

Rekenkameronderzoek

naar schuldhulpverlening in de gemeente Laarbeek

Rekenkamercommissie Gemert-Bakel - Laarbeek



Laarbeek, 24 december 2021

Inhoud

Voorwoord	1
Leeswijzer	2
Hoofdstuk 1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding onderzoek	4
1.2 Doelstelling onderzoek	4
1.3 Uitvoering onderzoek	5
1.4 Hoor en wederhoor	5
1.5 Uitkomsten onderzoek	5
Hoofdstuk 2 Conclusies en aanbevelingen	6
Bestuurlijke reactie college van B&W	9
Nawoord Rekenkamercommissie	12
Hoofdstuk 3 Onderzoeksverantwoording	14
3.1 Hoofd- en deelvragen	14
3.2 Onderzoeksmethoden	15
Hoofdstuk 4 Schuldhulpverlening: een wettelijke taak met lokale uitvoering	17
4.1 Wettelijk kader	17
4.2 Uitvoering schuldhulpverlening: een gezamenlijke taak voor de Peelgemeenten	17
4.3 Schuldhulpverlening vraagt een integrale benadering	18
4.4 Coronacrisis kan leiden tot meer aanvragen van schuldhulpverlening	18
Hoofdstuk 5 Beleid	19
5.1 Beleidskaders en doelen	19
5.2 Regionaal Beleidsplan	20
5.3 Lokaal beleid in Laarbeek	20
5.4 Relatie met andere beleidsterreinen	22
5.5 Rol Cliëntenraad	23
5.6 Betrokkenheid gemeenteraad	23
Hoofdstuk 6 Organisatie en uitvoering	24
6.1 Schuldhulpverlening onderdeel Sociaal Team Laarbeek (STL)	26
6.2 Lokale toegang is essentieel	26
6.3 Taakverdeling tussen de gemeente Laarbeek, GR Peelgemeenten en andere uitvoerende partners	27
6.4 Taken GR Senzer	31
6.5 Samenwerking met ketenpartners	32
Hoofdstuk 7 Resultaten	34
7.1 Aanmeldingen, trajecten en klanten die zich opnieuw melden voor een schuldregeling (recidive)	35
7.2 Klanttevredenheid	37
7.3 Bezwaren en klachten	38
7.4 Interviews met klanten	38
Hoofdstuk 8 Evaluatie en verantwoording	42
8.1 Informatievoorziening	42
8.2 Informatie behandeling	43
8.3 Bijsturing door de raad	45
Bijlage 1 Normenkader	46
Bijlage 2 Bestudeerde documenten	48
Bijlage 3 Lijst van gevoerde gesprekken	50
Bijlage 4 Topiclijst interviews met klanten	51
Colofon	52

Voorwoord

De impact van het hebben van problematische schulden is groot. Bestaanszekerheid is voor mensen essentieel, maar door het hebben van (grote) schulden verliezen ze soms de basis onder hun bestaan. Het kan tot een tunnelvisie leiden, waarbij andere belangrijke elementen uit hun leven langzaam naar de achtergrond verdwijnen. Vandaar het belang om schulden te voorkomen, en als mensen ze hebben: te zorgen dat deze opgelost worden, zodat ze niet in een neerwaartse spiraal terecht komen.

Het belang van schuldhulpverlening wordt steeds meer onderkend - teneinde mensen regie te laten houden op hun leven. Ook de gemeente Laarbeek heeft dit gezien, en de afgelopen jaren daar meer in geïnvesteerd.

In dit onderzoek is de Rekenkamercommissie nagegaan hoe de gemeente de schuldhulpverlening heeft georganiseerd, en of dit doelmatig en doeltreffend gebeurt. We constateren de nodige verbeteringen, zoals bij de vroegsignalering die op gang is gekomen, maar we zien ook nog diverse tekortkomingen in beleid en uitvoering.

Wij danken eenieder die heeft bijgedragen aan ons onderzoeksrapport. Allereerst de portefeuillehouder en haar ambtenaren, die alle medewerking aan het onderzoek gaven. Maar ook de vele partners 'in het veld' van schuldhulpverlening, die ons informeerden over het wel en wee van hun cliënten en over de onderlinge samenwerking. En de raadsleden die hun kijk gaven op de problematiek. En niet in de laatste plaats danken wij de klanten van schuldhulpverlening, die geïnterviewd zijn, voor hun openhartigheid.

Wij hopen dat onze analyse en aanbevelingen kunnen helpen om het beleid en de uitvoering verder te verbeteren.

De Rekenkamercommissie,

Frits van Vugt, voorzitter
Rob Malag, lid
Jeroen Sanders, lid

Leeswijzer

Het onderzoek is opgebouwd uit twee delen. Deel I is te beschouwen als een zelfstandig leesbaar onderzoeksrapport. In dit deel zijn de hoofdlijnen van het onderzoek en de belangrijkste uitkomsten op hoofdlijnen beschreven. In dit deel leest u:

- de aanleiding voor het onderzoek.
- de doelstelling van het onderzoek.
- de conclusies uit het onderzoek.
- de aanbevelingen en de lessen voor verbetering.
- de bestuurlijke reactie van het college van burgemeester en wethouders.
- het nawoord van de Rekenkamercommissie.

In Deel II is het integrale onderzoek opgenomen met daarin de beantwoording van de onderzoeksvragen en de onderbouwing van de conclusies en aanbevelingen. Ook wordt hierin kort uiteengezet wat schuldhulpverlening behelst, welke taken de gemeente toebedeeld heeft gekregen en waar de gemeenteraad een rol in kan spelen.

In het onderzoek zijn ook klanten geïnterviewd. Van deze ervaringen zijn twee klantreizen gemaakt. Deze zijn separaat toegevoegd.

