *criterium*

-  5a. Er zijn heldere afspraken gemaakt met ketenpartners over wie wat doet op het gebied van vroegsignalering en preventie.
-  5b. De partners monitoren hun activiteiten en interventies op wat werkt voor welke doelgroep.
-  5c. De partners wisselen twee keer per jaar hun ervaringen uit over de effecten van de activiteiten en interventies, en maken aan de hand van deze uitwisseling nieuwe afspraken.
-  5d. De gemeente faciliteert de samenwerking en stuurt deze aan.

#### **5a.**

Volgens het Beleidsplan (2012) zijn er afspraken gemaakt met lokale ketenpartners op het terrein van vroegsignalering en preventie, maar in de praktijk blijken deze afspraken niet altijd even helder of zelfs afwezig te zijn. Zie hiervoor ook criterium 4i van de vorige paragraaf.

9 In het Fonds zijn de gemeente, de kerken, de vakbonden, de Voedselbank, Humanitas en de Schuldhulpmaatjes vertegenwoordigd. Een medewerker van Amaris (maatschappelijk werk) ondersteunt het fonds. Zij heeft het mandaat om snel en laagdrempelig hulp te regelen in noodsituaties. De medewerker van Amaris verwijst soms ook naar de gemeente als de aanvraag niet bij het Fonds thuishoort. Het bestuur komt twee keer per jaar bij elkaar om te bespreken wat er gebeurt op het gebied van armoedebestrijding en waar de partijen tegenaan lopen.

10 In het verleden werd vanuit de gemeente samengewerkt met energieleverancier NUON bij betalingsachterstanden, maar er zijn volgens het loket al lang geen meldingen meer bij hen binnengekomen. NUON gaf voorheen een seintje aan het loket bij betalingsachterstanden. Het loket stuurde dan een brief waarin de hulp van het loket werd aangeboden. Daar kwam weinig tot geen reactie op.

11 In het verleden heeft de gemeente het Algemeen maatschappelijk werk gesubsidieerd om mensen te indiceren voor de Voedselbank. Dit gebeurde vanuit de gedachte dat het Maatschappelijk werk verder kijkt dan alleen de financiële problemen en met de klant aan de slag gaat over de vraag hoe

**5b.**

Geen van de lokale partners die de onderzoekers hebben gesproken monitoren structureel of hun activiteiten en interventies doeltreffend zijn. Er vindt wel registratie plaats tijdens activiteiten om bijvoorbeeld na te gaan of afspraken worden nagekomen.

**5c.**

De ketenpartners wisselen op dit moment op het terrein van schuldhulpverlening niet structureel hun ervaringen uit over de effecten van de activiteiten en interventies, maar hebben ook hun twijfels over een vaste overlegstructuur. Er moet een aanleiding zijn voor een overleg, de partners willen niet vergaderen om het vergaderen. Ze vinden het wel belangrijk dat hulpverleners binnen de gemeente elkaar kennen en weten te vinden als dat nodig is. Dat is nu niet het geval. In het verleden was er een ketenoverleg, maar dat overleg bestaat niet meer omdat verschillende partijen afhaakten.

**5d.**

Op dit moment heeft de gemeente geen regie in de samenwerking met lokale partners. De partners zouden wel graag zien dat de gemeente deze regierol vervult.

***Overige verbeterpunten in de vroegsignalering en preventie van de gemeente Huizen***

Naast bovenstaande verbeterpunten kwamen tijdens de (groeps)interviews de volgende punten aan de orde.

***Bereik***

De Voedselbank signaleert dat slechts één procent van het inwoneraantal cliënt is bij de Voedselbank, terwijl er wordt geschat dat 10% van de inwoners een voedselpakket kan gebruiken. De Voedselbank schat verder in dat zo'n 20% van de cliënten die gebruik maken van de Voedselbank bij het schuldhulploket bekend zijn, terwijl het duidelijk is dat de meesten cliënten bij de Voedselbank ondersteuning zouden kunnen gebruiken.

***Doelgroepen***

Er zijn enkele doelgroepen die volgens de betrokkenen extra aandacht behoeven:

- Jongeren  
De groep van jongeren met financiële problemen begint volgens de uitvoerders groter te worden. Ook de Voedselbank ziet steeds meer jongeren met schulden. Pas als jongeren 27 jaar oud zijn komen ze in aanmerking voor huurtoeslag, terwijl ze vóór die tijd al uit huis zijn en veel kosten zelf moeten zien te betalen.  
Jongeren zouden al op vroege leeftijd bewust moeten worden gemaakt van de waarde van geld en de gevolgen van schulden. De gemeente zou hierin een rol kunnen vervullen door voorlichting op scholen en sportverenigingen te organiseren, maar ook door professionals in het veld te wijzen op hun signalerende functie.
- Zelfstandig ondernemers  
Zij vallen buiten de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, maar hebben ook geen recht op een WW-uitkering als ze werkloos raken en vaak ook niet op huurtoeslag (door een vrije sectorwoning). Hierdoor wordt deze groep meestal niet bereikt door de gebruikelijke preventie of vroegsignalering.
- Eigenaren van een dure koopwoning die onder water staat  
Deze mensen komen niet in aanmerking voor schuldhulpverlening volgens de lokale partners. Ze moeten eerst hun huis verkopen. Het is lastig om te weten hoe groot deze groep is; veel mensen kloppen niet bij de gemeente aan uit schaamte. De beleidsmedewerkers denken dat het vooral gaat om mensen met villa's in Laren en Blaricum. Ze zouden graag een pasklaar antwoord willen hebben voor het loket als deze mensen bij hen aankloppen, maar dat is er nu niet.

