

De schuldhulpverlening in Franekeradeel

Evaluatie van de doelmatigheid en de doeltreffendheid van de
schuldhulpverlening in de gemeente Franekeradeel

Trudi Nederland
Maxine van Bommel
Jessica van den Toorn

De schuldhulpverlening in Franekeradeel

Evaluatie van de doelmatigheid en de doeltreffendheid van de schuldhulpverlening in de gemeente Franekeradeel

Trudi Nederland
Maxine van Bommel
Jessica van den Toorn

April 2015

Inhoud

1	Aanleiding tot het onderzoek en vraagstelling	5
2	De schuldhulpverlening in Franekeradeel in vogelvlucht	7
2.1	Het beleid	7
2.2	De uitvoering	8
2.3	De toekomst	8
3	Toetsingskader en onderzoeksmethoden	9
3.1	Toetsingskader	9
3.2	Onderzoeksmethoden	11
4	Bevindingen	13
4.1	Rechtmatigheid	13
4.2	Doeltreffendheid	16
4.3	Doelmatigheid	21
4.4	Sturing en verantwoording	22
5	Conclusies en aanbevelingen	25
5.1	Het beleid	25
5.2	Vroegsignalering en preventie	25
5.3	Uitvoering van de schuldhulpverlening	26
5.4	Aanbevelingen	26
	Bronnen	27
	Bijlage Geïnterviewden en deelnemers groepsinterviews	29

1 *Aanleiding tot het onderzoek en vraagstelling*

De gemeente Franekeradeel heeft de Dienst Sociale zaken en werkgelegenheid Noardwest Fryslân aangewezen om het minimabeleid en de schuldhulpverlening uit te voeren. De Dienst heeft de minnelijke schuldhulpverlening op haar beurt uitbesteed aan de Kredietbank Nederland.

De Rekenkamer van de gemeente Franekeradeel heeft het Verwey-Jonker Instituut gevraagd de kwaliteit van de schuldhulpverlening aan de burger van preventie tot uitvoering te evalueren. Dit onderzoek moet inzicht geven in de doelmatigheid (efficiency) en doeltreffendheid (effectiviteit) van de gemeentelijke schuldhulpverlening in Franekeradeel.

De Rekenkamer formuleerde voor het onderzoek de volgende hoofdvraag:

Levert de schuldhulpverlening een bijdrage aan het oplossen van de (financiële) problemen van de inwoners van de gemeente Franekeradeel door middel van het bevorderen van de (financiële) zelfredzaamheid van die betreffende burgers?

Deze hoofdvraag is in de volgende deelvragen uitgewerkt:

A. Rechtmatigheid

1. Voldoet de schuldhulpverlening in de gemeente Franekeradeel aan de wettelijke kaders voor gemeentelijke schuldhulpverlening (op welke punten niet en op welke punten wel)?

B. Doeltreffendheid

2. Wat wil de gemeente bereiken met de schuldhulpverlening: wat is de visie en wat zijn de doelen? Hoe vertaalt deze visie zich naar de uitvoering van de Dienst en de Kredietbank?
3. Is er zicht op de omvang van de problematiek, de doelgroepen en het bereik?
4. Zijn de te bereiken doelen SMART geformuleerd en afgestemd op de eventuele probleemanalyse?
5. Wordt er maatwerk geleverd aan cliënten die in aanmerking komen voor schuldhulpverlening? Zo ja hoe? Wat gaat goed, wat kan beter?
6. Is de schuldhulpverlening laagdrempelig en toegankelijk voor alle burgers vanaf 18 jaar die zich tot de gemeente kunnen wenden voor schuldhulpverlening? Waar blijkt dit uit?
7. Hoe zijn de vroegsignalering en preventie van schulden vormgegeven? Wat gaat goed, wat kan beter?
8. Wat gebeurt er op het gebied van nazorg? Wat gaat goed, wat kan beter?
9. Met welke partijen wordt samengewerkt rondom schuldhulpverlening? Hoe ziet deze samenwerking eruit? Wat gaat goed, wat kan beter?
10. Hoe definieert de gemeente de kwaliteit van de uitvoering en welke eisen stelt de gemeente aan de kwaliteit van de uitvoering?

C. Doelmatigheid

11. Zijn verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden in het uitvoeringsproces duidelijk?
12. Zijn de uitvoeringskosten van de schuldhulpverlening inzichtelijk, en zo ja, wat is de omvang ervan?
13. Hoe verhouden de uitvoeringskosten zich tot de mate van doelbereiking en de doeltreffendheid? Zijn de doelstellingen te realiseren met minder middelen?

D. Sturing en verantwoording

14. Hoe is de sturing van de Dienst vanuit Franekeradeel georganiseerd? Vindt monitoring en verantwoording over de uitvoering en resultaten plaats? Zo ja, hoe en aan wie? Wat kan hier eventueel in verbeterd worden?
15. Welke kaders heeft de gemeenteraad Franekeradeel opgesteld?
16. Heeft de raad een actieve rol bij het opstellen van de doelen en welke keuze hebben ze hier in gehad?
17. Heeft de raad voldoende instrumenten (verslaglegging en dergelijke) om t.a.v. schuldhulpverlening kaderstellend en controlerend te opereren?

Aan de hand van deze deelvragen is een te toetsen normenkader opgesteld (zie hoofdstuk 3). In het onderzoek is de hele keten van schuldhulpverlening in Franekeradeel 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). Voor het onderzoek zijn betrokkenen bij het beleid en bij de uitvoering geïnterviewd, en ook zijn er twee groepsinterviews gehouden met lokale partners en met raadsleden (zie bijlage 1).

2 *De schuldhulpverlening in Franekeradeel in vogelvlucht*

2.1 *Het beleid*

Het beleid van de schuldhulpverlening is ondergebracht bij de Dienst Sociale zaken en werkgelegenheid Noardwest Fryslân, de uitvoering bij de Kredietbank, en op verzoek van de gemeente Franekeradeel verzorgt de Dienst de vroegsignalering en preventie. De Dienst Sociale zaken en werkgelegenheid Noardwest Fryslân heeft het beleid van de schuldhulpverlening vormgegeven aan de hand van het Meerjarenperspectief 2012-2016 en de Kadernota Schuldhulpverlening 2012-2015. Volgens de Gemeenschappelijke Regeling is de Dienst bevoegd om het beleid vorm te geven en de uitvoering aan te sturen.

Net als veel andere Nederlandse gemeenten zag de Dienst in 2012 een stijging in het aantal schuldproblemen en in de complexiteit van schuldensituaties. De verwachting was dat de samenstelling van de doelgroep zou gaan veranderen.

Anno 2014 is er in Franekeradeel inderdaad sprake van een verschuiving in doelgroepen. De wethouder zegt hierover: “Steeds meer zzp’ers melden zich aan, en schulden zijn niet alleen maar groter, maar ook veel complexer geworden.” In de praktijk blijkt verder dat de intensiteit van de schuldhulpverlening in Franekeradeel sinds 2012 niet is toegenomen. De Dienst heeft tussen 2011 en 2013 een redelijk stabiele begroting gehad van rond de 6,5 ton per jaar. De wethouder veronderstelt dat de problemen op het platteland minder ernstig zijn dan de problemen in de grote steden. Hij verwacht verder dat schuldenproblematiek eerder wordt gesignaleerd, mede door een grotere sociale controle.

Het vooruitzicht van een groter beroep op de schuldhulpverlening en een grotere complexiteit van de schuldhulpproblematiek stonden in 2012 tegenover het vooruitzicht van steeds minder middelen waarover de gemeente de komende jaren kan beschikken. De Dienst Sociale zaken en werkgelegenheid heeft zich toen tot doel gesteld dat: “de schuldhulpverlening een bijdrage levert aan het oplossen van de (financiële) problemen van mensen door middel van het bevorderen van (financiële) zelfredzaamheid van die betreffende burger. De Dienst zal haar aanbod op het gebied van de integrale schuldhulpverlening daarbij afstemmen op de hoogst haalbare mate van (financiële) zelfredzaamheid van de betreffende burger. Daarbij staat de eigen verantwoordelijkheid van de burger centraal.” (Kadernota Schuldhulpverlening 2012-2015, p.11)

Om het doel van financieel zelfredzame burgers te bereiken, heeft de Dienst onderstaande subdoelstellingen geformuleerd:

1. Het invoeren van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.
2. Het aanbieden van gerichte, selectieve toepassing van schuldhulpverlening.
3. Het aanbieden van laagdrempelige toegang tot schuldhulpverlening.
4. Voorkomen dat burgers in een problematische schuldensituatie komen.
5. Het optimaliseren van de samenwerking met derden.

2.2 *De uitvoering*

De schuldhulpverlening van Franekeradeel is sinds 1 maart 2000 uitbesteed aan de Kredietbank Nederland, gevestigd in Leeuwarden. Steeds meer gemeenten kiezen ervoor om de intake van de schuldhulpverlening zelf uit te voeren en zo meer grip te krijgen op de toeleiding naar schuldhulpverlening (Stavenuiter en Nederland. 2011). De Dienst (en dus Franekeradeel) is van plan dit begin volgend jaar ook zelf te organiseren.

Alle inwoners van Franekeradeel kunnen zich direct aanmelden bij de Kredietbank voor schuldhulpverlening. Maar ook maatschappelijke organisaties of de Dienst Sociale zaken en werkgelegenheid kunnen mensen doorverwijzen naar de Kredietbank. De Kredietbank toetst aan de hand van de beleidsregels van de Dienst of burgers in aanmerking komen voor een schuldhulpverleningstraject.

De Kredietbank neemt ook deel aan het Sociaal team in Franekeradeel. Dit Sociaal team fungeert als vangnet voor de complexe gevallen, waarbij bijvoorbeeld psychiatrische- en verslavingsproblematieken aan de orde zijn. Het Sociaal team vergadert één keer in de maand. Naast de Kredietbank nemen aan dit team onder andere deel de politie, het maatschappelijk werk, de Dienst Sociale zaken, MEE en de woningcorporaties.