DEEL I

Essentie van het onderzoek

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

De Rekenkamercommissie heeft in 2020 bij de raadsfracties gevraagd naar onderzoeksonderwerpen voor een nieuw te starten onderzoek. Eén van de onderwerpen die werden genoemd was: schuldhulpverlening. Daarbij werden aandachtspunten meegegeven over het gebruik van de voorzieningen, het effect, de ervaringen van klanten en of er good practices in het land zijn om van te leren.

Dat eind 2020 de schuldhulpverlening in de media was gekomen vanwege een datalek waarbij vertrouwelijke gegevens bij derden waren beland, bleek een extra aanleiding voor dit onderzoek.

Schuldhulpverlening heeft ook landelijk de aandacht getrokken door de recente toeslagenaffaire. Uit landelijke cijfers blijkt dat één op de vijf huishoudens in Nederland risicovolle schulden heeft.¹ Vaak lukt het hen niet om deze schulden op eigen kracht beheersbaar te houden en af te lossen. De schulden worden problematisch en het duurt te lang om ze af te lossen, ook omdat inwoners bijvoorbeeld door schaamte of uit onmacht geen hulp durven of kunnen vragen. Schulden zijn dan niet langer een tijdelijk, geïsoleerd probleem van één persoon. Het worden grote problemen met een enorme impact op het leven van een grote groep direct en indirect betrokken personen en instanties. Daarom ligt hier een taak voor de overheid om inwoners met problematische schulden met raad en daad bij te staan: de schuldhulpverlening.

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) uit 2012 heeft deze taak bij de gemeenten belegd.

1.2 Doelstelling onderzoek

De behoefte van de gemeenteraad om inzicht te krijgen in de doelmatigheid en effectiviteit spelen een grote rol in de doelstelling van het onderzoek. De Rekenkamercommissie wil met dit onderzoek dan ook inzicht krijgen in hoeverre de doelen ten aanzien van de schuldhulpverlening worden bereikt en of dat op een efficiënte en effectieve manier gebeurt.

De Rekenkamercommissie heeft op basis van deze doelstelling de volgende drie centrale onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Hoe is de schuldhulpverlening in de gemeente Laarbeek georganiseerd en ingericht?
2. In welke mate is de schuldhulpverlening doelmatig en doeltreffend ingevolge de visie, aanpak en gestelde doelen uit het vastgestelde schuldhulpverleningsbeleid?
3. Hoe wordt de gemeenteraad geïnformeerd?

De onderzoeksvragen zijn verder geoperationaliseerd naar een serie deelvragen die gerangschikt zijn naar de beleidscyclus (zie onderstaande figuur). Deze deelvragen vindt u in bijlage 1.

¹ <https://www.divosa.nl/armoede-en-schulden-nederland>



1.3 Uitvoering onderzoek

De Rekenkamercommissie heeft, na een selectie, het bureau BMC gevraagd het onderzoek uit te voeren. Dit heeft in nauw overleg met de Rekenkamercommissie plaatsgevonden.

Als onderzoekers traden op: Hans Slooijer, Tom Plat en Pauline de Jong.

1.4 Hoor en wederhoor

Conform de regels heeft er ambtelijk wederhoor plaatsgevonden op de concept-Bevindingenrapportage. Dat heeft plaatsgevonden door een tweetal gesprekken te houden, met beleidsmedewerker Sociaal Domein (op 24 november 2021) en met gebiedsmanager Sociaal Domein (op 25 november 2021). Gemaakte opmerkingen/toevoegingen zijn in het rapport verwerkt.

Bij brief van 1 december 2021 heeft de Rekenkamercommissie het college van burgemeester en wethouders van Laarbeek uitgenodigd een bestuurlijke reactie te geven. Deze is ontvangen op 21 december 2021 en is integraal opgenomen.

De Rekenkamercommissie Gemert-Bakel - Laarbeek voegt in de vorm van een nawoord zijn commentaar hieraan toe.

1.5 Uitkomsten onderzoek

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek zijn conclusies getrokken en aanbevelingen geformuleerd. Deze zijn opgenomen in het volgende hoofdstuk.

Hoofdstuk 2 Conclusies en aanbevelingen

Op basis van de bevindingen, zoals beschreven in Deel II, zijn de volgende conclusies te trekken en aanbevelingen te doen.

1. Het Regionaal Beleidsplan Schuldhulpverlening is doorvertaald in een lokale uitwerking met heldere ambities, doelen en indicatoren.

Tot enkele jaren geleden waren de taken op het terrein van schuldhulpverlening ondergebracht bij de gemeente Helmond. Daarna heeft de gemeente Laarbeek een deel van de taken ondergebracht bij GR Peelgemeenten, die ook mede het beleid in samenwerking met de Peelgemeenten ontwikkelt. In zowel het regionale beleidsplan als in de lokale uitwerking zijn ambities, doelen en bijbehorende effect- en prestatie-indicatoren veelal SMART geformuleerd. Deze doelen en bijbehorende indicatoren worden thans nog niet gemeten.

- Aanbeveling aan de raad en het college: Buiten dat het nu noodzaak is om de ambities en doelen ook in de praktijk te verwezenlijken, worden ze ook nog niet gemeten. Het wordt tijd dat de monitoring van de doelen zo spoedig mogelijk start.

2. Er zijn zowel in de preventieve sfeer als op het gebied van de schuldregeling veel (beleids)initiatieven genomen, maar samenhang en overzicht in de uitvoering ontbreken.

