



# Quick Scan opvolging aanbevelingen schuldhulpverlening

## Plan van Aanpak

januari 2019



## Colofon

Rekenkamer Súdwest-Fryslân

drs. J.H. (Jet) Lepage MPA (voorzitter)

dr. M.S. (Marsha) de Vries (secretaris)

dr. R.J. (Rick) Anderson (lid)

### Contactgegevens

Postadres: Postbus 10.000, 8600 HA Sneek

E-mail: [rekenkamer@sudwestfryslan.nl](mailto:rekenkamer@sudwestfryslan.nl)

Website: [www.gemeentesudwestfryslan.nl](http://www.gemeentesudwestfryslan.nl)



# Quick Scan opvolging aanbevelingen schuldhulpverlening

Plan van aanpak

februari, 2019



## Inhoud

<b>1. ONDERZOEKSOPZET .....</b>	<b>5</b>
1.1 ACHTERGROND .....	5
1.2 DOELSTELLING, ONDERZOEKSVRAGEN & ONDERZOEKSMETHODEN .....	8
<b>2. PLANNING .....</b>	<b>9</b>



## 1. Onderzoeksopzet

### 1.1 Achtergrond

In 2017 heeft de rekenkamer onderzoek gedaan naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van beleid en uitvoering van schuldhulpverlening. De onderzoeksvraag luidde:

*Hoe doeltreffend en doelmatig is het gemeentelijke schuldhulpverleningsbeleid en de uitvoering daarvan en op welke punten kan worden verbeterd?*

De conclusies en aanbevelingen luiden:

#### Conclusies

1. Het vorige beleidsplan is niet geëvalueerd. Maatschappelijke effecten van de inspanningen en dus de effectiviteit van het beleid zijn niet vastgesteld. Toch gaat het nieuwe beleidsplan door in de lijn van het vorige. Men weet niet of het probleem afneemt, toeneemt of gelijk blijft.
2. Het nieuwe beleidsplan is ingebed in een geheel van beleidsnotities, waardoor sprake is van samenhang.
3. Het beleid voldoet weliswaar aan de wet, maar het is de vraag of de beleidsdoelstellingen wel de meest effectieve zijn. Gedragsverandering en zelfredzaamheid komen juist in geval van problematische schulden ernstig onder druk te staan.
4. Er is in zowel het oude als het nieuwe beleidsplan aandacht voor preventie en vroegsignalering. Er worden veel mogelijkheden voor hulp aangeboden, gericht op zoveel mogelijk opvang zonder bewindvoering.
5. Er is een integrale aanpak, door de inzet van gebiedsteams en het T-shaped-model met circa 80 generalisten met globale kennis van schuldhulp en vijf gecertificeerde specialisten voor de schuldhulpverlening.
6. Er zijn in de beleidsplannen geen criteria voor de kwaliteit van de schulddienstverlening geformuleerd. Het steunpunt (UGS) ervaart dat terugbelbeloftes niet worden nagekomen. Het is moeilijk om erdoorheen te komen voor cliënten.



7. Toegang wordt laagdrempelig genoemd, het beleid is dat niemand wordt afgewezen bij de gebiedsteams. In de praktijk wordt wel degelijk een drempel ervaren; het vroegere Ping-loket vond men laagdrempeliger. Regelmatig worden inwoners in eerste instantie afgewezen en na tussenkomst van het Steunpunt alsnog toegelaten.
8. Cijfers over het totaal aantal inwoners of gezinnen met problematische schulden zijn niet voorhanden. Er zijn wel gegevens bij de gebiedsteams en de Kredietbank, maar deze geven onvoldoende tot geen inzicht in de effectiviteit van het beleid.
9. Ondernemers met schulden moeten een andere weg bewandelen; zij worden direct doorverwezen naar een externe partij (Zuidweg&Partners). Zij zijn verder niet in beeld. Het risico bestaat dat deze groep niet wordt gevolgd en dat zij als privé-persoon met problematische schulden buiten beeld blijven.
10. Er is niet vastgesteld dat in de praktijk speciale aandacht is voor de in het beleidsplan genoemde bijzondere doelgroepen: laaggeletterden, verstandelijk beperkten en statushouders.
11. Gebiedsteammedewerkers moeten veel gegevens invullen in meerdere systemen. Zij ervaren dat als niet efficiënt en bureaucratisch.
12. Door de grote individuele vrijheid van gebiedsteammedewerkers is er een risico op ongelijke behandeling van cliënten. Ook al doordat het vier-ogen-principe lang niet altijd wordt toegepast.
13. De kosten voor Beschermingsbewind stijgen nog steeds, ondanks de doelstelling om deze omlaag te brengen. De kosten voor de Kredietbank zijn gedaald. Hoeveel kosten in de plaats daarvan aan de gebiedsteams moeten worden toegekend is niet inzichtelijk. Er is geen zicht op eventuele baten door de aanpak schuldhulpverlening.