De vroegsignalering behoort ook tot de taken van de Dienst, evenals de preventieactiviteiten voor specifieke doelgroepen, zoals asielgerechtigden, inwoners met een uitkering of re-integratietraject en kinderen die in armoede leven.

In het kader van preventie is in maart 2014 de Advies- & Informatiewinkel geopend in Franeker en in Harlingen. Hierbij zijn de volgende vrijwilligersorganisaties betrokken: Humanitas thuisadministratie, het Steunpunt Uitkeringsgerechtigden, Gehandicapten en Minima Noordwest Fryslân (SUG), en het Interkerkelijk Diaconaal Overleg/Schuldhulpmaatjes. Dit samenwerkingsverband vergroot de zichtbaarheid en de laagdrempeligheid; ook biedt het organisaties de mogelijkheid om elkaars expertisegebieden te benutten.

2.3 *De toekomst*

De Advies- & Informatiewinkel is de kern van een meer integrale aanpak, waarbij de Dienst veel samenwerkt met vrijwilligersorganisaties en mantelzorgers. In het kader van het Sociaal Domein zullen gebiedsgerichte teams in de toekomst een belangrijke rol gaan spelen in de schuldhulpverlening, vooral als het gaat om het signaleren van problemen bij inwoners. De gebiedsgerichte teams en keukentafelgesprekken moeten er ook voor gaan zorgen dat inwoners met verborgen schulden worden bereikt.

Het is nog onduidelijk hoe het Sociaal team en de gebiedsgerichte teams in de toekomst in het werkveld zullen functioneren. De wethouder verwacht dat ze vooralsnog naast elkaar zullen blijven bestaan. Beide teams krijgen in verschillende hoedanigheid te maken met de schuldhulpverlening. Het gebiedsteam is de eerste ingang (ook) voor schuldenproblemen, het Sociaal Team als het kader voor de complexe meervoudige problematiek waar schulden deel van uit kunnen maken. Het is wel belangrijk om overlap in het veld te voorkomen, aldus de wethouder.

3 Toetsingskader en onderzoeksmethoden

3.1 Toetsingskader

De centrale vraag in dit onderzoek is of de schuldhulpverlening een bijdrage levert aan het oplossen van de (financiële) problemen van de inwoners van de gemeente Franekeradeel door middel van het bevorderen van de (financiële) zelfredzaamheid van die betreffende burgers. Om die vraag te beantwoorden, is in overleg met de Rekenkamercommissie het onderstaande toetsingskader opgesteld.

<p>Vraag rechtmatigheid</p> <p>Voldoet de schuldhulpverlening in de gemeente Franekeradeel aan de wettelijke kaders voor gemeentelijke schuldhulpverlening (op welke punten niet en op welke punten wel)?</p>	<p>Criteria rechtmatigheid</p> <p>1a. De gemeenteraad heeft een plan vastgesteld dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van Franekeradeel van 2012-2015.</p> <p>1b. In het plan staat welke resultaten de gemeente in deze periode wenst te behalen.</p> <p>1c. In het plan staat welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd.</p> <p>1d. In het plan staat het maximale aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de in artikel 4, eerste lid, genoemde periode.</p> <p>1e. In het plan staat hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.</p> <p>1f. In het plan wordt aandacht besteed aan preventie en nazorg.</p> <p>1g. De schuldhulpverlening is breed toegankelijk. Er worden geen groepen op voorhand uitgesloten, met uitzondering van zelfstandigen met een nog functionerende onderneming.</p> <p>1h. Indien een persoon zich tot het college wendt voor schuldhulpverlening, vindt binnen vier weken het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.</p> <p>a1i. Indien er sprake is van een bedreigende situatie vindt binnen drie werkdagen het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.</p>
<p>Vragen doeltreffendheid</p> <p>Wat wil de gemeente bereiken met de schuldhulpverlening: wat is de visie en wat zijn de doelen? Hoe vertaalt deze visie zich naar de uitvoering van de Dienst en de Kredietbank?</p> <p>Is er zicht op de omvang van de problematiek, de doelgroepen en het bereik?</p> <p>Zijn de te bereiken doelen SMART geformuleerd en afgestemd op de eventuele probleemanalyse?</p> <p>Wordt er maatwerk geleverd aan cliënten die in aanmerking komen voor schuldhulpverlening? Zo ja hoe? Wat gaat goed, wat kan beter?</p>	<p>Criteria doeltreffendheid</p> <p>2a. De gemeente heeft haar visie op schuldhulpverlening helder geformuleerd.</p> <p>2b. De gemeente heeft concrete doelen van de schuldhulpverlening geformuleerd.</p> <p>2c. De visie is uitgewerkt in heldere richtlijnen voor de uitvoering.</p> <p>3a. De gemeente heeft zicht op de omvang van de schuldenproblematiek in de gemeente Franekeradeel.</p> <p>3b. De gemeente heeft zicht op de doelgroepen waarbij schulden aanwezig zijn.</p> <p>3c. De gemeente heeft zicht op het bereik van deze doelgroepen.</p> <p>4a. De te bereiken doelen van de schuldhulpverlening zijn SMART geformuleerd.</p> <p>4b. De te bereiken doelen zijn afgestemd op een probleemanalyse.</p> <p>5a. In de schuldhulpverlening wordt rekening gehouden met de specifieke problematiek, mate van zelfredzaamheid en motivatie van de cliënt.</p>

<p>Is de schuldhulpverlening laag-drempelig en toegankelijk voor alle burgers vanaf 18 jaar die zich tot de gemeente kunnen wenden voor schuldhulpverlening? Waar blijkt dit uit?</p> <p>Hoe is de vroegsignalering en preventie van schulden vormgegeven? Wat gaat goed, wat kan beter?</p> <p>Wat gebeurt er op het gebied van nazorg? Wat gaat goed, wat kan beter?</p> <p>Met welke partijen wordt samengewerkt rondom schuldhulpverlening? Hoe ziet deze samenwerking eruit? Wat gaat goed, wat kan beter?</p> <p>Hoe definieert de gemeente de kwaliteit van de uitvoering en welke eisen stelt de gemeente aan de kwaliteit van de uitvoering?</p>	<p>6. Elke burger, ongeacht de omvang van zijn/haar financiële problemen, wordt door de gemeente geholpen, mits hij/zij zoveel mogelijk naar vermogen zelf regelt en niet eerder een traject heeft gehad dat vanwege zijn/haar onwillige/verwijtbare houding en gedrag niet succesvol is doorlopen.</p> <p>7a. Er is een financieel inloopsprekkuur of PING-loket gerealiseerd.</p> <p>7b. De gemeente biedt budgetcursussen aan.</p> <p>7c. Er zijn heldere afspraken gemaakt over het signaleren en melden van schulden met ketenpartners, zoals woningcorporaties, nutsbedrijven en deurwaarders.</p> <p>8. Door middel van nazorg wordt voorkomen dat schuldenaren opnieuw in eenzelfde soort situatie terechtkomen.</p> <p>9a. Er zijn heldere afspraken gemaakt met ketenpartners over wie wat doet in de keten, van preventie en vroegsignalering tot aan de nazorg.</p> <p>9b. De partners beoordelen de samenwerking tussen ketenpartners als effectief en doelmatig.</p> <p>9c. De gemeente faciliteert de samenwerking en stuurt deze aan.</p> <p>10a. De gemeente heeft helder omschreven wat zij onder de kwaliteit van de uitvoering verstaat en welke eisen ze hieraan stelt.</p> <p>10b. De gemeente ziet toe op de kwaliteit van de uitvoering.</p>
<p>Vragen doelmatigheid</p> <p>Zijn verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden in het uitvoeringsproces duidelijk?</p> <p>Zijn de uitvoeringskosten van de schuldhulpverlening inzichtelijk, en zo ja, wat is de omvang ervan?</p> <p>Hoe verhouden de uitvoeringskosten zich tot de mate van doelbereiking en de doeltreffendheid? Zijn de doelstellingen te realiseren met minder middelen?</p>	<p>a. Criteria doelmatigheid</p> <p>11a. Het is helder wie welke verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden heeft in het uitvoeringsproces.</p> <p>12a. De uitvoeringskosten van de schuldhulpverlening zijn inzichtelijk.</p> <p>13a. In het monitoren van beleid zijn voldoende waarborgen ingebouwd voor een efficiënte uitvoering.</p>
<p>Vragen sturing en verantwoording</p> <p>Hoe is de sturing van de dienst vanuit Franekeradeel georganiseerd? Vindt monitoring en verantwoording over de uitvoering en resultaten plaats? Zo ja, hoe en aan wie? Wat kan hier eventueel in verbeterd worden?</p> <p>Welke kaders heeft de gemeenteraad Franekeradeel opgesteld?</p> <p>Heeft de raad een actieve rol bij het opstellen van de doelen en welke keuze hebben ze hier in gehad?</p> <p>Heeft de raad voldoende instrumenten (verslaglegging en dergelijke) om t.a.v. schuldhulpverlening kaderstellend en controlerend te opereren?</p>	<p>Criteria sturing en verantwoording</p> <p>14. Er zijn afspraken gemaakt op basis waarvan de gemeente op grond van concrete inhoudelijke en financiële verantwoordingsinformatie de uitvoering door de Kredietbank kan monitoren.</p> <p>15. De raad heeft kaders (te weten: criteria, grenzen, concrete (rand)voorwaarden en toetsbare doelen) voor de uitvoering van de schuldhulpverlening vastgesteld.</p> <p>14a. De raad heeft een actieve rol gehad in het opstellen van het beleid m.b.t. de schuldhulpverlening.</p> <p>16b. De raad heeft voldoende keuzemogelijkheden gehad bij het opstellen van de doelen.</p> <p>17a. De verantwoordingsinformatie geeft de raad 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> <p>17b. De raad wordt regelmatig geïnformeerd over de stand van zaken in de uitvoering en de financiële voortgang in het schuldenbeleid.</p>

3.2 *Onderzoeksmethoden*

Het onderzoek bestond uit de volgende onderdelen:

Analyse van de 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 Franekeradeel en deze bestudeerd (zie Bronnen).