Er zijn recent in de preventieve sfeer beleidsinitiatieven genomen om mensen die dreigen in de schulden te komen financieel te ondersteunen. Het armoede- en minimabeleid dat in 2021 nieuw is vastgesteld voorziet daarnaast in vele voorzieningen. Ook wordt via subsidie aan maatschappelijke organisaties specifieke hulp geboden aan mensen tot 110% van de bijstandsnorm.

De verscheidenheid aan voorzieningen en betrokken ketenpartners in de schuldhulpverlening maken de uitvoering echter onoverzichtelijk voor inwoners en professionals en de samenhang ontbreekt. Door samenhang aan te brengen in de uitvoering ontstaat inzicht in mogelijke optimalisaties, zoals het vaker toepassen van schuldsanering, naar het voorbeeld van vele andere gemeenten (zoals de best practice Amsterdam laat zien).

- Aanbeveling aan de raad en het college: Neem geen nieuwe beleidsinitiatieven op het gebied van schuldhulpverlening, maar richt de aandacht op het aanbrengen van samenhang en overzicht en integratie met andere aanpalende beleidsterreinen. Bijvoorbeeld door in kaart te brengen welke voorzieningen er bestaan op het gebied van schuldhulpverlening en -preventie, voor welke aandachtsgroepen deze bedoeld zijn en onder welke voorwaarden men hier toegang tot heeft.
- Aanbeveling aan het college: Vertaal de aanwezige voorzieningen en maatregelen naar de eerder in het regionale beleidsplan onderscheiden aandachtsgroepen en streef naar optimalisaties.

3. De toegang tot schuldhulpverlening is 'versnipperd' en onduidelijk.

De gemeente hecht eraan dat de toegang en de toeleiding naar schuldhulpverlening lokaal en integraal zijn georganiseerd. In de praktijk blijkt de toegang echter 'versnipperd'. Mensen kunnen zich bijvoorbeeld melden bij zowel de LEVgroep als bij de gemeentelijke schuldhulpverlener, maar ook bij het Sociaal Team Laarbeek. Toegang tot schuldhulpverlening is dus nog niet centraal georganiseerd.

Wel zijn er plannen om de toegang – buiten de gemeentelijke organisatie – onder te brengen bij de LEVgroep. Dat de aanmelding nog niet optimaal functioneert, blijkt uit het feit dat klanten soms een aantal keren zijn doorverwezen, maar ook uit signalen van uitvoerende partijen die niet weten naar wie ze moeten doorverwijzen. Voorlichting over de toegang tot schuldhulpverlening is volgens professionele ketenpartners nog niet op orde.

- Aanbeveling aan het college: Structureer de toegang tot schuldhulpverlening en verbeter de voorlichting hierover (bijvoorbeeld via een informatiecampagne), zodat er duidelijkheid ontstaat voor zowel de doelgroepen, als de betrokken vrijwilligers en professionals.

4. De samenwerking met ketenpartners wordt niet optimaal benut, omdat de gemeente niet als regisseur van het veld optreedt.

De samenwerking met ketenpartners vraagt meer aandacht van de gemeente en een andere rolopvatting. Doordat er tijdelijk geen netwerkbijeenkomsten zijn georganiseerd, zijn sommige partners niet van elkaar of elkaars taken/rol op de hoogte. Netwerkbijeenkomsten zijn bovendien een voorwaarde voor het sluiten van de keten en het warm kunnen overdragen en doorverwijzen van mensen. De Cliëntenraad pleit voor een convenant tussen ketenpartners en gemeenten voor vroegsignalering en informatie-uitwisseling (AVG-proof), maar er is nog geen structurele oplossing gevonden.

- Aanbeveling aan het college: Benut de samenwerking tussen gemeente en ketenpartners beter, door aandacht te besteden aan het functioneren van de ketenpartners en door netwerkbijeenkomsten te organiseren om de keten sluitend te maken.
- Aanbeveling aan het college: Stel zo spoedig mogelijk een privacy-convenant op dat informatie-uitwisseling tussen ketenpartners en de gemeente AVG-proof maakt, zonder dat voor iedere informatie-uitwisseling toestemming gevraagd moet worden.

5. De gemeente heeft geen zicht op resultaten en effecten van schuldhulpverlening, omdat een monitor of dashboard ontbreekt.

Mede omdat de gemeente zich nog in de ontwikkelfase van de schuldhulpverlening bevindt, is geen prioriteit gegeven aan het systematisch verzamelen van data van de uitvoering. Dat betekent dat er nog geen analyses gemaakt worden van welke dienstverlening het meest effectief is. Signalen dat bijvoorbeeld in verhouding tot andere gemeenten schuldsanering weinig wordt toegepast, worden nu niet opgepakt. De organisatie is wel bezig om een Monitor Sociaal Domein in te richten waarin ook de schuldhulpverlening een plek krijgt. Of de monitor de geconstateerde omissies zal verhelpen, valt echter nog niet te zeggen.

- Aanbeveling aan het college: Ontwikkel een module die management- en bestuursinformatie genereert, zodat er analyses van de werking en effectiviteit van de voorzieningen en maatregelen kunnen worden gedaan en er zo inzicht kan worden verschaft in de resultaten en effecten van schuldhulpverlening.

6. De informatievoorziening aan de gemeenteraad is niet compleet, waardoor goede sturingsinformatie ontbreekt.

Verantwoording over schuldhulpverlening gebeurt in de eerste plaats aan de hand van de reguliere P&C-stukken, jaarverslagen, begrotingen, et cetera. Ook de betrokken ketenpartners (GR Senzer, GR Peelgemeenten en de LEVgroep) leggen verantwoording af aan de gemeente, maar deze informatie is maar beperkt van waarde. De informatie vanuit de uitvoerende partijen komt op dit moment nog niet samen in een overzichtelijke rapportage of dashboard (zie conclusie 6).