***Meldpunt voor burgers***

De gemeente, maar ook de lokale partners, zien graag dat burgers zelf meer op elkaar gaan letten en problemen als schulden vroegtijdig signaleren. Het is dan wel belangrijk dat mensen weten waar ze kunnen melden dat ze zich zorgen maken over een buurman of buurvrouw. De respondenten pleiten daarom voor een meldpunt, een plek waar laagdrempelig en anoniem gemeld kan worden als burgers vermoedens hebben dat iemand vervuult, schulden heeft of met andere problemen kampt.

**Taboe doorbreken**

Verscheidende lokale partners zien een rol weggelegd voor de gemeente in het doorbreken van het taboe dat momenteel rust op het hebben van schulden. Mensen melden zich pas voor hulp als het water al tot aan de lippen staat. De Voedselbank vertelt dat er vorig jaar in Hilversum een voorlichtingsbijeenkomst werd georganiseerd over schulden. Naast de Voedselbank waren o.a. de schuldhulpmaatjes, fondsen, het Maatschappelijk werk en de Voedselbank aanwezig. Inwoners van de gemeente konden vragen stellen en er werden folders uitgedeeld. De bijeenkomst werd goed bezocht. Volgens de Voedselbank zouden dit soort bijeenkomsten ook in Huizen georganiseerd kunnen worden om het thema bespreekbaar te maken en daarmee het bereik te vergroten.

**Privacy**

In het huidige beleidsplan wordt het woord 'privacy' niet eenmaal genoemd. Er is geen visie op of beleid over de vraag hoe om te gaan met cliëntgegevens. Tijdens de (groeps)interviews is het thema privacy echter verschillende malen aan de orde geweest, wat reden geeft om dit onderwerp op de agenda te zetten.

De beleidsmedewerkers zouden graag zien dat de partners minder terughoudend zijn met het verstrekken van persoonsgegevens, zodat bijvoorbeeld kan worden nagegaan hoeveel ondersteuning een klant al ontvangt als hij zich meldt bij de gemeente. Maar dit zou ook moeten gebeuren in het kader van preventie en vroegsignalering. De gemeenteraad waarschuwt voor teveel bemoeienis vanuit de gemeente en pleit juist voor zorgvuldigheid omtrent de privacy van cliënten. De lokale organisaties geven aan dat zij zorgvuldig omgaan met de gegevens van hun klanten en alleen die gegevens uitwisselen die strikt noodzakelijk zijn. Het Maatschappelijk werk beklagt zich erover dat de gemeente klantgegevens van hen verlangt om hun uren te verantwoorden.

**(4.5) Positie van de raad in de schuldhulpverlening in Huizen****Noot vooraf**

Alle raadsleden en alle fracties vinden schuldhulpverlening een belangrijk onderwerp. Het thema staat echter niet structureel op de agenda en is ook niet bij één lid van de fractie belegd. Discussies over schuldhulpverlening worden gevoerd wanneer het nodig is. De raadsleden geven wel toe dat het belang dat ze aan schuldhulpverlening hechten zich niet vertaalt naar de aandacht die het onderwerp in de raad krijgt.

De kaderstellende taak van de raad betreffende de schuldhulpverlening in Huizen bestaat voornamelijk uit het reageren op beleidsplannen en nota's. Volgens de raadsleden worden zij altijd betrokken bij een nieuw beleidsplan. De raad kan verzoeken indienen om bepaalde punten verder uit te werken of juist te verwijderen. De aanbevelingen worden soms overgenomen, maar soms ook niet.

Raadsleden worden echter pas betrokken als het concept beleidsstuk er al is. Ze zouden graag eerder input willen geven. De raad zou ook graag zien dat het oude beleid geëvalueerd wordt voordat de nieuwe nota wordt voorgelegd aan de raad. Dit is nu niet altijd het geval.

**Criteria positie van de raad** **criterium**

6a. De raad wordt regelmatig geïnformeerd over de stand van zaken in de uitvoering en de financiële voortgang in het schuldenbeleid.



6b. De verantwoordingsinformatie geeft de gemeenteraad voldoende heldere informatie over de vragen: wat willen we bereiken, wat hebben we daarvoor gedaan, wat heeft het gekost en wat hebben we bereikt.

**6a.**

Eén keer per jaar ontvangen de raadsleden een rapport met cijfers over de schuldhulpverlening (niet uitgesplitst naar de HBEL-gemeenten). In deze rapportage wordt onder andere aangegeven hoeveel mensen zich aan het loket gemeld hebben, hoeveel cliënten in welke trajecten zitten en hoeveel cliënten

uitstromen. Er worden tussendoor mededelingen gedaan wanneer dat nodig is. De raadsleden vertrouwen erop dat de wethouder de raadsleden goed op de hoogte houdt van belangrijke ontwikkelingen omtrent de schuldhulpverlening.