Interviews met beleidsmedewerkers en uitvoerders

De onderzoekers hielden face-to-face interviews met de wethouder, een beleidsmedewerker van de Dienst, en twee medewerkers van de Kredietbank. In de interviews stonden de aspecten van de schuldhulpverlening centraal die op basis van bestaande schriftelijke gegevens niet (voldoende) in kaart konden worden gebracht. In de gesprekken zijn ook de gegevens uit de schriftelijke bronnen geverifieerd.

Groepsinterview met lokale partners

In een focusgroep hebben de onderzoekers de deelnemende partners van het Sociaal team de vraag voorgelegd hoe de kwaliteit van vroegsignalering en de preventie van schulden in Franekeradeel op dit moment zijn georganiseerd. Ook vroegen ze hen hoe deze eventueel kunnen worden verbeterd om de doelmatigheid en doeltreffendheid te vergroten.




Groepsinterview met leden van de gemeenteraad

In een groepsgesprek met de leden 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 voor de schuldhulpverlening kaderstellend en controlerend te opereren.


4 *Bevindingen*

In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten van het onderzoek op basis van het in het vorige hoofdstuk geformuleerde toetsingskader. Voor elk criterium uit het toetsingskader geven we een oordeel. Dit oordeel is gebaseerd op een analyse van de verzamelde data.










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

Voldaan aan het criterium	
Gedeeltelijk voldaan aan het criterium	
Niet / nauwelijks voldaan aan het criterium	

Als het onmogelijk was om een oordeel te vellen, omdat de gegevens via zowel de schriftelijke bronnen als via de mondelinge gesprekken onvoldoende waren, hebben we dit als volgt weergegeven:

Onvoldoende gegevens voor een oordeel	
---------------------------------------	---

4.1 *Rechtmatigheid*

Criteria rechtmatigheid	
1a. De gemeenteraad heeft een plan vastgesteld dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening voor de inwoners van Franekeradeel van 2012-2015.	
1b. In het plan staat welke resultaten de gemeente in deze periode wenst te behalen.	
1c. In het plan staat welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd.	
1d. In het plan staat het maximale aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de in artikel 4, eerste lid, genoemde periode.	
1e. In het plan staat hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.	
1f. In het plan wordt aandacht besteed aan preventie en nazorg.	
1g. De schuldhulpverlening is breed toegankelijk. Er worden geen groepen op voorhand uitgesloten, met uitzondering van zelfstandigen met een nog functionerende onderneming.	
1h. Indien een persoon zich tot het college wendt voor schuldhulpverlening, vindt binnen vier weken het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.	
1i. Indien er sprake is van een bedreigende situatie vindt binnen drie werkdagen het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.	

1a. De gemeenteraad heeft een plan vastgesteld dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van Franekeradeel van 2012-2015.

Het bestuur van de Intergemeentelijke Dienst Sociale Zaken & Werkgelegenheid Noardwest Fryslân heeft in 2012 de Kadernota 2012-2015 Schuldhulpverlening vastgesteld. De nota geeft richting aan de praktijk van de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van Franekeradeel. In het gesprek met de raadsleden bleek dat zij de Kadernota niet kenden. Op grond van artikel 5 lid 1.j. van de Gemeenschappelijke Regeling (GR) is de Dienst bevoegd om het schuldhulpverleningsbeleid vast te stellen en uit te voeren zonder tussenkomst van de gemeenteraden. De wethouders van de aangesloten gemeenten nemen besluiten in het Dagelijks en Algemeen bestuur van de Dienst Sociale zaken en werkgele-

genheid Noardwest Fryslân. De wethouders dienen het aangenomen beleid terug te koppelen naar de lokale besturen en de gemeenteraden.

De gemeenteraad van Franekeradeel heeft in januari 2012 wel kennisgenomen van het Meerjarenperspectief 2012-2016 en de bijbehorende begroting. De raad is op 5 april 2012 uitgenodigd om hun wensen en bedenkingen over het Meerjarenperspectief te formuleren, maar heeft bij het onderdeel van de schuldhulpverlening geen vragen of kanttekeningen geplaatst. Het College van Burgemeester & Wethouders heeft besloten om de Kadernota niet meer apart aan de gemeenteraad voor te leggen (PvdA 2012).

1b. In het plan staat welke resultaten de gemeente in deze periode wenst te behalen.

In de Kadernota 2012-2015 Schuldhulpverlening worden de volgende vijf doelstellingen en gewenste resultaten beschreven.

1. Het invoeren van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, met als resultaat dat het eerste gesprek met de cliënt binnen vier weken plaatsvindt en bij een crisisinterventie binnen drie werkdagen.
2. Het aanbieden van gerichte, selectieve toepassing van schuldhulpverlening met als resultaat maatwerk voor cliënten.
3. Het aanbieden van laagdrempelige toegang tot schuldhulpverlening met als resultaat een brede en toegankelijke schuldhulpverlening voor iedereen.
4. Voorkomen dat burgers in een problematische schuldensituatie komen, met als resultaat minder toestroom naar de schuldhulpverlening.
5. Het optimaliseren van de samenwerking met derden, met als resultaat een goede samenwerking binnen de keten. (SoZaWe 2012a).

1c. In het plan staat welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd.

De schuldhulpverlening van de gemeente Franekeradeel wordt uitgevoerd door de Kredietbank. Als lid van de NVVK is de Kredietbank gebonden aan bepaalde gedragsregels. De Kadernota Schuldhulpverlening 2012-2015 licht echter verder niet toe op welke wijze de kwaliteit van de andere onderdelen van de schuldhulpverlening wordt geborgd.

1d. In het plan staat het maximale aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de in artikel 4, eerste lid, genoemde periode.

Volgens de Kadernota moet onder doelstelling 1, het invoeren van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, het eerste gesprek met de cliënt binnen vier weken na aanmelding plaatsvinden. Bij dreigende situaties is dit drie werkdagen (SoZaWe 2012a).

1e. In het plan staat hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.

De Kadernota Schuldhulpverlening 2012-2015 verwijst naar het wettelijke kader van de schuldhulpverlening. Hierin staat vermeld dat gemeenten in hun beleidsplan vorm moeten geven aan schuldhulpverlening voor gezinnen met kinderen. Volgens doelstelling 3: Het aanbieden van laagdrempelige toegang tot schuldhulpverlening, zullen gezinnen met kinderen extra aandacht ontvangen, maar er staat niet toegelicht op welke manier dit zal gebeuren (SoZaWe 2012a). Verder is er bewust voor gekozen om in de Kadernota geen doelgroepen te benoemen.

Volgens de beleidsmedewerker zijn er op dit moment plannen om meer aandacht te besteden aan kinderen die in armoede leven aan de hand van de invoering van kindpakketten. Een kindpakket voorziet kinderen van de minima van tenminste de meest noodzakelijke behoeften, aangevuld met zaken om mee te kunnen doen in de samenleving. Denk hierbij aan vouchers voor basisbenodigdheden zoals een stel winter- en zomerkleren, lessen voor een basiszwemdiploma, een bibliotheekpasje, en deelname aan een wekelijkse activiteit ter ontspanning of sportieve of culturele ontwikkeling.

1f. In het plan wordt aandacht besteed aan preventie en nazorg.

De Kadernota Schuldhulpverlening 2012-2015 besteedt enige aandacht aan preventie en nazorg. Doelstelling 4 luidt: "Voorkomen dat burgers in een problematische schuldensituatie komen." De uitvoering is in de Kadernota neergelegd bij de Kredietbank. De Kredietbank zou een financieel spreekuur of een Ping-loket moeten oprichten waar burgers terecht kunnen met vragen rondom hun budget, inkomsten, uitgaven, het invullen van formulieren of het aanvragen van voorzieningen en/of vergoedingen. In de praktijk zijn er sinds 2012 nieuwe initiatieven ontstaan (zie 7a, 7b en 7c).

Daarnaast vermeldt de Kadernota dat er afspraken moeten worden gemaakt met woningcorporaties, nutsbedrijven en deurwaarders in het kader van vroegsignalering.

De nota vermeldt verder wel het belang van nazorgactiviteiten, maar werkt niet uit door wie deze activiteiten ontwikkeld moeten worden.

1g. De schuldhulpverlening is breed toegankelijk. Er worden geen groepen op voorhand uitgesloten, met uitzondering van zelfstandigen met een nog functionerende onderneming.

Het aanbieden van laagdrempelige toegang tot schuldhulpverlening is één van de vijf doelstellingen van de Dienst (SoZaWe 2012a). De Beleidsregels Toelating van de gemeente ondersteunen deze doelstelling. Volgens artikel 2 van deze regels mogen alle inwoners van de deelnemende gemeenten van de Dienst SoZaWe Noardwest Fryslân van 18 jaar en ouder, met uitzondering van zelfstandige ondernemers, een beroep doen op de schuldhulpverlening (SoZaWe 2012). In gevallen van recidive mogen inwoners zich na een periode van twee jaar opnieuw aanmelden.

De beleidsregels zijn in vergelijking met andere gemeenten ruimhartig. De beleidsmedewerker van de Kredietbank bevestigt dit.

De Kredietbank toetst de toelating van mensen tot de schuldhulp grondig aan de beleidsregels, maar het komt ook weleens voor dat de regels soepel worden gehanteerd om een inwoner toch toe te laten tot de schuldhulpverlening. Deze beslissingen worden door de Kredietbank altijd met de gemeente overlegd.

De klanten zijn vervolgens gebonden aan een aantal verplichtingen. Ze moeten bijvoorbeeld de afspraken nakomen, geen nieuwe schulden aangaan, en zich houden aan de bepalingen van de schuldregelingsovereenkomst (SoZaWe 2012). Elke klant ondertekent een beschikking die is opgesteld door de Kredietbank en waarin deze aspecten terugkomen.