Andere indicatoren voor het monitoren van de voortgang zijn er maar beperkt. Zo zijn er nog nooit klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. De monitoring van de kwaliteit van de dienstverlening is daarmee niet geëvalueerd en geborgd.

- Aanbeveling aan het college: Verbeter de informatievoorziening aan de gemeenteraad, door te sturen op de verantwoordingsinformatie van betrokken ketenpartners en uitvoerende partijen en deze informatie samen te brengen in een jaarlijkse rapportage of dashboard.
- Aanbeveling aan het college: Voer systematisch klanttevredenheidsonderzoeken uit waarin de ervaringen van klanten met de toegang, kwaliteit en effecten van schuldhulpverlening en gebruikte voorzieningen worden gemeten.

7. De wijze waarop de raad wordt geïnformeerd, sluit nog niet aan op de behoefte.

Ten aanzien van schuldhulpverlening zou de raad graag niet alleen meer inzicht willen in de cijfers, maar ook in de verhalen en duiding achter de cijfers. Mondelinge toelichting werkt in veel gevallen beter dan alles op papier delen. De raad wil weten wat inwoners meemaken en waarom er met bepaalde partijen wordt samengewerkt. Het gaat dus niet alleen om informeren van de raad an sich, maar ook om de manier waarop en houding waarmee dat gebeurt.

- Aanbeveling aan het college: Biedt bij de cijfermatige informatievoorziening ook duiding, door middel van verhalen en mondelinge toelichting van zowel klanten, als ketenpartners en uitvoerende partijen. Bekijk hierbij de mogelijkheden van informele informatiedeling. Een interessant voorbeeld is bijvoorbeeld het Expertteam ISD Bollenstreek dat raadsleden in Lisse hebben ingericht om betrokken te blijven bij de uitvoering (zie kader onder paragraaf 8.2).

8. De gemeenteraad geeft nog nauwelijks invulling aan zijn kaderstellende rol en is vooral controleur.

De gemeenteraad heeft op het gebied van schuldhulpverlening de afgelopen jaren een motie ingediend en geen amendementen. Echter, deze ene motie is weer ingetrokken, omdat het zou worden meegenomen in het beleid. Raadsleden geven aan erg betrokken te zijn bij het thema, maar als gevolg van afstand tot de (op dit moment versnipperde) uitvoeringspraktijk, worden de controle- en sturingsinstrumenten weinig ingezet. Er zijn de afgelopen jaren ook geen schriftelijke raadsvragen gesteld over (de uitvoering van) de schuldhulpverlening. De raad zit hierdoor vooral in de rol van controleur, maar voelt zich ook nog niet volledig geëquipeerd in die rol.

- Aanbeveling aan het college: Verklein de afstand tussen de raad en de uitvoeringspraktijk, door de raad meer te betrekken. Kijk bijvoorbeeld eens hoe ze dat in Alkmaar doen bij het stellen van de zogenaamde doelenkaders voor ieder jaar en beter te voldoen in de informatiebehoefte van de raad (zie kader onder paragraaf 8.3).
- Aanbeveling aan de raad: Maak vooral gebruik van de beschikbare controle- en sturingsinstrumenten, die worden nu nog weinig ingezet. Dit kan het gevolg zijn van te weinig kennis en expertise. Daarom is het tevens raadzaam om bijeenkomsten of kennissessies met stakeholders en onafhankelijke experts te organiseren voor de nieuwe raad, zodat de raad straks beter belezen zijn taak kan uitoefenen.

Bestuurlijke reactie college van B&W

Rekenkamercommissie Gemert-Bakel en Laarbeek
T.a.v. de heer F. van Vugt

datum:	21 december 2021	uw brief:	1 december 2021	kenmerk:	49137-2021:630951
verzonden op:	21 december 2021	zaaknummer:	49137-2021	bijlage(n):	
onderwerp:	Bestuurlijke reactie concept-eindrapport Schuldhelpverlening	behandeld door:	L. Heesakkers	afschrift:	De heer H. Slooijer (BMC)

Geachte heer Van Vugt,

Wij hebben het concept-eindrapport Schuldhelpverlening op 2 december 2021 in goede orde ontvangen.

Onze reactie op het concept-eindrapport

Ten eerste willen wij u hartelijk danken voor het rapport omdat het goed inzicht geeft in hoe wij in Laarbeek invulling geven aan schuldhelpverlening. Het rapport bevestigt dat we gedurende de afgelopen tijd een ontwikkeling hebben doorgemaakt op het gebied van schuldhelpverlening. We hebben een aantal belangrijke stappen gezet in de goede richting en dat zien we ook terug in het rapport. Te denken valt hierbij aan het opzetten van een Monitor Sociaal Domein en het uitbreiden van formatie van de lokale schuldhelpverlening.

Het rapport biedt ons echter ook aanknopingspunten om schuldhelpverlening op bepaalde punten te verbeteren en dat komt onze inwoners weer ten goede.

1. Het Regionaal Beleidsplan Schuldhelpverlening is doorvertaald in een lokale uitwerking met heldere ambities, doelen en indicatoren.

Hetgeen gesteld wordt is niet geheel juist. U geeft namelijk aan dat het nu noodzaak is om ambities en doelen in de praktijk te verwezenlijken en dat ze ook nog niet gemeten worden. Wat ons betreft was het altijd al noodzaak. De ambities en doelen worden verwezenlijkt, maar nog niet of onvoldoende gemeten.

2. Er zijn zowel in de preventieve sfeer als op het gebied van de schuldregeling veel (beleids)initiatieven genomen, maar samenhang en overzicht in de uitvoering ontbreken.