De raad ontving eerst veel vaker cijfers, maar in september 2013 is voorgesteld om dit achterwege te laten omdat de cijfers onvoldoende informatie gaven (zie criterium 6b). De wethouder ontving zelden reacties of vragen naar aanleiding van de cijfers. Er is afgesproken dat de wethouder de raadsleden inlicht wanneer er inhoudelijke ontwikkelingen zijn.

De raadsleden zien ook voor zichzelf een rol weggelegd om achter de benodigde informatie aan te gaan. Ze vinden dat ze zelf het veld in moeten gaan, werkbezoeken moeten afleggen en met burgers en organisaties moeten praten om te weten wat er speelt. Op dit moment krijgt deze rol echter nog onvoldoende vorm. Lang niet alle raadsleden zijn op de hoogte van hoe de uitvoering van de schuldhulpverlening er in de praktijk uitziet.

#### **6b.**

De cijfers die de raadsleden ontvangen, hebben volgens hen weinig betekenis omdat ze het verhaal achter de cijfers missen. Zo ontvangen ze cijfers over het aantal mensen dat zich heeft gemeld bij het loket, maar er is geen informatie beschikbaar over de mensen die zich niet melden. Dat is zorgelijk, want uit een onderzoek naar de schuldhulpverlening van het Verwey-Jonker Instituut blijkt volgens de aanwezige ombudsman, dat steeds meer cliënten niet worden toegelaten tot de daadwerkelijke schuldhulpverlening, bijvoorbeeld omdat hun administratie niet op orde is. Dat is waarschijnlijk ook het geval in Huizen. Raadsleden geven aan dat het heel erg moeilijk is om aan die cijfers te komen, en het is zonder die cijfers lastig om kaders te stellen.

Tevens wordt er niet vermeld of mensen die geholpen zijn tevreden zijn over hun traject, of het geholpen heeft. Ook is er geen informatie over cliënten wier behandeling is ingetrokken of afgewezen. Er is een algemene consensus over het feit dat het belangrijk is om te weten waarom trajecten mislukken, omdat de problemen anders alleen maar erger worden. Zonder begeleiding zijn cliënten sneller geneigd om af te haken.

Volgens de woordvoerder van D66 krijgen raadsleden qua procesgang alle benodigde informatie, maar geen resultaten. De raad ontvangt momenteel dus ook onvoldoende informatie om uitspraken te kunnen doen over de doelmatigheid van de schuldhulpverlening. Er is geen zicht op wat de kosten zijn en over hoeveel fte het gaat. De raadsleden moeten in hun beoordeling dus vooral afgaan op hun 'gut feeling'.

Er is al eerder een beroep gedaan op het College van Bestuur & Wethouders om meer inhoudelijke informatie aan te leveren, maar tot nu toe heeft de raad alleen cijfers ontvangen waar ze weinig mee kunnen.

De wethouder geeft aan dat de informatiebehoefte van de raad binnenkort opnieuw op de agenda zal staan, nu de nieuwe raadsleden geïnstalleerd zijn. Ze merkt zelf ook dat ze het graag over mensen wil hebben en niet over cijfers. Hoeveel mensen hebben problematische schulden? Hoeveel daarvan worden geholpen? Ze wil het niet alleen maar over budgetten hebben. De wethouder vertelt dat het college op het moment ook breed in het sociale domein aan het kijken is welke sturingsinformatie nodig is om uitspraken te kunnen doen over doelmatigheid en doeltreffendheid van de dienstverlening. De focus moet in de informatie volgens haar liggen op het resultaat voor de mensen waarvoor de hulpverlening is ingezet. Als het resultaat niet wordt behaald kan altijd naar het proces worden gekeken, maar dat zou niet het uitgangspunt moeten zijn.

Naast de beschikking over goede informatie, zien de raadsleden ook een belangrijke taak voor zichzelf om bij de kaderstelling scherper te zijn op het formuleren van evaluatiecriteria. Het moet tijdens de kaderstelling helder zijn waar je op gaat controleren. De raad is hier naar eigen zeggen nu nog onvoldoende scherp op. Om nieuwe kaders te kunnen stellen, stelt de woordvoerder van de Christen Unie voor om de praktijk in te gaan en meer lokale partners te betrekken. Tijdens het groepsinterview ontstaat het idee om maatschappelijke organisaties, zoals de Voedselbank en Schuldhulpmaatje, uit te nodigen om met de raad door te praten over de schuldhulpverlening, en vooral over de preventie van schulden. Zonder de aanwezigheid van het College van Bestuur & Wethouders of andere ambtenaren.

## *Bijlage 2 Geraadpleegde documenten*

Financiële afdeling gemeente Huizen (2014). *Overzicht kosten schuldhulpverlening van de gemeente Huizen 25 April 2014*. Huizen: gemeente Huizen (niet openbaar)

Gemeente Huizen (2013). *Notulen van de openbare vergadering van de commissie: Onderwijs en maatschappelijke dienstverlening 29 januari 2013* (Concept). Huizen: Gemeente Huizen.

Hiemstra & De Vries en Significant (2008). *Schulden? De gemeente helpt! Naar effectieve gemeentelijke schuldhulpverlening*. Utrecht: Hiemstra & De Vries en Significant.

Humanitas 't Gooi (2014). *Reactie op brief subsidie 2014 gemeente Huizen, 12 februari 2014*. Hilversum.