1h. Indien een persoon zich tot het college wendt voor schuldhulpverlening, vindt binnen vier weken het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.

De Kredietbank bewaakt de termijn van vier weken tussen de aanmelding en het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. De Kredietbank registreert beide data. In het streven naar dit doel worden er afwegingen gemaakt over de locatie van de intakegesprekken. In sommige gevallen zijn er onvoldoende ruimtes op bijvoorbeeld het gemeentehuis beschikbaar gesteld om de termijn te realiseren. In Franekeradeel zijn er als regel medewerkers van de Kredietbank aanwezig op het gemeentehuis voor afspraken met de inwoners van Franekeradeel.

Tussen januari en augustus 2014 hebben 46 inwoners van Franekeradeel zich aangemeld bij de Kredietbank; 43 daarvan hebben een intakegesprek gehad. Gemiddeld zitten er 27 dagen tussen de eerste aanmelding en het eerste intake gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld (Kredietbank Nederland 2014).

1i. Indien er sprake is van een bedreigende situatie vindt binnen drie werkdagen het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.

Bij een spoedmelding neemt de Kredietbank altijd meteen contact op met de aanvrager en de betrokken partijen. Het is echter niet altijd mogelijk binnen drie werkdagen contact te hebben met *alle* betrokkenen partijen en een plan van aanpak vast te stellen. In de meeste gevallen wordt de hulpvraag wel binnen vijf werkdagen vastgesteld. De Kredietbank licht toe dat de urgentie van de situatie niet altijd goed wordt aangegeven. Soms vermelden inwoners geen spoed op hun aanvraagformulier, terwijl daar wel sprake van is, maar het gebeurt ook andersom. Zonder de juiste informatie is het voor de Kredietbank lastig om snel te handelen.

4.2 Doeltreffendheid

Criteria doeltreffendheid	
2a. De gemeente heeft haar visie op schuldhulpverlening helder geformuleerd.	Geel
2b. De gemeente heeft concrete doelen van de schuldhulpverlening geformuleerd.	Geel
2c. De visie is uitgewerkt in heldere richtlijnen voor de uitvoering.	Groen
3a. De gemeente heeft zicht op de omvang van de schuldenproblematiek in de gemeente Franekeradeel.	Geel
3b. De gemeente heeft zicht op de doelgroepen waarbij schulden aanwezig zijn.	Geel
3c. De gemeente heeft zicht op het bereik van deze doelgroepen.	Blauw
4a. De te bereiken doelen van de schuldhulpverlening zijn SMART geformuleerd.	Rood
4b. De te bereiken doelen zijn afgestemd op een probleemanalyse.	Geel
5. In de schuldhulpverlening wordt rekening gehouden met de specifieke problematiek, mate van zelfredzaamheid en motivatie van de cliënt.	Geel
6. Elke burger, ongeacht de omvang van zijn/haar financiële problemen, wordt door de gemeente geholpen, mits hij/zij zoveel mogelijk naar vermogen zelf regelt en niet eerder een traject heeft gehad dat vanwege een onwillige/verwijtbare houding en dito gedrag niet succesvol is doorlopen.	Groen
7a. Er is een financieel inlooppreekuur of PING-loket gerealiseerd.	Geel
7b. De gemeente biedt budgetcursussen aan.	Geel
7c. Er zijn heldere afspraken gemaakt over het signaleren en melden van schulden met ketenpartners, zoals woningcorporaties, nutsbedrijven en deurwaarders.	Geel
8. Door middel van nazorg wordt voorkomen dat schuldenaren opnieuw in eenzelfde soort situatie terechtkomen.	Geel
9a. Er zijn heldere afspraken gemaakt met ketenpartners over wie wat doet in de keten, van preventie en vroegsignalering tot aan de nazorg.	Groen
9b. De partners beoordelen de samenwerking tussen ketenpartners als effectief en doelmatig.	Groen
9c. De gemeente faciliteert de samenwerking en stuurt deze aan.	Groen
10a. De gemeente heeft helder omschreven wat zij onder de kwaliteit van de uitvoering verstaat en welke eisen ze hieraan stelt.	Rood
10b. De gemeente ziet toe op de kwaliteit van de uitvoering.	Rood

2a. De gemeente heeft haar visie op schuldhulpverlening helder geformuleerd.

De Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft de visie op schuldhulpverlening geformuleerd in de Kadernota 2012-2015 Schuldhulpverlening. Het naleven van de wettelijk vastgestelde zorgplicht en het financieel en maatschappelijk belang van een goede schuldhulpverlening vormen het uitgangspunt. Volgens het Meerjarenperspectief heeft de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid als visie om inwoners die een beroep doen op sociale zekerheid de mogelijkheid te bieden om actief deel te nemen aan de samenleving. In deze visie staat de dienstverlening in het teken van het bevorderen van de zelfredzaamheid van de burger. Het vermogen van de burger om zelf regie te kunnen voeren over haar of zijn leven is leidend, waarbij er zoveel mogelijk een beroep gedaan wordt op de directe leefomgeving van de inwoner (SoZaWe 2011). Integrale samenwerking met verschillende afdelingen binnen de dienst en ketenpartners is een belangrijk onderdeel hiervan. Het integrale karakter van de dienst is terug te vinden in de Kadernota Schuldhulpverlening.

De nota erkent dat een problematische schuldensituatie vaak het gevolg is van meerdere, samenhangende oorzaken die een integrale aanpak vereisen. Het streven naar het voorkomen van de versnippering van het hulpaanbod door nauw samen te werken met verschillende beleidsvelden en ketenpartners is hier van belang (SoZaWe 2012a). De voornaamste doelen van de schuldhulpverlening sluiten aan op deze visie. Zoals eerder is aangegeven is de gemeenteraad van Franekeradeel volgens de huidige raadsleden niet betrokken geweest bij de voorbereiding en vaststelling van de Kadernota.

2b. De gemeente heeft concrete doelen van de schuldhulpverlening geformuleerd.

De Dienst Sociale zaken en werkgelegenheid Noardwest Fryslân heeft concrete doelen van schuldhulpverlening geformuleerd, met de daarbij behorende gewenste resultaten, en ook welke stappen er ondernomen moeten worden om deze te bereiken. De geformuleerde doelen zijn echter onvoldoende

uitgewerkt. Het voornaamste doel van integrale schuldhulpverlening is “het bieden van een goed op elkaar afgestemde en gecoördineerde dienstverlening aan burgers die in een situatie van overkreditering verkeren of dreigen te geraken” (SoZaWe 2012a). Vervolgens worden er vijf subdoelen in de Kadernota vastgesteld:

1. Het invoeren van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, aan de hand van een door de gemeenteraad vastgesteld plan integrale schuldhulpverlening, met als resultaat dat het eerste gesprek met de cliënt binnen vier weken plaatsvindt en bij een crisisinterventie binnen drie werkdagen.
2. Het aanbieden van gerichte, selectieve toepassing van schuldhulpverlening aan de hand van de Tilburgse kwadrant als screeningsinstrument, met als resultaat maatwerk voor cliënten.
3. Het aanbieden van laagdrempelige toegang tot schuldhulpverlening, met als resultaat een brede en toegankelijke schuldhulpverlening voor iedereen. Alle inwoners boven de 18 jaar mogen een beroep doen op de schuldhulpverlening. In gevallen van recidive na twee jaar.
4. Het voorkomen dat burgers in een problematische schuldensituatie komen aan de hand van een financieel spreekuur, met als resultaat minder toestroom naar de schuldhulpverlening.
5. Het optimaliseren van de samenwerking met derden, aan de hand van een intensievere inzet op de samenwerking, met als resultaat een goede samenwerking binnen de keten. (SoZaWe 2012a).

In zijn uitleg over het onvoldoende uitwerken van de doelen licht de wethouder toe, dat dit een bewuste keuze is geweest omdat de Kadernota door en voor acht gemeenten is samengesteld. De doelstellingen zijn zodanig geformuleerd dat iedere gemeente enige beleidsvrijheid kan nemen om activiteiten te ontwikkelen die aansluiten op de lokale behoefte. Aangezien er toestemming van alle bestuursleden nodig is om het beleid aan te passen, is er voor gekozen om de doelstellingen minder concreet uit te werken. Zo zijn de eerste vier doelstellingen, met uitzondering van doelstelling vijf, toegelicht en gekoppeld aan een actiepunten. Hoe de gemeenten invulling geven aan doelstelling vijf, een intensievere samenwerking met ketenpartners, is nader door de gemeenten te bepalen.

2c. De visie is uitgewerkt in heldere richtlijnen voor de uitvoering.

De visie van de Dienst is uitgewerkt in de Beleidsregels Toelating Schuldhulpverlening. De Kredietbank toetst de beleidsregels aan het begin, bij het eerste intakegesprek. Wanneer er twijfels zijn over de toelating neemt de Kredietbank altijd contact op met de gemeente. De Kredietbank vindt de beleidsregels van Noardwest Fryslân duidelijk, en dit heeft een positief effect op de samenwerking. De Kredietbank stelt de beschikkingen op, en de Dienst ondertekent en stuurt de beschikking door naar de klant.

3a. De gemeente heeft zicht op de omvang van de schuldenproblematiek in de gemeente Franekeradeel.

De Dienst Sociale zaken en werkgelegenheid Noardwest Fryslân heeft redelijk zicht op de omvang van de schuldenproblematiek binnen de gemeente via de maandelijksse trajectrapportages van de Kredietbank Nederland en het jaarlijkse verslag. De trajectrapportages geven aan hoeveel cliënten er per maand instromen, in welke fase ze zitten, en hoeveel cliënten er uitstromen en met welk resultaat. Voor elke fase (aanmelding, intake, traject, uitstroom) worden er cliëntkenmerken weergegeven zoals leeftijd, geslacht, burgerlijke staat, eventueel ouderschap, herkomst en bron van inkomen. Het jaarverslag (2013) geeft aan hoeveel cliënten er per jaar instromen, hoeveel cliënten in welke fase van het traject zitten, en hoeveel cliënten er uitstromen met welk resultaat.