Hierbij noemt u het percentage van 110% van de bijstandsnorm dat gehanteerd wordt door maatschappelijke organisaties. Er zijn echter ook maatschappelijke organisaties die 130% hanteren (Stichting Leergeld).

Wij zijn het eens met uw aanbeveling om onze aandacht te richten op het creëren van overzicht en samenhang. Beleidsinitiatieven die momenteel al zijn gestart (zoals adviesrecht

schuldenbewind en nazorg) zijn een aanvulling op het bestaande beleid en zorgen juist voor de samenhang.

De insteek is om voorzieningen zo breed mogelijk in te zetten. Als voor aandachtsgroepen specifieke voorzieningen nodig zijn, wordt daar op ingezet (denk aan preventieve maatregelen voor de doelgroep jongeren en schulden).

3. De toegang tot schuldhulpverlening is 'versnipperd' en onduidelijk.

Wij zijn het eens met uw constatering dat de toegang tot schuldhulpverlening versnipperd is. Vandaar dat wij op onze jaarplanning voor 2022 het brede toegangsvraagstuk reeds als onderwerp hebben staan. Schuldhulpverlening maakt daar onderdeel van uit.

4. De samenwerking met ketenpartners wordt niet optimaal benut, omdat de gemeente niet als regisseur van het veld optreedt.

Wij hebben vanwege de coronacrisis al een hele tijd geen netwerkbijeenkomsten kunnen organiseren. Deze bijeenkomsten komen de samenwerking met de ketenpartners ten goede. Zodra dit weer kan, zullen wij deze bijeenkomsten weer gaan organiseren.

De aanbeveling om een privacy-convenant op te stellen ten behoeve van een betere en efficiëntere informatiedeling, delen wij zeker. Het is echter juridisch gezien vrijwel onmogelijk. We lopen in de praktijk vaak tegen beperkingen in de samenwerking aan vanwege de AVG. Mogelijk biedt de op handen zijnde Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein hier uitkomsten in.

5. De gemeente heeft geen zicht op resultaten en effecten van schuldhulpverlening, omdat een monitor of dashboard ontbreekt.

Zoals gezegd zijn we momenteel al bezig met het opzetten van een Monitor Sociaal Domein, waarbij voorrang wordt gegeven aan het onderdeel schuldhulpverlening.

6. De informatievoorziening aan de gemeenteraad is niet compleet, waardoor goede sturingsinformatie ontbreekt.

We zijn in 2021 gestart met vroegsignalering waarbij we aan de hand van een systeem signalen van betalingsachterstanden matchen en op basis daarvan actie ondernemen richting inwoners. Daarnaast zijn we in 2021 gestart met het gebruiken van een klantvolgsysteem. Beide systemen leveren managementinformatie op. De evaluatie van vroegsignalering staat voor 2022 op onze jaarplanning.

Wij voeren niet periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uit. Wij hebben er bewust voor gekozen om 'op de koffie' te gaan bij inwoners die een beroep hebben gedaan op onze dienstverlening op het gebied van de Wmo, de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wgs. Hierbij horen wij van de inwoners zelf hoe zij onze dienstverlening hebben ervaren.

7. De wijze waarop de raad wordt geïnformeerd, sluit nog niet aan op de behoefte.

De raad is vrij om gebruik te maken van de mogelijkheden om het onderwerp schuldhulpverlening te agenderen. Desgewenst kunnen wij de raad uitvoerig inhoudelijk informeren en van een presentatie voorzien waarbij een toelichting gegeven kan worden door een betrokken professional i.c.m. een ervaringsdeskundige. Hiermee trachten wij aansluiting te

zoeken bij de behoefte van de raad. Het inzetten van ervaringsdeskundigen maakt onderdeel uit bij de uitvoering van ons beleid.

8. De gemeenteraad geeft nog nauwelijks invulling aan zijn kaderstellende rol en is vooral controleur.

Wij vernemen graag wat de behoefte is van de raad zodat zij weten op welke wijze wij in hun behoefte kunnen voorzien.

Nogmaals dank voor het rapport en wij wensen u veel succes verder.

Met vriendelijke groet,

het college van burgemeester en wethouders,
de loco-gemeentesecretaris

de burgemeester van Laarbeek



P.J.A.M. Schouw



F.L.J. van der Meijden

Nawoord Rekenkamercommissie

De Rekenkamercommissie dankt het college van burgemeester en wethouders voor zijn bestuurlijke reactie bij brief van 21 december 2021.

Het college onderkent dat het op het gebied van schuldhulpverlening een ontwikkeling heeft doorgemaakt, stappen heeft gezet en verder wil zetten ter verbetering. Het onderzoeksrapport biedt hiertoe aanknopingspunten volgens het college, maar in de reactie wordt dit niet geconcretiseerd. De Rekenkamercommissie mist in de reactie met name dat het college ingaat op de aanbevelingen die zijn geformuleerd. Wel is het college ingegaan op de conclusies. Dat is aanleiding voor de Rekenkamercommissie voor het volgende commentaar, in de volgorde van de bestuurlijke reactie.