Intergemeentelijke afdeling Sociale Zaken gemeente Huizen, Blaricum, Eemnes, Laren (2013a) *Jaarverslag 2013*. Huizen: Gemeente Huizen. (Niet openbaar).

Intergemeentelijk afdeling Sociale Zaken gemeenten Huizen, Blaricum, Eemnes, Laren (2013b). *Overzicht kosten schuldhulpverlening*. (Niet openbaar).

Intergemeentelijke afdeling Sociale Zaken gemeente Huizen, Blaricum, Eemnes, Laren (2012) *Jaarverslag 2012*. Huizen: Gemeente Huizen

Kredietbank Nederland (2013a). *Zelfbewust en marktgericht. Orde op zaken*. Leeuwarden: Kredietbank Nederland.

Kredietbank Nederland (2013b). *Maandelijks Trajectrapportages*. Leeuwarden: Kredietbank Nederland (Niet openbaar).

Kredietbank Nederland (2012a). *Meer met minder. Orde op zaken*. Leeuwarden: Kredietbank Nederland.

Kredietbank Nederland (2012b). *Maandelijks trajectrapportages*. Leeuwarden: Kredietbank Nederland. (Niet openbaar)

NVVK (2013a). *Gedragscode Schuldregeling*. Utrecht: NVVK

NVVK (2013b). *Jaarverslag 2013. Meer met Minder*. Utrecht: NVVK.

NVVK (2013c). *Toelichting op het Processchema Schuldhulpverlening Nieuwe Stijl van de NVVK*. Utrecht: NVVK.

NVVK (2012). *Jaarverslag 2012. Kwaliteit en innovatie*. Utrecht: NVVK.

Schuldhulploket HBEL (2013a). *Registraties schuldhulploket*. Huizen: Gemeente Huizen (Niet openbaar).

Schuldhulploket HBEL (2013b). *Overkoepelende rapportage'* Huizen: Gemeente Huizen (Niet openbaar).

Schuldhulploket HBEL (2013c). *Caseload werkbestand*. Huizen: Gemeente Huizen (Niet openbaar).

## *Bijlage 3 Overzicht interviews en respondenten*

### *Interviews*

#### **Gemeente Huizen**

J. Bakker-Klein, Wethouder  
J. Huiberts, beleidsmedewerker  
D. Willems, beleidsmedewerker  
S. Emmen, medewerker schuldhulploket

#### **Kredietbank Nederland**

Anoniem

### *Groepsinterviews*

#### **Lokale partners**

Versa Welzijn  
Maatschappelijk Werk  
Woningcorporatie De Alliantie  
De Voedselbank

#### **Raadsleden**

Woordvoerders van de volgende raadsfracties:  
PvdA, GroenLinks, Dorpsbelangen Huizen, D66 (2), Christen Unie, Ombudsman.



## *Bijlage 4 Topiclijsten (groeps)interviews*

### *Topiclijst interview met wethouder*

#### *Beleidskaders integrale schuldhulp*

- Hoe is de overgang verlopen bij de invoering van de Wgs in 2012?
- In 2008 is het schuldhulploket al opgericht. Wat was de visie hierachter? Zijn hier nog aanpassingen in gekomen met de komst van de Wgs?
- Is het college voldoende betrokken geweest bij beleidsveranderingen rond de schuldhulpverlening (draagvlak)?
- Is de gemeenteraad actief betrokken bij het beleid en de uitvoering van de schuldhulpverlening? Hoe blijkt dat? Zijn er verschillen te zien bij de verschillende fracties? Is er, kortom, voldoende politiek draagvlak voor een goede beleidsuitvoering?

#### *Verantwoording*

- Is er voldoende zicht op voor de kwaliteitsbewaking en bijstelling van de uitvoering?
- Hoe verloopt het afleggen van verantwoordelijkheid door het loket en de kredietbank?
- Wordt de raad regelmatig geïnformeerd over de stand van zaken in de uitvoering en de financiële voortgang in het schuldenbeleid?
- Geeft de verantwoordingsinformatie de gemeenteraad voldoende heldere informatie over de vragen: wat willen we bereiken, wat hebben we daarvoor gedaan, wat heeft het gekost en wat hebben we bereikt? Hebben de leden van de gemeenteraad voldoende gereedschap in handen voor besluitvorming over de schuldhulpverlening?

#### *Doeltreffendheid*

- Wordt de schuldhulpverlening voldoende integraal opgepakt? Waar blijkt dat uit? Wat gaat goed, wat kan beter?
- Wordt voldoende rekening gehouden met de zelfredzaamheid en motivatie van de cliënt (maatwerk)? Waar blijkt dat uit? Wat gaat goed, wat kan beter?
- Wat vindt u van de inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening? Gebeurt dit voldoende in Huizen?

#### *Doelmatigheid*

- Hoe verhouden de kosten zich volgens u tot de resultaten? Zou de schuldhulpverlening efficiënter kunnen? Zo ja, hoe?

#### *Preventie*

- Wordt er volgens u voldoende ingezet op vroegsignalering en preventie van schulden? Hoe kan de kwaliteit van vroegsignalering en preventie van schulden eventueel worden verbeterd, zodat de doelmatigheid en doeltreffendheid worden vergroot?
- Hoe zou de nazorg verbeterd kunnen worden?