Samengevat: er zijn veel goede bedoelingen en veel gaat goed. De gebiedsteams werken integraal, er is professionele kennis, er wordt maatwerk geleverd, er wordt - mede met behulp van vrijwilligers - veel in eigen huis gedaan, voordat er wordt doorgestuurd naar de Kredietbank. Er worden diverse acties uitgevoerd in het kader van preventie en vroegsignalering. Tegelijkertijd stellen wij vast dat de gemeente ziende blind is. Er zijn geen gegevens over het totaal aan inwoners met problematische schulden, over doorlooptijden, over eventuele verschillen in de situatie van 2012 en die van 2016. De systemen zijn nog niet toereikend en worden door medewerkers als tijdrovend ervaren. Intussen zijn de aantallen en bedragen voor bewindvoering steeds verder gestegen. Of en in hoeverre het beleid effectief is, is onbekend. Er kan worden vastgesteld dat voor veel inwoners met schulden de drempel (te) hoog is om de gemeente te bellen (schaamte tegenover een KCC-medewerker en/of moeite met het invullen van digitale formulieren). Het oude Ping-loket voldeed beter aan een behoefte. Er wordt een groot beroep gedaan op vrijwilligers. Door de gebiedsteams wordt maatwerk geleverd, maar daar staat tegenover het risico op ongelijke behandeling.



### Aanbevelingen

1. Verschaf jaarlijks aan de raad **informatie waarmee de raad inzicht krijgt in de effectiviteit van het beleid:**
  - a. Het aantal personen (of gezinnen) met problematische schulden
  - b. Het aantal personen dat een beroep doet op schuldhulpverlening (bij de gemeente zelf en bij de Kredietbank)
  - c. De doorlooptijden
  - d. Het aantal en percentage dat de eindstreep haalt
  - e. Het aantal en percentage dat na een eerder traject opnieuw hulp vraagt
  - f. De kosten voor beschermingsbewind

Evalueer vervolgens haverwege de beleidsperiode (eind 2018) het beleid.
2. Zorg voor **gebruiksvriendelijke systemen** waarmee gegevens kunnen worden vastgelegd en gemeten.
3. Overweeg een **herinvoering van enkele fysieke loketten**, laagdrempelig.
4. Zorg voor **aandacht voor ondernemers**, meer dan in het huidige systeem.
5. Onderzoek de **oorzaken van de stijging van de kosten voor beschermingsbewind**.
6. Zorg dat **uitvoerenden regelmatig met elkaar in gesprek gaan**: de medewerkers van de gebiedsteams met de vrijwilligers en bespreek mogelijke verbeterpunten in de praktijk.
7. Zorg ervoor dat het **vier-ogen-principe** wordt toegepast, om ongelijke behandeling te voorkomen.
8. Stel **criteria op voor de kwaliteit** van zowel de gemeentelijke dienstverlening als die van Kredietbank en bewindvoerders. **Meet en evalueer de uitkomsten**, om verbeteringen te kunnen doorvoeren.
9. Koppel uiterlijk eind 2017 aan de raad terug d.m.v. agendering (en niet d.m.v. actieve informatievoorziening) op welke wijze het college aan deze aanbevelingen invulling heeft gegeven.

Na twee jaar is het thema nog steeds maatschappelijk zeer relevant. Op 9 februari bracht de Nationale Ombudsman opnieuw een rapport uit over de problematiek, waarin hij constateert dat de overheden nog niet veel hebben verbeterd. Een goed moment om te onderzoeken wat de gemeente met de aanbevelingen van de rekenkamer uit 2017 inmiddels heeft gedaan.



## 1.2 Doelstelling, onderzoeksvragen & onderzoeksmethoden

Het doel van dit onderzoek is om te onderzoeken in hoeverre de aanbevelingen van toen zijn opgevolgd en wat de eventuele resultaten van die opvolging zijn. De centrale onderzoeksvraag luidt dan ook:

*In hoeverre zijn de aanbevelingen van het onderzoek naar schuldhulpverlening uit 2017 opgevolgd en welke effecten zijn er vast te stellen?*

Dit doen we door het uitvoeren van een quick scan. Dat wil zeggen dat wij geen literatuuronderzoek doen en geen normenkader vaststellen. Er zullen interviews worden afgenomen met o.a. leden van de Cliëntenraad, met vrijwilligers van het Steunpunt, met de Kredietbank, met Zuidweg&Partners, met raadsleden, ambtenaren, de wethouder en indien mogelijk met cliënten.

Daarnaast zullen recente relevante documenten worden bestudeerd en raads- en commissievergaderingen worden teruggekeken.

De bevindingen uit dit materiaal zullen in een bondig rapport worden weergegeven.

Dit onderzoek zal een korte doorlooptijd hebben en voornamelijk plaatsvinden in februari en maart 2019.





## 2. Planning

Het onderzoek wordt geheel in eigen beheer uitgevoerd.

Tabel Planning & taakverdeling

Activiteit	Door wie	Week	Aantal uur
Documenten bestuderen	Jet Marsha Rick	5-6	8 1 1
Interviews afnemen	Jet Marsha Rick	7-11	20 optioneel
Uitwerken materiaal van de documentenstudie en de interviews, analyse opstellen	Jet Marsha Rick	11-12	20 8 8
Conclusies en aanbevelingen en eindrapport opstellen		13-15	16
Presentatie en persbericht			8
<b>Totaal</b>			<b>90</b>