1. Het college onderkent de noodzaak om ambities en doelen te verwezenlijken en deze te meten. Het is de Rekenkamercommissie niet duidelijk geworden op welke punten deze zelfde aanbeveling niet geheel juist zou zijn. Op dit moment ontbreekt inzicht of en in hoeverre resultaten zijn bereikt. Het zou volgens de Rekenkamercommissie goed zijn prioriteit te geven aan het ontwikkelen van een meetinstrument, zoals een Monitor Sociaal Domein.
2. Het college onderkent eveneens dat de aandacht wordt gericht op het creëren van overzicht en samenhang. Alleen de Stichting Leergeld toetst aan 130% van de bijstandsnorm (zie deel II, pagina 23, noot 4), wat volgens de Rekenkamercommissie aanleiding voor het college zou kunnen zijn harmonisatie aan te brengen door deze norm ook te hanteren voor andere voorzieningen.
3. De Rekenkamercommissie is van mening dat het toegangsvraagstuk terecht door het college wordt opgepakt.
4. Het college onderkent het belang van de netwerkbijeenkomsten, maar - naar de mening van de Rekenkamercommissie - zoekt het college onvoldoende actief naar online mogelijkheden om deze bijeenkomsten, ondanks de corona-beperkingen, toch doorgang te laten vinden. Dat geldt ook voor de beperkingen die de AVG-wetgeving oplegt. Er zijn mogelijkheden om met toestemming van inwoners casuïstiek te bespreken.
5. De Rekenkamercommissie acht het gewenst dat onderscheid wordt gemaakt tussen enerzijds informatie waarvoor de Monitor Sociaal Domein is bedoeld en die is gericht op het college en de raad en anderzijds uitvoeringsinformatie uit het klantvolgsysteem waarop analyses kunnen worden gedaan. Op beide terreinen is nadere concretisering gewenst ten aanzien van inhoud van de informatie en wanneer dit beschikbaar komt.
6. De Rekenkamercommissie merkt ook hierbij op, onder verwijzing naar het vorige punt, dat niet duidelijk wordt gemaakt welke informatiebronnen het college wil gebruiken voor welk doel. Ten aanzien van het doen van klanttevredenheidsonderzoek waardeert de Rekenkamercommissie dat het college 'op de koffie gaat' als een kwalitatieve invulling, maar onderstreept dat dit niet een systematisch en representatief kwantitatief onderzoek onder de doelgroep kan vervangen.
7. Het is onduidelijk wie het initiatief neemt, de raad of het college, die de dialoog aangaat over welke informatie, van welk niveau en kwaliteit wordt gewenst/verstrekt, op welke momenten in het jaar. De mening van de Rekenkamercommissie is dat de eerst verantwoordelijke het college is.
8. Zie 7.

DEEL II

Nota van bevindingen

Hoofdstuk 3 Onderzoeksverantwoording

Deel II van het rapport gaat gedetailleerder in op de bevindingen waarop de conclusies en aanbevelingen in Deel I zijn gebaseerd. Deel II kent de volgende hoofdstukindeling:

- Hoofdstuk 3: Onderzoeksverantwoording
- Hoofdstuk 4: Schuldhulpverlening: een wettelijke taak met lokale uitvoering
- Hoofdstuk 5: Beleid
- Hoofdstuk 6: Organisatie en uitvoering
- Hoofdstuk 7: Resultaten
- Hoofdstuk 8: Evaluatie en verantwoording

In de bijlagen is de informatie opgenomen waarnaar in de tekst wordt verwezen. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het onderzoek is uitgevoerd.

3.1 Hoofd- en deelvragen

De Rekenkamercommissie heeft de volgende centrale hoofdvragen geformuleerd:

1. Hoe is de schuldhulpverlening in de gemeente Laarbeek georganiseerd en ingericht?
2. In welke mate is de schuldhulpverlening doelmatig en doeltreffend ingevolge de visie, aanpak en gestelde doelen uit het vastgestelde schuldhulpverleningsbeleid?
3. Hoe wordt de gemeenteraad geïnformeerd?

De centrale hoofdvragen vallen uiteen in vier thema's waaronder de verschillende deelvragen vallen.

Beleid

1. Welke kaders, richtlijnen en uitgangspunten hebben raad en college met elkaar afgesproken ten aanzien van een kwalitatief goede uitvoering van de schuldhulpverlening? En wat is de relatie van het beleid rond schuldhulpverlening met het gemeentelijk minima- en armoedebeleid?
2. Welke ambities, doelen, eisen (zoals ten aanzien van de in acht te nemen privacy) en bijbehorende effect- en prestatie-indicatoren heeft de gemeente daarbij opgesteld en zijn deze SMART geformuleerd?

Organisatie en uitvoering

3. Welke taken heeft de gemeente bij de GR Peelgemeenten belegd en welke afspraken zijn hierover gemaakt?
4. Hoe is de samenwerking met de LEVgroep, woningbouwcorporaties, energieleveranciers, zorgverzekeraars en andere lokale maatschappelijke en kerkelijke organisaties geregeld?
5. Hoe is de vroegsignalering/preventieve aanpak, de Voorziening Kleine Schulden, het Maatwerkbudget, één regisseur, financieel dienstverlener ingericht en geïmplementeerd?
6. Is de (lokale en regionale) organisatie en aanpak rondom de schuldenproblematiek en schuldhulpverlening (inclusief de relatie tot de toegang en de relatie met de vrijwilligers) adequaat? En in hoeverre is er sprake van een effectieve samenwerking bij de uitvoering van de schuldhulpverlening in de keten van (voorliggende) voorzieningen en organisaties?
7. Wat is de actuele situatie met betrekking tot:
 - a. de schuldenproblematiek in de gemeente Laarbeek (aantallen, type problematiek, ernst)?
 - b. het gebruik van de diverse vormen van schuldhulpverlening, door welke instanties?

8. Worden de uitgangspunten van de schuldhulpverlening door elk van de betrokken instanties (goed) toegepast?
9. Welke instrumenten zet de gemeente in voor het doelgroepenbeleid? En worden de doelgroepen bediend?