#### *Toekomst*

- Hoe kijkt u naar de toekomst van de schuldhulpverlening? (Meer lokaal en integraal zoals uit ons rapport naar voren komt? Verbeteren integraliteit door meer samenwerking bij onderdelen (vroegsignalering, preventie, doorverwijzen, op maat ondersteuning bieden bij financiële zelfredzaamheid, volgen van de schuldenaars die worden doorverwezen, nazorg verbeteren, enz.)?

### *Algemene vragen*

- Welk cijfer zou u de schuldhulpverlening in Huizen geven? Kunt u een motivatie geven voor dit cijfer?
- Zijn er nog zaken niet aan bod gekomen tijdens het interview die wel belangrijk zijn voor het onderzoek?

## *Topiclijst interview met beleidsmedewerkers gemeente Huizen*

### *Rol van de afdeling Sociale Zaken*

De overall coördinatiefunctie van de schuldhulpverlening ligt bij Sociale Zaken. Kunnen jullie misschien wat meer vertellen over hoe deze functie eruit ziet?

- Hoe houden jullie toezicht en sturen jullie op doelstellingen?
- Hoe verloopt het contact met de medewerkers van het loket?
- Hoe verloopt het contact met de Kredietbank?
- Wanneer schakelen jullie het Wmo-team en/of ketenpartners in?
- Zijn jullie tevreden over de huidige taakverdeling en afstemming? Is duidelijk wie wat doet en wie waar de regie over voert? Wat kan eventueel beter?
- 

### *Doeltreffendheid*

In het beleidsplan worden een aantal concrete resultaten genoemd (p.23). We hebben echter weinig informatie in de bestaande stukken en registraties kunnen vinden. Ik loop de resultaten graag samen met jullie door om te kijken in hoeverre die worden gehaald en zo niet (of gedeeltelijk niet), wat hier dan de mogelijke redenen voor zijn.

- Bij het schuldhulploket zijn geen wachttijden.
- Niemand wordt onvoorbereid, te snel of onnodig doorgestuurd naar de schuldhulpverlener.
- De tijd tussen aanmelding bij de Kredietbank Nederland en intake bedraagt maximaal twee weken.
- Budgetbeheer wordt binnen twee weken na aanmelding gerealiseerd.
- De termijn tussen het tekenen van een schuldregelingovereenkomst en de totstandbrenging van een schuldregeling bedraagt maximaal 120 dagen.
- Het slagingspercentage is minimaal 70%.
- Het verwijtbare uitvalspercentage is maximaal 10%.
- Maximaal 5% recidiveert.
- Binnen drie maanden na het einde van de budgethulp vindt een nazorggesprek plaats.
- In 5% van de gevallen wordt een WSNP-verklaring afgegeven.

### *Overkoepelende vraag:*

- Worden de resultaten van de schuldhulpverlening transparant in beeld gebracht door de Kredietbank? Zijn er zaken die beter kunnen?
- 

In het beleidsplan (p.17-22) formuleert de gemeente ook een aantal kwaliteitseisen. Daar zou ik ook graag wat vragen over willen stellen.

- Is het loket laagdrempelig en goed bereikbaar? Zo ja, waar blijkt dat uit? Wat kan eventueel beter?
- Werkt het loket inderdaad als een zeef en zo ja, waar blijkt dat uit?
- Geldt bij bedreigende schulden een wachttijd van maximaal drie werkdagen?
- Is er extra aandacht voor gezinnen met kinderen waarbij een schuldenproblematiek aanwezig is? Zo ja, hoe ziet die eruit?
- Worden ondernemers inderdaad doorverwezen naar het Bureau Zelfstandigen en Kunstenaars (BZK)?
- Biedt de Kredietbank een plan van aanpak aan waarbij voldoende rekening gehouden wordt met de zelfredzaamheid en motivatie van de cliënt (maatwerk)? Hebben jullie inzicht in dit plan van aanpak?
- Hoe ziet de samenwerking met vrijwilligers eruit? Zijn jullie hier tevreden over?
- Worden de gedragscodes van de NVVK nageleefd?

- Worden de vaste lasten direct op de uitkering ingehouden en aan schuldeisers betaald? Zo niet, waarom niet? Zo ja, wat zijn de ervaringen?

#### *Doelmatigheid*

- Hoe verhouden de kosten zich volgens jullie tot de resultaten? Zou de schuldhulpverlening efficiënter kunnen? Zo ja, hoe?

#### *Preventie*

- Hoe is aan vroegsignalering en preventie van schulden vormgegeven? In het beleidsplan worden de volgende zaken genoemd. Hoe verloopt de uitvoering hiervan? En zijn er inmiddels misschien nog andere activiteiten?
  - Informatieverstrekking, advies en doorverwijzing via het loket.
  - Stabilisatie door middel van een vorm van budgetbeheer.
  - Bewustwording creëren door middel van cursussen.
  - Informatie omtrent schuldenproblematiek wordt verspreid via lokale media, een nieuwsbrief voor cliënten van de sociale dienst en folders bij ketenpartners.
  - Door middel van nazorg wordt voorkomen dat schuldenaren opnieuw in eenzelfde soort situatie terechtkomen.
  - Vrijwilligers worden ingezet, zoals schuldhulpmaatjes.
  - Er is tijdelijke ondersteuning mogelijk vanuit de Voedselbank.
  - Er zijn afspraken gemaakt met woningbouwverenigingen over het tijdig signaleren van slecht betalingsgedrag en/of achterstanden.
  - De gemeente werkt in het kader van vroegsignalering en preventie optimaal samen met derden.
- Hoe kan de kwaliteit van vroegsignalering en preventie van schulden volgens jullie worden verbeterd, zodat de doelmatigheid en doeltreffendheid worden vergroot?