De opdrachtgevers van de Kredietbank zijn daarnaast zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van extra informatie. De Dienst Sociale Zaken vraagt in vergelijking met andere gemeenten in Friesland weinig informatie op.

Verder hebben alle opdrachtgevers van de Kredietbank toegang tot een digitale portal waar ze inzage kunnen krijgen in de dossiers van klanten van hun gemeente via het BSN nummer. Volgens de beleidsmedewerker van de Sociale Dienst wordt deze door de Dienst Sociale zaken en werkgelegenheid Noardwest Fryslân echter niet benut.

Onvoldoende zicht is er op de mensen met schulden die zich niet melden en die niet aan een minnelijk traject deelnemen. Voor een deel komt dit aan de oppervlakte via de vroegsignalering door het Sociaal team. Maar het is de vraag of de Dienst voldoende zicht heeft op de totale omvang van de groep mensen met schulden.

3b. De gemeente heeft zicht op de doelgroepen waarbij schulden aanwezig zijn.

De Dienst heeft momenteel redelijk zicht op de doelgroepen waarbij schulden aanwezig zijn, niet alleen op landelijk maar ook op gemeentelijk niveau. Voor inzicht in de landelijke indicatie van de doelgroepen waarbij schulden aanwezig zijn is er het jaarverslag van de NVVK (2010). Dit jaarverslag bevat demografische gegevens van cliënten met een schuldregeling, zoals geslacht, leeftijd, burgerlijke staat, gezin, soort inkomen en inkomen.

Op gemeentelijk niveau heeft de Dienst voldoende zicht op welke doelgroepen er schulden hebben door de Armoedemonitor. Die heeft de Dienst in 2012 laten uitvoeren. De Armoedemonitor geeft aan dat er in 2012 168 huishoudens gebruik hebben gemaakt van schuldhulpverlening, 2% van alle huishoudens in Franekeradeel. Het rapport gaat verder in op de kenmerken van de huishoudens die gebruik maken van de schuldhulpverlening, zoals gezinssamenstelling, leeftijd, herkomst en inkomensbron, en hoe veel huishoudens ook gebruik maken van de WWB, Wmo en armoederegelingen. Het merendeel van de personen die gebruik maken van schuldhulpverlening zijn alleenstaand, tussen de 27 en 65 jaar oud, autochtoon, en ontvangen een WWB-uitkering (KWIZ 2012). Via deze rapportages is er zicht op de mensen met schulden die zich melden, maar opnieuw is het de vraag of er voldoende zicht is op mogelijke niet-melders.

3c. De gemeente heeft zicht op het bereik van deze doelgroepen.

Niet vast te stellen op basis van de verzamelde data.

4a. De te bereiken doelen van de schuldhulpverlening zijn SMART geformuleerd.

De te bereiken doelen van de schuldhulpverlening zijn niet volgens de SMART-richtlijnen geformuleerd. SMART staat voor: S = Specifiek; M = Meetbaar; A = Acceptabel; R = Realistisch en T = Tijdgebonden.

4b. De te bereiken doelen zijn afgestemd op een probleemanalyse.

In de Kadernota Schuldhulpverlening 2012-2015 zijn enkele onderdelen van een probleemanalyse van de schuldenproblematiek aanwezig, zoals de noodzaak van een brede toegankelijkheid en een integrale aanpak. Een adequate analyse van de omvang, aard en achtergronden van de schuldenproblematiek in Franekeradeel en de andere gemeenten in Noardwest Fryslân ontbreekt in de nota.

5. In de schuldhulpverlening wordt er rekening gehouden met de specifieke problematiek, mate van zelfredzaamheid en motivatie van de cliënt.

De Kadernota Schuldhulpverlening 2012-2015 *impliceert* dat er tijdens de intakegesprekken bij de uitvoerder gebruik wordt gemaakt van de Tilburgse kwadrant. Het aanbieden van gerichte, selectieve toepassing van schuldhulpverlening is vervolgens één van de uitgewerkte doelstellingen, met het leveren van maatwerk als gewenst resultaat. Maar volgens de Kredietbank heeft de Sociale Dienst geen specifiek screeningsinstrument als product ingekocht. De Kredietbank maakt geen gebruik van een screeningsinstrument.

Medewerkers van de Kredietbank geven aan dat tijdens het eerste intakegesprek de Beleidsregels van de Dienst worden getoetst om te controleren of iemand in aanmerking komt voor schuldhulpverlening. De werkwijze van de Kredietbank is dat zij alvorens een schuldregeling start kijkt naar de belemmeringen, de motivatie en vaardigheden van de klant. Daarbij maakt de Kredietbank gebruik van het competentiemodel van het Nibud. De competenties en vaardigheden worden gekoppeld aan de Financiële zelfredzaamheidsladder die de Kredietbank hanteert. Zo krijg de klant een 'cijfer' voor zijn financiële zelfredzaamheid. Het hebben of ontbreken van vaardigheden bepaalt op welke trede van de financiële zelfredzaamheidsladder de klant staat. Op grond van deze analyse wordt er een schuldhulpverleningsproduct aangeboden.

De klanten wordt verder gevraagd of ze bekend zijn bij hulpverleningsinstanties. Indien dit het geval is, worden de professionals gevraagd bij het intakegesprek aanwezig te zijn. Wanneer er sprake is van zwaardere en langdurige problemen, wordt het Sociaal team erbij betrokken om het succes van het traject te waarborgen.

Tijdens de voorfase worden vrijwilligers ingezet om de administratie van klanten op orde te krijgen. Ze komen ook mee naar intakegesprekken. Bij complexe trajecten blijven vrijwilligers gedurende het hele traject aanwezig.

6. Elke burger, ongeacht de omvang van zijn/haar financiële problemen, wordt door de gemeente geholpen mits hij/zij zoveel mogelijk naar vermogen zelf regelt en niet eerder een traject heeft gehad dat vanwege zijn/haar onwillige/verwijtbare houding en gedrag niet succesvol is doorlopen. Zie 1g.

7a. Er is een financieel inloopspreekuur of PING-loket gerealiseerd.

In de Kadernota Schuldhelpverlening staat dat er een financieel inloopspreekuur of PING zou worden gerealiseerd door de Kredietbank. De essentie van een Ping loket is dat je mensen helpt op het moment dat zij te maken hebben met een inkomensterugval. De plek waar het Ping loket goed werkt is het Werkplein. Mensen die werkloos worden vragen op het Werkplein een WW of bijstandsuitkering aan. Op dat moment kun je ze ook verwijzen naar het Pingloket. Dit plan is niet doorgezet doordat het werkplein in Franeker tussentijds is opgeheven. In maart 2014 zijn er overigens wel twee Advies- & Informatiewinkels geopend in Franeker en Harlingen. De opening is breed gecommuniceerd aan de hand van een brochure en persberichten (De Skûle 2014a; 2014b). Vrijwilligers van Humanitas Thuisadministratie, het Diaconaal Overleg (IDO)/Schuldhelpmaatjes en het Steunpunt Uitkeringsgerechtigden, Gehandicapten en Minima Noordwest Friesland (SUG) bemensen de winkels. De Dienst financiert de winkels.

Skûle Welzijn en het Fries Samenwerkingsverband Uitkeringsgerechtigden (FSU) ondersteunen het werk van de winkels (De Skule 2014a). De afzonderlijke vrijwilligersorganisaties hadden al een spreekuur waar mensen terecht konden met financiële vragen, maar volgens de beleidsmedewerker van de Dienst was er behoefte aan verbetering. De winkels streven ernaar om de kwaliteit van de hulpverlening te verbeteren: vrijwilligers krijgen de kans om dagelijks elkaars expertise te benutten. Verder zouden de winkels een positief effect hebben op de zichtbaarheid en laagdrempeligheid van de schuldhulpverlening. Alle inwoners kunnen tegenwoordig elke maandagmiddag tussen 14:00 - 16:00 uur terecht bij een winkel voor praktische financiële adviezen en ondersteuning.

Om de laagdrempeligheid van de winkels te waarborgen, wordt er volgens de beleidsmedewerker ook niet geregistreerd. Volgens de wethouder werken de winkels voornamelijk op het gebied van begeleiding en gedragsverandering van klanten, het bevorderen van financiële redzaamheid en het budgetteren. De winkels vervullen ook een belangrijke signaleringsfunctie. Als een inwoner onvoldoende geholpen kan worden door de vrijwilligers wordt deze doorverwezen naar de Kredietbank, de Sociale Dienst of naar leden van het Sociaal team.

Het is nog te vroeg om de beoordelen wat de precieze effecten zijn van de Advies- & Informatiewinkels, maar volgens de beleidsmedewerker heeft de ontwikkeling van de winkels wel een positief effect gehad op de samenwerking tussen de ketenpartners, ten voordele van de preventie en vroegsignalering.

7b. De gemeente biedt budgetcursussen aan.

Algemene budgetcursussen zijn er tot op heden niet ontwikkeld, maar er zijn wel preventieactiviteiten ondernomen voor kwetsbare doelgroepen. De Dienst heeft ervoor gezorgd dat alle asielgerechtigden via de Sociale Dienst gelijk in budgetbeheer komen. Volgens de beleidsmedewerker heeft deze doelgroep vaak een ander besef van geldbeheer en zijn ze minder zelfredzaam. Ook inwoners die zich melden voor een uitkering of een re-integratietraject starten, ontvangen op grond van een beoordelingsgesprek een cursus omgaan met geld. De cursussen worden gefinancierd uit het participatiebudget. Ook is de Dienst bezig met het ontwikkelen van voorlichting op scholen en het samenstellen van kindpakketten voor kinderen uit minimagezinnen (zie 1e). De Dienst is van plan om in de toekomst meer in te zetten op preventie en vroegsignalering voor specifieke doelgroepen.