Resultaten

10. Is de dienstverlening adequaat?
11. Worden de geformuleerde doelen en resultaten van de schuldhulpverlening behaald?
12. Wat is het percentage van mensen dat na een traject weer terugkomt?
13. Wat is de impact van het gevoerde beleid vanuit cliëntperspectief: is dit beleid volgens hen effectief? (Zijn ze goed geholpen?)

Evaluatie en verantwoording

14. Hoe worden de taken die bij de GR Peelgemeenten en LEVgroep zijn belegd gemonitord, geëvalueerd en op welke wijze vindt hierover terugkoppeling plaats aan de raad?
15. Hoe vindt verantwoording aan de gemeenteraad plaats over de resultaten van het beleid (en is dit tijdig, juist en volledig)?
16. Wat zijn best practices op het gebied van schuldhulpverlening en zijn de gemeente en de betrokken organisaties ermee bekend?

Scope van het onderzoek

Dit onderzoek gaat om een beleidsevaluatie vanuit het perspectief van de gemeente Laarbeek en is dus geen evaluatie van de uitvoerende partijen (GR Peelgemeenten, GR Senzer en LEVgroep). De hoofd- en deelvragen betreffen het gehele proces van beleidsbepaling en uitvoering (*wat is de maatschappelijke opgave, welke doelen en effecten willen we bereiken?*) tot en met de evaluatie (*zijn de gestelde doelen bereikt?*). Aangezien bij schuldhulpverlening diverse partijen zijn betrokken, mede vanwege de relatie met armoedebestrijding, is het onderzoek mede gericht op de samenwerking tussen de diverse organisaties en instanties in de keten van schuldhulpverlening.

Voor het onderzoek is gekozen om in te zoomen op de huidige beleidspraktijk. De documentenstudie en ook de interviews hebben zich dan ook gefocust op de huidige raadsperiode van 2018 tot en met voorjaar 2021.

3.2 Onderzoeksmethoden

Voor het verzamelen van de benodigde informatie en het beantwoorden van de onderzoeksvragen zijn verschillende onderzoeksmethoden gebruikt.

Deskresearch

Op basis van de documentenstudie zijn de topiclijsten opgesteld voor de interviews met betrokkenen. Een complete lijst van de bestudeerde documenten is opgenomen in bijlage 2.

Interviews met sleutelfiguren

Voor verdieping en nadere duiding zijn interviews gehouden. Er zijn onder andere gesprekken gevoerd met medewerkers van de ambtelijke organisatie, de verantwoordelijk portefeuillehouder en de gemeenteraad van Laarbeek. Daarnaast is er ook gesproken met de uitvoerende partijen, te weten: GR Peelgemeenten, GR Senzer en LEVgroep. Ten slotte zijn er diverse partners vanuit de samenwerkingsketen geïnterviewd. De complete lijst van geïnterviewde personen is te vinden in bijlage 3.

Voorafgaand aan de interviews met intern en extern betrokkenen is een interviewprotocol toegestuurd met informatie over het doel van het onderzoek en de gespreksthema's. Tijdens de gesprekken zijn verdiepende vragen gesteld aan de hand van een topiclijst.

Na afloop van het interview is aan de geïnterviewde(n) een kort verslag aangeboden voor eventueel commentaar. Van die mogelijkheid is in de meeste gevallen ook gebruikgemaakt.

Diepte-interviews met klanten

Daarnaast is de ervaring van inwoners inzichtelijk gemaakt middels telefonische interviews. Er zijn zeven interviews met klanten van schuldhulpverlening gehouden. Daarnaast is er gesproken met twee mensen die door Stichting Leergeld ondersteund worden. Hier is vooral gekeken naar de ervaring, beleving en tevredenheid over de uitvoering van het beleid in de praktijk. Met deze ervaring is een beeld geschetst van de ervaringen van inwoners met schuldhulpverlening en de route die ze hebben doorlopen. Het 'waarom' achterhalen is hier belangrijker dan het 'wat'. De focus lag onder andere op de volgende onderwerpen:

- Toegang
- Informatievoorziening
- Dienstverlening
- Ondersteuning tijdens het traject
- Kwaliteitsnormen met betrekking tot schuldhulpverlening

In bijlage 4 van dit rapport is de topiclijst opgenomen van de gesprekken met klanten.

De resultaten uit de interviews zijn tevens uitgewerkt in twee klantreizen. Hierbij zijn via een aantal stappen/gebeurtenissen de ervaringen, wensen en verwachtingen van de klant in beeld gebracht. De klantreis gaat met andere woorden dus in op de tevredenheid van de klant over de schuldhulpverlening, maar het geeft ook een beeld van hoe de uitvoeringsorganisaties en hun medewerkers werken vanuit klantperspectief. De resultaten uit de interviews, evenals de citaten, zijn zo opgeschreven dat ze niet te herleiden zijn naar een persoon.

Hoofdstuk 4 Schuldhulpverlening: een wettelijke taak met lokale uitvoering

In dit hoofdstuk zetten we beknopt uiteen wat schuldhulpverlening behelst, welke taken de gemeente toebedeeld heeft gekregen en hoe de gemeente Laarbeek deze heeft opgepakt. Ook noemen wij het recente onderzoek van het Nibud met gevolgen voor gemeenten.

4.1 Wettelijk kader

Gemeenten zijn wettelijk verantwoordelijk voor de schuldhulpverlening aan hun inwoners. Deze verplichting om inwoners met schulden te helpen is vastgelegd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). De wet, die vanaf 2012 geldt, geeft een ruim kader waarbinnen de gemeente de schuldhulpverlening zelf kan vormgeven. Wel moet de gemeenteraad telkens voor een periode van maximaal vier jaar een plan vaststellen dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan inwoners. Dit plan moet in ieder geval voldoen aan artikel 2 (zie kader hieronder).