#### *Algemene vragen*

- Welk cijfer zouden jullie de schuldhulpverlening in Huizen geven? Kunnen jullie een motivatie geven voor dit cijfer?
- Zijn er nog zaken niet aan bod gekomen tijdens het interview die wel belangrijk zijn voor het onderzoek?

### *Topiclijst interview met medewerkers van het loket*

#### *Rol van het loket*

Het loket heeft een zeeffunctie. Er wordt beoordeeld welke personen met een tip of advies geholpen zijn en welke personen doorverwezen dienen te worden naar de Kredietbank Nederland. Naast deze zeeffunctie fungeert het loket ook als regisseur en spin in het web, is bewaker van de voortgang van schuldhulpverlening aan personen, en ontwikkelt en bewaakt doorverwijzingen en samenwerkingsafspraken, registreert presentieactiviteiten, coördineert en verzamelt managementinformatie.

Kunnen jullie misschien wat meer vertellen over de plaats van het loket in de schuldhulpverlening in Huizen?

- Werkt het loket ook echt als een zeef? Waarom wel, waarom niet? Wat kan eventueel nog beter?
- Hoe wordt beoordeeld welke personen worden doorverwezen naar de Kredietbank?
- Hoe ziet jullie rol als regisseur eruit?
- Hoe bewaken jullie de voortgang van de schuldhulpverlening? Welke managementinformatie gebruiken jullie? Wat vinden jullie van deze informatie? Voldoende (kwaliteit)?
- Wanneer wordt een schuldenaar doorverwezen naar andere partijen? Op basis van welke criteria? Naar wie? Welke afspraken zijn daarover gemaakt? **Houden jullie contact met de organisaties waar jullie de schuldenaars naar doorverwijzen? Zo ja, hoe?**
- Hoe verloopt het contact met Sociale Zaken?

- Hoe verloopt het contact met de Kredietbank?
- Zijn jullie tevreden over de huidige taakverdeling en afstemming? Is duidelijk wie wat doet en wie waar de regie over voert? Wat kan eventueel beter?

### *Doeltreffendheid*

In het beleidsplan worden een aantal concrete resultaten genoemd (p.23). We hebben echter weinig informatie in de bestaande stukken en registraties kunnen vinden. Ik loop de resultaten graag samen met jullie door om te kijken in hoeverre die worden gehaald en zo niet (of gedeeltelijk niet), wat hier de mogelijke redenen voor zijn.

- Bij het schuldhulploket zijn geen wachttijden.
- Niemand wordt onvoorbereid, te snel of onnodig doorgestuurd naar de schuldhulpverlener.
- De tijd tussen aanmelding bij de Kredietbank Nederland en intake bedraagt maximaal twee weken.
- Budgetbeheer wordt binnen twee weken na aanmelding gerealiseerd.
- De termijn tussen het tekenen van een schuldregelingsovereenkomst en de totstandbrenging van een schuldregeling bedraagt maximaal 120 dagen.
- Het slagingspercentage is minimaal 70%.
- Het verwijtbare uitvalspercentage is maximaal 10%.
- Maximaal 5% recidiveert.
- Binnen drie maanden na het einde van de budgethulp vindt een nazorggesprek plaats.
- In 5% van de gevallen wordt een WSNP-verklaring afgegeven.

In het beleidsplan (p.17-22) formuleert de gemeente ook een aantal kwaliteitseisen. Daar zou ik ook graag wat vragen over willen stellen.

- Is het loket laagdrempelig en goed bereikbaar? Zo ja, waar blijkt dat uit? Wat kan eventueel beter?
- Geldt bij bedreigende schulden een wachttijd van maximaal drie werkdagen?
- Is er extra aandacht voor gezinnen met kinderen waarbij een schuldenproblematiek aanwezig is? Zo ja, hoe ziet dat eruit?
- Worden ondernemers inderdaad doorverwezen naar het Bureau Zelfstandigen en Kunstenaars (BZK)?
- Biedt de Kredietbank een plan van aanpak aan waarbij voldoende rekening gehouden wordt met de zelfredzaamheid en motivatie van de cliënt (maatwerk)? Hebben jullie inzicht in dit plan van aanpak?
- Hoe ziet de samenwerking met vrijwilligers eruit? Waar werken vrijwilligers aan mee? Wie zorgt voor de begeleiding en de deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers? Zijn jullie tevreden over het werken met vrijwilligers?
- Worden de gedragscodes van de NVVK nageleefd?

### *Doelmatigheid*

- Hoe verhouden de kosten zich volgens jullie tot de resultaten? Zou de schuldhulpverlening efficiënter kunnen? Zo ja, hoe?