7c. Er zijn heldere afspraken gemaakt over het signaleren en melden van schulden met ketenpartners, zoals woningcorporaties, nutsbedrijven en deurwaarders.

Volgens de Kadernota 2012-2015 was de Sociale Dienst van plan om in het kader van vroegsignalering afspraken te maken met ketenpartners, zoals woningcorporaties, nutsbedrijven en deurwaarders. Dit is al door het Sociaal team vormgegeven, met name de vroegsignalering door de woningcorporaties. De Sociale Dienst ontvangt ook signalen over betalingsproblemen van nutsbedrijven en zorgverzekeraars en onderneemt daar ook actie op, maar deze signalen zijn niet altijd bekend bij het Sociaal Team.

De leden van het Sociaal team hebben heldere afspraken met elkaar gemaakt over het signaleren en het melden van schulden. Binnen het Sociaal team zitten vertegenwoordigers van de Skule Welzijn, Accolade, Wonen Noordwest Friesland, MEE, Welzijn Centraal, Verslavingszorg Noord Nederland, de GGD en de Kredietbank Nederland. Sommige deelnemers zijn op oproepbasis beschikbaar.

De deelnemende organisaties verwijzen onderling door naar elkaar en naar de Kredietbank. Op basis van een overzicht rond betalingsachterstanden van Accolade worden veel probleemgevallen tijdig gesignaleerd. Elke maand stuurt Accolade naar leden van het Sociaal team een overzicht van inwoners die al twee maanden hun huur niet hebben betaald, te maken hebben gehad met een deurwaarder, of lastig te bereiken zijn. Vervolgens lopen de leden de lijst na om te kijken of de inwoners niet al bij hun eigen instelling bekend zijn. Inwoners die in het overzicht voorkomen ontvangen een brief waarin vermeld wordt dat ze gesignaleerd zijn door het Sociaal team en dat ze benaderd kunnen worden door een van de instellingen. Accolade gaat vervolgens op huisbezoek, wanneer dit van toepassing is vergezeld door een medewerker van een hulpinstantie zoals het maatschappelijk werk of MEE, om de situatie beter in te kunnen schatten. Het huisbezoek is nodig om de drempel naar de hulpverlening te verlagen. Wanneer er sprake is van schulden worden de inwoners doorverwezen naar de Kredietbank. Accolade en de betreffende hulpverleningsinstantie houden contact met de schuldenaar en de Kredietbank.

Deze manier van signaleren blijkt in de praktijk enorm waardevol te zijn. Volgens het Sociaal team waren er in 2013 in Franekeradeel hooguit drie huisontruimingen.

Alhoewel er veel signalen komen vanuit verschillende hoeken, inclusief ouderenbonden en kerkelijke verenigingen, ontvangt het Sociaal team zelf geen meldingen van nutsbedrijven en zorgverzekeraars. Volgens een lid van het Sociaal team ontving de Dienst tot en met drie jaar geleden regelmatig meldingen over betalingsachterstanden, en de leden geven aan dat de gemeente hier in ieder geval niet op stuurt. Het Sociaal team licht toe dat de markt op dit gebied zeer versnipperd is geraakt. Het aantal aanbieders in de regio is in de afgelopen jaren gestegen, waardoor het lastiger is geworden om vaste afspraken te maken. Ook zijn er geen vaste afspraken gemaakt met de zorgverzekeraars volgens het sociaal team.

8. Door middel van nazorg wordt voorkomen dat schuldenaren opnieuw in eenzelfde soort situatie terechtkomen.

De Kadernota noemt wel het belang van nazorgactiviteiten, maar deze zijn tot nu toe zeer summier ontwikkeld. Volgens de Kredietbank heeft de Dienst geen nazorgproducten ingekocht, maar blijven sommige cliënten na het beëindigen van hun schuldentraject wel in budgetbeheer. Voorheen werden cliënten in het diepe gegooid en was er meer sprake van recidive. Momenteel kunnen cliënten deze vorm van ondersteuning op kosten van de Dienst blijven ontvangen. Tijdens het traject wordt er kritisch gekeken of een schuldenaar op den duur financieel zelfredzaam kan worden, maar de Kredietbank en ook de andere leden van het Sociaal team geven aan dat er altijd een grote groep zal zijn die dit doel niet zal halen. Vrijwilligersorganisaties zouden in de toekomst ook een bijdrage kunnen leveren aan zowel de nazorg als de gebiedsgerichte teams, maar hier zijn nog geen concrete afspraken over gemaakt.

9a. Er zijn heldere afspraken gemaakt met ketenpartners over wie wat doet in de keten, van preventie en vroegsignalering tot aan de nazorg.

Volgens de Kadernota 2012-2015 is de Dienst van plan om afspraken te maken met ketenpartners in het kader van de schuldhulpverleningsketen. Met de huidige deelnemers aan het Sociaal team zijn er duidelijke afspraken gemaakt (Zie 7c.).

9b. De partners ervaren de samenwerking tussen ketenpartners als effectief en doelmatig.

Volgens de wethouder, de beleidsmedewerker en de medewerkers van de Kredietbank wordt de samenwerking tussen opdrachtgever en uitvoerder als positief ervaren. Beide partijen geven aan dat hun relatie gebaseerd is op wederzijds vertrouwen. Van beide kanten is er altijd bereidheid om te overleggen. De Dienst en de Kredietbank zijn ook verbonden via het samenwerkingsverband in het Sociaal team.

Alle leden van het Sociaal team zijn tevreden over de onderlinge samenwerking en ervaren deze als effectief en doelmatig. In het verleden liep de communicatie niet altijd even goed, maar dat is nu opgelost.

De leden hebben één vast aanspreekpunt bij de Dienst, een beleidsmedewerker die ook lid is van het Sociaal team. De lijnen zijn dus kort en geen enkel lid heeft een ‘9 tot 5 mentaliteit’. Volgens het Sociaal team zorgt de goede samenwerking ervoor dat er op tijd wordt ingrepen en dat escalatie bij inwoners met acute problemen wordt voorkomen.

Een negatief punt is het ontbreken van afspraken met nutsbedrijven. Toen er voorheen wel een melding over een betalingsachterstand werd doorgegeven, kon iemand van het maatschappelijk werk snel inspringen om escalatie te voorkomen. Nu loopt het Sociaal team soms achter de feiten aan.

9c. De gemeente faciliteert de samenwerking en stuurt deze aan.

In de Kadernota Schuldhulpverlening 2012-2015 wordt aandacht besteed aan de regierol van de Dienst, als een mechanisme om te voorkomen dat organisaties langs elkaar heen werken, zonder aandacht voor de gehele problematiek van de schuldenaar (SoZaWe 2012a). Alhoewel de schuldhulpverlening volledig is uitbesteed aan de Kredietbank, speelt de Dienst een belangrijke rol in het kader van de samenwerking van lokale partners in het Sociaal team en op het gebied van preventie en vroegsignalering.

De Dienst faciliteert het Sociaal team door het beschikbaar stellen van een ruimte voor overleg, en financiert de Advies- & Informatiewinkel. De gemeente Franekeradeel neemt wel de leiding in het aansturen van de gebiedsgerichte teams, die in de nabije toekomst een vroegsignaleringsfunctie op zich zullen nemen. De teamleiders komen niet in dienst bij de Dienst maar bij de gemeente.

10a. De gemeente heeft helder omschreven wat zij onder de kwaliteit van de uitvoering verstaat en welke eisen ze hieraan stelt.

De Kadernota 2012-2015 Schuldhulpverlening besteedt geen aandacht aan de kwaliteit van de uitvoering en welke eisen ze hieraan stellen. (Zie ook 1c en 10b).

10b. De gemeente ziet toe op de kwaliteit van de uitvoering.

De gemeente voert weinig controle uit op de kwaliteit van de uitvoering van de schuldhulpverlening (zie ook 12). Die kwaliteitscontrole gebeurt door de Dienst aan de hand van het aantal klachten en via de rapportages van de Kredietbank. Volgens een beleidsmedewerker van de Intergemeentelijke Dienst worden alle klachten over de schuldhulpverlening serieus genomen. In 2013 werden er vier klachten behandeld, waarvan er één gegrond was. Het betrof een procedurele fout en de klacht is naar tevredenheid opgelost. De Dienst controleert de kwaliteit van de schuldhulpverlening ook aan de hand van de jaarverslagen van de Kredietbank en de begrotingen. In 2008 was de Dienst ontevreden over de hoogte van de slagingspercentages. Na aanleiding hiervan is er een gesprek geweest met de Kredietbank. De cijfers in de jaarverslagen van de jaren daarna tonen een redelijke verbetering. De beleidsmedewerker vertelt dat nu blijkt dat er meer WSNP-verklaringen zijn afgegeven dan begroot voor 2014. Er zullen stappen worden ondernomen om dit aantal te verminderen.

Een medewerker van de Kredietbank geeft aan dat de Dienst relatief weinig controleert op de uitvoering in vergelijking met andere gemeenten. De relatie met de Dienst is gebaseerd op vertrouwen.

4.3 Doelmatigheid

Criteria doelmatigheid	
11. Het is helder wie welke verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden heeft in het uitvoeringsproces.	
12. De uitvoeringskosten van de schuldhulpverlening zijn inzichtelijk.	
13. In het monitoren van beleid zijn voldoende waarborgen ingebouwd voor een efficiënte uitvoering.	