### *Preventie*

- Hoe is aan vroegsignalering en preventie van schulden vormgegeven? In het beleidsplan worden de volgende zaken genoemd. Hoe loopt de uitvoering hiervan? En zijn er inmiddels misschien nog andere activiteiten?
  - Informatieverstrekking, advies en doorverwijzing via het loket.
  - Stabilisatie door middel van een vorm van budgetbeheer.
  - Bewustwording creëren door middel van cursussen.
  - Informatie omtrent schuldenproblematiek wordt verspreid via lokale media, een nieuwsbrief voor cliënten van de sociale dienst en folders bij ketenpartners.
  - Door middel van nazorg wordt voorkomen dat schuldenaren opnieuw in eenzelfde soort situatie terechtkomen.
  - Vrijwilligers worden ingezet, zoals schuldhulpmaatjes.
  - Er is tijdelijke ondersteuning mogelijk vanuit de Voedselbank.
  - Er zijn afspraken gemaakt met woningbouwverenigingen over het tijdig signaleren van slecht betalingsgedrag en/of achterstanden.

- De gemeente werkt in het kader van vroegsignalering en preventie optimaal samen met derden.
- Hoe kan de kwaliteit van vroegsignalering en preventie van schulden volgens jullie worden verbeterd, zodat de doelmatigheid en doeltreffendheid worden vergroot?

#### *Algemene vragen*

- Welk cijfer zouden jullie de schuldhulpverlening in Huizen geven? Kunnen jullie een motivatie geven voor dit cijfer?
- Zijn er nog zaken niet aan bod gekomen tijdens het interview die wel belangrijk zijn voor het onderzoek?

### *Topiclijst interview met de medewerkers van de Kredietbank*

#### *Rol van de Kredietbank*

Na aanmelding door het schuldhulploket zorgt Kredietbank Nederland voor stabilisatie. Stabilisatie wordt gecreëerd door middel van een vorm van budgetbeheer. Vervolgens beoordeelt de Kredietbank op welke manier de schulden opgelost kunnen worden.

Kunt u wat meer vertellen over de rol van de Kredietbank in de schuldhulpverlening?

- Hoe verloopt het contact met de medewerkers van het loket?
- Hoe verloopt het contact met Sociale Zaken?
- Zijn jullie tevreden over de huidige taakverdeling en afstemming? Is duidelijk wie wat doet en wie waar de regie over voert? Wat kan eventueel beter?

#### *Doeltreffendheid*

In het beleidsplan worden een aantal concrete resultaten genoemd (p.23). We hebben echter weinig informatie in de bestaande stukken en registraties kunnen vinden. Ik loop een aantal resultaten graag samen met u door om te kijken in hoeverre die worden gehaald en zo niet (of gedeeltelijk niet), wat hier de mogelijke redenen voor zijn.

- De tijd tussen aanmelding bij de Kredietbank Nederland en intake bedraagt maximaal twee weken.
- Budgetbeheer wordt binnen twee weken na aanmelding gerealiseerd.
- De termijn tussen het tekenen van een schuldregelingovereenkomst en de totstandbrenging van een schuldregeling bedraagt maximaal 120 dagen.
- Het slagingspercentage is minimaal 70%.
- Het verwijtbare uitvalspercentage is maximaal 10%.
- Maximaal 5% recidiveert.
- Binnen drie maanden na het einde van de budgethulp vindt een nazorggesprek plaats. Hoe is de nazorg geregeld?
- In 5% van de gevallen wordt een WSNP-verklaring afgegeven.

#### *Overkoepelende vraag:*

- Worden de resultaten van de schuldhulpverlening transparant in beeld gebracht door de Kredietbank? Zijn er zaken die volgens u beter kunnen?

In het beleidsplan (p.17-22) formuleert de gemeente ook een aantal kwaliteitseisen. Daar zou ik ook graag wat vragen over willen stellen.

- Is er extra aandacht voor gezinnen met kinderen waarbij een schuldenproblematiek aanwezig is? Zo ja, hoe ziet dat eruit?

- Biedt de Kredietbank een plan van aanpak aan waarbij voldoende rekening gehouden wordt met de zelfredzaamheid en motivatie van de cliënt (maatwerk)?
- Hoe ziet de samenwerking met vrijwilligers eruit? Zijn jullie hier tevreden over?
- Worden de gedragscodes van de NVVK nageleefd?
- Worden de vaste lasten direct op de uitkering ingehouden en aan schuldeisers betaald? Zo niet, waarom niet? Zo ja, wat zijn de ervaringen?

### *Doelmatigheid*

- Hoe verhouden de kosten zicht volgens u tot de resultaten? Zou de schuldhulpverlening efficiënter kunnen? Zo ja, hoe?

### *Preventie*

- Vervult de Kredietbank een rol in de vroegsignalering en preventie van schulden? Zo ja, hoe?
- Hoe kan de kwaliteit van vroegsignalering en preventie van schulden volgens u worden verbeterd, zodat de doelmatigheid en doeltreffendheid worden vergroot?

### *Algemene vragen*

- Welk cijfer zouden jullie de schuldhulpverlening in Huizen geven? Kunnen jullie een motivatie geven voor dit cijfer?
- Zijn er nog zaken niet aan bod gekomen tijdens het interview die wel belangrijk zijn voor het onderzoek?