11. Het is helder wie welke verantwoordelijkheden, taken en bevoegden heeft in het uitvoeringsproces.

De schuldhulpverlening van Franekeradeel is volledig uitbesteed aan de Kredietbank. Met de Kredietbank zijn heldere afspraken gemaakt over de uitvoering. Wanneer een inwoner wordt doorverwezen of zichzelf meldt bij de Kredietbank, wordt er getoetst op de toelatingscriteria die zijn samengesteld door de Dienst. Een medewerker van de Kredietbank geeft aan dat de beleidsregels van de Dienst helder zijn opgesteld, wat de toepassing ervan vereenvoudigt en een positief effect heeft op de samenwerking. Bij vragen wordt er contact opgenomen met de Sociale Dienst. Nadat een inwoner is toegelaten voor schuldhulpverlening maakt de Kredietbank een beschikking. De Dienst controleert de beschikking en stuurt deze door naar de inwoner voor een handtekening. Vanaf dit punt neemt de Kredietbank de verantwoordelijkheid voor het uitvoeringsproces van het minnelijke traject. In gevallen waarbij er zich meerdere problematieken voordoen schakelt de Kredietbank hulpverleningsinstanties en/of het Sociaal team in.

12. De uitvoeringskosten van de schuldhulpverlening zijn inzichtelijk.

De uitvoeringskosten van de schuldhulpverlening worden onvoldoende inzichtelijk in beeld gebracht in de jaarverslagen van Sociale Zaken & Werkgelegenheid van 2012 en 2013 voor heel Noardwest Fryslân, omdat gedetailleerde gegevens per gemeente niet worden weergegeven.

De jaarverslagen vergelijken de kosten van de schuldhulpverlening van het vorige jaar, de begroting en de werkelijke kosten voor heel Noardwest Fryslân. Aanvullend bevatten de jaarverslagen een begrotingsuitputting van de uitvoeringskosten van de schuldhulpverlening voor heel Noardwest Fryslân per fase van de schuldhulpverlening, en een grafiek met het werkelijke aantal aanvragen en het begrote aantal aanvragen van schuldhulpverlening. Vervolgens wordt er een korte, duidelijke toelichting gegeven over de behaalde resultaten, over de kosten zowel als de hoogte van de instroom van cliënten, en mogelijke financiële risico's in de toekomst.

In de bijlage worden de uitvoeringskosten *per gemeente* weergegeven, en ook de begrotingsuitputting en het aantal aanvragen. (SoZaWe 2012a; 2013).

13. In het monitoren van beleid zijn voldoende waarborgen ingebouwd voor een efficiënte uitvoering.

In de Kadernota is niet aangegeven hoe het beleid dient te worden gemonitord. Zowel de wethouder als de beleidsmedewerker van de Sociale Dienst vertellen dat zij varen op het aantal klachten van klanten en op budgetbewaking. Andere indicatoren voor het monitoren van de uitvoering en voor het vaststellen van de effectiviteit van de uitvoering ontbreken.

4.4 Sturing en verantwoording

Criteria sturing en verantwoording	
14. Er zijn afspraken gemaakt op basis waarvan de gemeente op grond van concrete inhoudelijke en financiële verantwoordingsinformatie de uitvoering door de Kredietbank kan monitoren.	
15. De raad heeft kaders (te weten: criteria, grenzen, concrete (rand)voorwaarden en toetsbare doelen) voor de uitvoering van de schuldhulpverlening vastgesteld.	
16a. De raad heeft een actieve rol gehad in het opstellen van het beleid m.b.t. de schuldhulpverlening.	
16b. De raad heeft voldoende keuzemogelijkheden gehad bij het opstellen van de doelen.	
17a. De verantwoordingsinformatie geeft de raad voldoende heldere informatie over de vragen: wat willen we bereiken, wat hebben we daarvoor gedaan, wat heeft het gekost en wat hebben we bereikt?	
17b. De raad wordt regelmatig geïnformeerd over de stand van zaken in de uitvoering en de financiële voortgang in het schuldenbeleid.	

14. Er zijn afspraken gemaakt waardoor de gemeente op basis van concrete inhoudelijke en financiële verantwoordingsinformatie de uitvoering door de Kredietbank kan monitoren.

De Dienst Sociale zaken en werkgelegenheid Noardwest Fryslân kan op basis van de financiële verantwoordingsinformatie de uitvoering van de schuldhulpverlening door de Kredietbank monitoren, maar er zijn geen afspraken gemaakt over het leveren van inhoudelijke informatie aan de gemeenteraad (zie ook 10b en 12).

Volgens artikel 5 van de samenwerkingsovereenkomst tussen de Kredietbank en de Dienst, legt de Kredietbank drie maanden na afloop van het boekjaar de eindafrekening aan de Dienst voor. De eindafrekening wordt ondersteund door een verklaring over de juistheid van de in rekening gebrachte bedragen. De Kredietbank is ook verantwoordelijk voor de registratie van ingezette producten. Volgens artikel 6 van de samenwerkingsovereenkomst levert de Kredietbank ten behoeve van de Dienst binnen een maand na afloop van het kwartaal kwantitatieve gegevens over de in behandeling genomen aanvragen en geleverde producten en diensten (Kredietbank 1999).

De gemeenteraad kan via de wethouder van Franekeradeel wel meer inhoudelijke en financiële informatie navragen en zo haar controlerende taak uitvoeren. Dit gebeurt niet.

15. De raad heeft kaders voor de uitvoering van de schuldhulpverlening vastgesteld.

De gemeenteraad is geïnformeerd over de schuldhulpverlening aan de hand van het Meerjarenperspectief 2012-2016, maar heeft niet meegewerkt aan de voorbereiding van de Kadernota Schuldhulpverlening 2012-2015. Bovendien zeggen raadsleden dat de Kadernota niet aan hen is voorgelegd.

16a. De gemeenteraad heeft een actieve rol gehad in het opstellen van het beleid met betrekking tot de schuldhulpverlening.

De gemeenteraad heeft geen actieve rol gehad in het opstellen van het beleid met betrekking tot de schuldhulpverlening. De gemeenteraad is niet betrokken geweest bij de beleidsvoorbereidingen rond de Kadernota Schuldhulpverlening 2012-2015.

16b. De gemeenteraad heeft voldoende keuzemogelijkheden gehad bij het opstellen van de doelen.

De gemeenteraad was niet betrokken bij het opstellen van het schuldhulpverleningsbeleid.

17a. De verantwoordingsinformatie geeft de raad voldoende heldere informatie over de vragen: wat willen we bereiken, wat hebben we daarvoor gedaan, wat heeft het gekost en wat hebben we bereikt?

De raadsleden halen hun informatie uit jaarverslagen van de Sociale Dienst. De verslagen bevatten weinig inhoudelijke informatie, slechts vier tot vijf regels. Die regels betreffen voornamelijk cijfers over budgetten en of deze wel of niet overschreden zijn.

17b. De raad wordt regelmatig geïnformeerd over de stand van zaken in de uitvoering en de financiële voortgang in het schuldenbeleid.

De gemeenteraad wordt wel geïnformeerd over de financiële voortgang in het schuldenbeleid aan de hand van bestuursrapportages en jaarverslagen, maar in het geheel niet over de uitvoering van het schuldhulpbeleid. De raadsleden zijn niet op de hoogte van de actuele ontwikkelingen in de schuldhulpverlening, en van wie de ketenpartners zijn. De Advies- & Informatiewinkel is bij de raadsleden onbekend. De raadsleden hebben hierover ook geen informatie bij hun verantwoordelijke wethouder opgevraagd. De raad kan hierdoor haar controlerende taak niet uitvoeren.

Volgens de wethouder hebben de raadsleden weinig inzicht in de werkzaamheden van de Sociale Dienst, laat staan in de uitvoering van de schuldhulpverlening door de Kredietbank.

De raadsleden controleren de uitvoering uitsluitend naar aanleiding van afwijkingen in het budget, die worden weergegeven in de kwartaalrapportages en jaarverslagen. Inhoudelijke aspecten komen in deze rapportages niet aan de orde.

5 *Conclusies en aanbevelingen*

In dit hoofdstuk vatten we onze conclusies puntsgewijs samen aan de hand van de drie onderdelen van de schuldhulpverlening in Franekeradeel: het beleid, de vroegsignalering en preventie, en de uitvoering van de schuldhulpverlening.

5.1 *Het beleid*

- De hoofdvraag van dit onderzoek: ‘Levert de schuldhulpverlening een bijdrage aan het oplossen van de (financiële) problemen van de inwoners van de gemeente Franekeradeel door middel van het bevorderen van de (financiële) zelfredzaamheid van die betreffende burgers’, is niet eenduidig positief te beantwoorden. Positief is dat de Sociale Dienst de resultaten van de schuldhulpverlening monitort via het aantal klachten, de budgetbewaking en het percentage succesvol afgesloten trajecten. Op het moment dat dit achterblijft bij en lager ligt dan in de rest van Friesland en Nederland, wordt actie ondernomen naar de Kredietbank. Tegelijkertijd is de kwaliteitsborging van het uitvoeringsproces van de schuldhulpverlening in handen van de Kredietbank en is er bijvoorbeeld geen zicht op de ervaringen en positie van de (potentiële en ex-) schuldenaars (outcome).
- Ook kan niet eenduidig worden vastgesteld of de beoogde resultaten van de doelstellingen van de Kadernota zijn gehaald (output). De doelstellingen zijn geformuleerd met onvoldoende meetbare indicatoren en de geregistreerde gegevens zijn bovendien of onvoldoende of ze worden niet voldoende gebruikt. Zo maken de Dienst Sociale zaken en werkgelegenheid Noardwest Fryslân en de gemeente onvoldoende gebruik van de informatiebronnen die de Kredietbank levert en aanbiedt, zoals de Digitale Portal.
- De gemeenteraad van Franekeradeel wordt geïnformeerd over de financiële stand van zaken rond de schuldhulpverlening. Deze informatie stelt hen echter niet in staat om kaderstellend en controlerend te opereren. De cijfers die zij ontvangen geven alleen globale informatie over de uitgaven, maar niet over de doelmatigheid en doeltreffendheid van het beleid.
- De gemeenteraad maakt geen gebruik van haar bevoegdheden bij het opstellen van beleid en is niet actief bezig om meer informatie over het beleid en de uitvoeringspraktijk van de schuldhulpverlening te verkrijgen, bijvoorbeeld via de verantwoordelijke wethouder voor de schuldhulpverlening.

5.2 *Vroegsignalering en preventie*

- Het Sociaal team heeft veel aandacht voor vroegsignalering, met name door de woningbouwcoöperaties die betalingsachterstanden op tijd melden. Nutsbedrijven en zorgverzekeraars zijn op dit moment niet betrokken bij de vroegsignalering door het Sociaal team. De medewerker van de Sociale Dienst zou de informatie over betalingsachterstanden bij nutsbedrijven en zorgverzekeraars in het Sociaal Team kunnen inbrengen.
- De Dienst is actief op het gebied van preventieactiviteiten voor kwetsbare doelgroepen, zoals cursussen voor asielzoekers en uitkeringsgerechtigden, en voorlichting voor jongeren op scholen. Ook is de Advies- en Informatiewinkel opgezet, die een heldere taak heeft op het terrein van vroegsignalering en preventie.

5.3 *Uitvoering van de schuldhulpverlening*

- De schuldhulpverlening in Franekeradeel is laagdrempelig en toegankelijk voor alle burgers.
- De Kredietbank haalt het wettelijke criterium van vier weken voor het eerste gesprek op tijd. Bij het criterium van drie werkdagen bij bedreigende situaties is er soms sprake van enige vertraging, maar die vertraging is vaak niet te wijten aan de Kredietbank.
- De samenwerking tussen de Dienst en de Kredietbank verloopt goed. De Kredietbank kan snel contact leggen met de Dienst rond overlegpunten.
- Het Sociaal team werkt goed samen als het gaat om complexe en acute probleemsituaties. De leden van het Sociaal team zijn tevreden en ervaren de samenwerking als effectief en doelmatig.
- De nazorg is nu gericht op de groep mensen die niet in staat zijn hun geldzaken op orde te houden na het minnelijke traject van drie jaar. Voor deze groep is budgetbeheer geregeld, zodat deze mensen niet alsnog weer in financiële problemen komen. Bij de nazorg ontbreekt nog aandacht voor de groep mensen die de competenties van financiële zelfredzaamheid wel lijken te bezitten. Lukt het hen dit na enige tijd goed uit te blijven voeren?

5.4 *Aanbevelingen*

Aan de gemeenteraad van Franekeradeel:

Volg actief het beleid rond en de praktijk van de schuldhulpverlening om de kaderstellende en controlerende taak van de raad goed te kunnen uitvoeren. Bediscussieer en beantwoord de volgende vragen:

- Hoe krijgen we een beeld van de kwaliteit van de schuldhulpverlening? Welke informatie hebben we daarvoor nodig (kosten van de diverse onderdelen van de schuldhulp; inhoudelijke informatie over uitvoering; tevredenheidsonderzoeken onder klanten)?
- Wat vinden we een goede kwaliteit van schuldhulpverlening?
- Aan de hand van welke indicatoren willen we die kwaliteit monitoren?
- Hoe kunnen we sturen op (het verbeteren van) de kwaliteit van de schuldhulpverlening?

Aan het bestuur van de Dienst Sociale zaken en werkgelegenheid Noardwest Fryslân:

- Betrek de raad meer bij de inhoud van het beleid, en geef de raad voldoende inhoudelijke informatie om hun controlerende taken uit te voeren.
- Formuleer doelen die goed te operationaliseren en te meten zijn.
- Zorg dat de vroegsignalering door het Sociaal team ook de signalen van nutsbedrijven en zorgverzekeraars meeneemt.
- Verzamel informatie bij de Kredietbank om inhoudelijke resultaten van de schuldhulpverlening vast te kunnen stellen, bijvoorbeeld over de vraag of en hoeveel mensen recidiveren. Maak gebruik van de digitale portal van de Kredietbank.
- Zorg daarbij voor een monitorsysteem van de uitvoering waarin zowel de beleidseffecten (output) als de maatschappelijke effecten (outcome) transparant aangetoond kunnen worden, en monitor dan op de aangegeven momenten.
- Neem in het monitorsysteem ook de preventieactiviteiten mee, zoals de bijdragen van de Advies- en Informatiewinkel aan de financiële zelfredzaamheid van burgers.
- Besteed gezien die doelstelling van financieel zelfredzame burgers ook aandacht aan de nazorg bij alle ex-schuldenaars.

Bronnen

- De Skule Welzijn (2014a). *Brochure. AIW: Advies- en Informatiewinkel Franeker Harlingen*. Franeker.
- De Skule Welzijn (2014b). *Persbericht. Advies- en Informatiewinkel van samenwerkende organisaties*. Franeker.
- Gemeenteraad Franekeradeel (2012). *Herziene begroting 2012 Dienst SoZaWe Noardwest Fryslân*. 5 januari 2012. Franeker. [http://www.franekeradeel.nl/basis/ip_dossier.nsf/luopdocunid/_6C228BB2D4085AEC125796F0025FECE/\\$file/07a.raad%205%20jan.%20herz.%20begrot%20SoZaWe.pdf?openelement&_dc=1324555965056](http://www.franekeradeel.nl/basis/ip_dossier.nsf/luopdocunid/_6C228BB2D4085AEC125796F0025FECE/$file/07a.raad%205%20jan.%20herz.%20begrot%20SoZaWe.pdf?openelement&_dc=1324555965056)
- Intergemeentelijke Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân (2013). *Jaarverslag 2013*. Franeker.
- Intergemeentelijke Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân (2012a). *Jaarverslag 2012*. Franeker.
- Intergemeentelijke Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân (2012b). *Kadernota 2012-2015 Schuldhulpverlening*. Franeker.
- Intergemeentelijke Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân (2011). *Meerjarenperspectief 2012-2016*. Franeker.
- Intergemeentelijke Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân (2012). *Beleidsregels Toelating tot de schuldhulpverlening*.
- KWIZ (2012). *Armoedemonitor Franekeradeel*. Groningen: KWIZ. (Niet openbaar).
- Kredietbank Nederland (2014). *Aanmeldingen Franekeradeel*. Leeuwarden: Kredietbank Nederland. (Niet openbaar).
- Kredietbank Nederland. *Trajectrapportages*. (Niet openbaar).
- Kredietbank Nederland (2013) *Orde op zaken: Meer met minder*. Leeuwarden: Kredietbank Nederland.
- Kredietbank Nederland (1999). *Samenwerkingsovereenkomst Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân*. Leeuwarden. (Niet openbaar).
- NVVK (2010) *Schulden, het kan iedereen overkomen. De nieuwe aanpak loont*. Utrecht: NVVK.
- PvdA (2012). *Wet Schuldhulpverlening. Raadsvraag aan het College van Burgemeester en Wethouders*. 22 oktober 2012. Franeker. [http://www.franekeradeel.nl/basis/ip_dossier.nsf/luopdocunid/_AB61CFEDF4826CD6C1257ADA004C77DE/\\$file/04-Rv-2%20schuldhulpverlening%20FvdH.pdf?open&_dc=1356013034900](http://www.franekeradeel.nl/basis/ip_dossier.nsf/luopdocunid/_AB61CFEDF4826CD6C1257ADA004C77DE/$file/04-Rv-2%20schuldhulpverlening%20FvdH.pdf?open&_dc=1356013034900)
- Stavenuiter, M. & Nederland, T. (2014). *Lokaal en integraal. Vormgeving en uitvoering schuldhulpverlening in 60 gemeenten*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Bijlage Geïnterviewden en deelnemers groepsinterviews

Interviews

Gemeente Franekeradeel

Dhr. T. Twerda, Wethouder

Dhr. R. Heimink, senior beleidsmedewerker Dienst Sociale Zaken en werkgelegenheid Nordwest Fryslan

Kredietbank Nederland, Leeuwarden

Mw. O. Postma, Hoofd Adviesteam Noord en Beschermingsbewind

Mw. C. Dijkstra, Praktijkbegeleider Adviesteam Noord

Groepsinterviews

Deelnemers groepsinterview Lokale partners

Accolade: Mw. I. Haitsema, afdeling huurincasso

Sociale Dienst: Dhr. K. de Boer, beleidsmedewerker

MEE Friesland: Dhr. B. Bloemsmma, Consulent Mee, Gebiedsgericht teams

De Skule Welzijn: Dhr. C. Hofstra, teamleider sociaal team

Kredietbank: Mw. P. Bok, klantmanager

Kredietbank: Mw. O. Postma, Hoofd Adviesteam Noord en Beschermingsbewind

Deelnemers groepsinterview Raadsleden:

Griffier: Dhr. Tinco Lyklema

GroenLinks: Dhr. Botte Ouderkerken

Gemeentebelang: Dhr. Sjoerd van der Vaart

Fryske Nasjonale Partij: Dhr. Hans Nauta

CDA Dhr. Anton Wijkhuis

Colofon

Opdrachtgever
Auteurs

De Rekenkamercommissie van de gemeente Franekeradeel
Drs. T. Nederland
Drs. M. van Bommel
Drs. J. van den Toorn

Omslag
Uitgave

Ontwerppartners, Breda
Verwey-Jonker Instituut
Kromme Nieuwegracht 6
3512 HG Utrecht
T (030) 230 07 99
E secr@verwey-jonker.nl
I www.verwey-jonker.nl

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

ISBN 978-90-5830-680-7

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2015.

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.



Levert de schuldhulpverlening daadwerkelijk een bijdrage aan het oplossen van de (financiële) problemen van de inwoners van de gemeente Franekeradeel? Dat is de voornaamste vraag waarop het Verwey-Jonker Instituut antwoord zocht in een evaluatieonderzoek naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van de gemeentelijke schuldhulpverlening. De onderzoekers keken zowel naar de preventieve maatregelen als de daadwerkelijke uitvoering van de hulpverlening. De evaluatie gebeurde in opdracht van de Rekenkamercommissie van de gemeente Franekeradeel.