## *Focusgroep preventie en vroegsignalering van schulden*

25-06-2014/ 16.15-17.15 uur

### *Inleiding*

De rekenkamercommissie van de gemeente Huizen doet onderzoek naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. Het onderzoek wordt uitgevoerd door het Verwey-Jonker Instituut.

Ook de kwaliteit van vroegsignalering en preventie van schulden komt hierbij aan de orde. Mede in dat kader vindt dit groepsgesprek plaats met externe partners.

Er zal een verslag gemaakt worden dat ook rondgezonden zal worden.

### *Voorstelrondje*

Wie ben je? Waar werk je? Wat doe je in het kader van preventie en vroegsignalering van schulden in de gemeente Huizen?

### *Gesprekonderwerpen*

#### **1. Beleid en praktijk**

- Wat vinden jullie van het beleid van de gemeente rond preventie en vroegsignalering?
- Wat vind je goede onderdelen van het beleid?
- Wat vind je minder goede onderdelen?
- Zijn er voldoende voorwaarden om het beleid uit te voeren?
- Hoe ziet de praktijk van preventie en vroegsignalering eruit (welke groepen inwoners, welke activiteiten, welke blinde vlekken)?

#### **2. Samenwerking**

- Stuurt de gemeente de samenwerking op dit terrein aan? Wat zijn de ervaringen daarmee (oorspronkelijk ketenoverleg en huidige overlegmomenten)?
- Weten jullie wie wat doet? Zijn er heldere afspraken?
- Wat gaat goed in de samenwerking? Wat kan beter?
- Zijn er partijen met wie je meer zou willen samenwerken? Waarom en hoe?

### **3. Specifieke groepen voor preventie en vroegsignalering**

- Zijn er groepen inwoners die op dit moment onvoldoende worden bereikt?
- Hoe zou dit verbeterd kunnen worden? Wie zou wat moeten doen?

### **4. Nazorg**

- Je zou kunnen zeggen dat nazorg recidive voorkomt en daarmee ook preventie is.
- Zien jullie een rol voor jezelf weggelegd in het kader van de nazorg?

### **5. Monitoring**

- Monitoren jullie je activiteiten op wat werkt voor welke doelgroep? Waarom wel, waarom niet?
- Hoe kan dit eventueel beter?

### **6. Privacy**

- Hoe staan jullie tegenover het verstrekken van gegevens van cliënten?
- Belemmeren privacyoverwegingen de preventie en vroegsignalering? Zo ja, hoe zou deze belemmering weggenomen kunnen worden?

### **Afsluitend rondje**

Zijn er nog andere manieren waarop de doeltreffendheid en doelmatigheid van preventie en vroegsignalering van schulden in de gemeente Huizen kan worden vergroot? Zijn er nog zaken niet aan bod gekomen?

## ***Groepsinterview raadsleden gemeente Huizen***

25-06-2014 / 19.00-20.30

### ***Inleiding***

De rekenkamercommissie van de gemeente Huizen doet onderzoek naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. Het onderzoek wordt uitgevoerd door het Verwey-Jonker Instituut.

Een van de onderzoeksvragen is of de raad voldoende instrumenten (verslaglegging en dergelijke) heeft om t.a.v. schuldhulpverlening kaderstellend en controlerend te opereren.

Er zal een verslag gemaakt worden dan ook rondgezonden zal worden.

### ***Voorstelrondje***

Naam en fractie, en sinds wanneer men raadslid is.

### ***Gespreksonderwerpen***

#### ***1. Kaderstellende taak van de gemeenteraad***

- Op welke wijze geeft de gemeenteraad invulling aan de kaderstellende taak? (Raadpleging van wie? Informatiebronnen schriftelijk? Regelmatige agendering?)
- Hoe zijn jullie daar vanuit de fractie mee bezig? (Onderwerp belegd bij wie? Contact met schulde-naars, het loket of de Kredietbank?)
- Zijn jullie fracties betrokken geweest bij het schrijven van het huidige beleidsplan? Dit plan loopt tot 2015. Hoe ziet de bijdrage van de raad er uit voor het nieuwe plan?

#### ***2. Controlerende taak van de gemeenteraad***

- Op welke wijze geeft de gemeenteraad invulling aan de controlerende taak? (Informatiebronnen, bespreken evaluatie van en reflectie op het uitgevoerde beleid, kijken over de schutting?)

#### ***3. Beschikbare informatie***

- Welke instrumenten zijn er nu beschikbaar? (Raadsstukken vanuit B & W? Raadplegen van wie? Eigen onderzoekskanalen en bronnen?)
- Geven deze instrumenten voldoende informatie over de uitvoering?
- En over de doeltreffendheid van de schuldhulpverlening?
- Ook over de kosten? De doelmatigheid?
- Hebben jullie behoefte aan meer/andere instrumenten? Zo ja, welke?



## Colofon

Opdrachtgever	Rekenkamercommissie Huizen
Auteurs	J. van den Toorn, MSc. M. van Bommel, Ma. Drs. T. Nederland M.m.v. Dr. R.J.H. Gilsing
ISBN	978-90-5830-649-4
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E <a href="mailto:secr@verwey-jonker.nl">secr@verwey-jonker.nl</a> I <a href="http://www.verwey-jonker.nl">www.verwey-jonker.nl</a>

De publicatie kan gedownload worden via onze website: <http://www.verwey-jonker.nl>.

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2014.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.

Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.