ARTIKEL 2 Plan

1. De gemeenteraad stelt een plan vast dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van zijn gemeente.
2. De gemeenteraad stelt het plan telkens voor een periode van ten hoogste vier jaar vast. Het plan kan tussentijds gewijzigd worden.
3. Het plan bevat de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid betreffende integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat personen schulden aangaan die ze niet kunnen betalen.
4. In het plan wordt in ieder geval aangegeven:
 - a. welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen;
 - b. welke maatregelen de gemeenteraad en het college nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd;
 - c. het maximaal aantal weken dat de gemeente nastreeft met betrekking tot de in artikel 4, eerste lid, genoemde periode, en
 - d. hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.
5. In het plan kan de gemeenteraad aangeven onder welke voorwaarden het college de verzoeker verplicht te beschikken over een basisbetaalrekening als bedoeld in artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht.

4.2 Uitvoering schuldhulpverlening: een gezamenlijke taak voor de Peelgemeenten

GR Peelgemeenten

De gemeente Laarbeek heeft tot enkele jaren geleden uitvoering gegeven aan de wettelijke verplichting door de schuldhulpverleningstaak onder te brengen bij de gemeente Helmond. In deze periode ontstond gaandeweg het inzicht dat de problematiek in een plattelandsgemeente afwijkt van de problematiek in een stedelijke omgeving. Daarop hebben de vijf Peelgemeenten Asten, Deurne, Gemert-Bakel, Laarbeek en Someren het initiatief genomen om de taken in het sociaal domein, waaronder de schuldhulpverlening, gezamenlijk op te pakken. Daartoe is in december 2016 de Gemeenschappelijke Regeling (GR) Peelgemeenten opgericht. Trajecten die waren gestart door Helmond zijn door de GR Peelgemeenten voortgezet. Aangezien de Peelgemeenten onderdeel uitmaken van de arbeidsmarktregio met Helmond, blijft er sprake van uitwisseling van kennis en ervaring.

Benchmark Armoede en Schulden

Eén van de eerste initiatieven van GR Peelgemeenten was om deel te nemen aan de Benchmark Armoede en Schulden van Divosa. Door uitvoeringsgegevens aan te leveren en te vergelijken met ongeveer 150 andere deelnemende gemeenten, kunnen trends zichtbaar worden voor beleidsontwikkeling en indicatoren worden geïdentificeerd om de uitvoering te monitoren.

Een belangrijke voorwaarde om deel te kunnen nemen aan de benchmark is dat er gegevens zijn om aan te leveren. Al snel bleek dat aan deze voorwaarde niet voldaan kon worden. De Peelgemeenten hanteerden van elkaar afwijkende definities en er was geen sprake van een systematische en eenduidige registratie. Ook lag aan deelname geen bestuurlijke opdracht ten grondslag en ambtelijk bleek er onvoldoende draagvlak te zijn. De GR Peelgemeenten heeft daarop besloten voortijdig te stoppen met de benchmark en prioriteit te geven aan harmonisatie van beleid en uitvoering. Er is nog geen besluit genomen of en wanneer opnieuw aan de benchmark deelgenomen zal worden.

4.3 Schuldhulpverlening vraagt een integrale benadering

Schuldhulpverlening is een integraal vraagstuk waarbij er niet alleen aandacht moet zijn voor het oplossen van de financiële problemen, maar ook voor de eventuele andere omstandigheden, zo is ook het beleid van de gemeente Laarbeek. Ketenpartners zijn dan ook onmisbaar in de uitvoering. Het betrekken van maatschappelijke partners, zoals Stichting Leergeld, Super Sociaal en Kledingbank Laarbeek is van vitaal belang voor een integrale benadering. Datzelfde geldt voor betrokkenheid van andere maatschappelijke organisaties, zoals het verenigingsleven, het onderwijs en de gezondheidszorg die vindplaatsen vormen voor inwoners met schulden. Hoofdstuk 6 gaat nader in op de wijze waarop de schuldhulpverlening is georganiseerd, met welke ketenpartners de gemeente Laarbeek samenwerkt en hoe de samenwerking verloopt.

4.4 Coronacrisis kan leiden tot meer aanvragen van schuldhulpverlening

Het Nibud publiceerde in november 2020 een onderzoek naar de effecten van de coronacrisis op de financiële situatie van inwoners. Er is met name gekeken of inwoners te maken hebben met een inkomensterugval, hoe hiermee wordt omgegaan en wat voor invloed dit heeft op de huishoudfinanciën. Conclusie uit dit onderzoek is dat de inkomensterugval als gevolg van de coronacrisis vooral zzp'ers en werknemers met flexibele contracten raakt. Een kwart van de inwoners geeft aan dat zij niet voldoende geld hebben om op terug te vallen bij een daling in het inkomen.

Ongeveer 16,5% van de huishoudens geeft aan lastiger rond te kunnen komen sinds de start van de coronacrisis. Een derde van de respondenten geeft aan dat zij problemen ondervinden met het betalen van rekeningen. 25% van de respondenten kan inmiddels de huur of hypotheek niet meer betalen, of denkt hier spoedig problemen mee te krijgen².

De Nationale Ombudsman heeft in een recente publicatie gemeenten erop gewezen dat vermoedelijk meer aanvragen om schuldhulpverlening zijn te verwachten.

De vraag is of dit onderzoek in dezelfde mate geldt voor inwoners van de gemeente Laarbeek. Uit de Burgerpeiling 2021³ blijkt dat van de totale groep respondenten 7% aangeeft dat hun financiële situatie slechter is geworden (na corona) en bij 2% veel slechter. Daar staat tegenover dat 11% verklaart dat de financiële situatie juist beter is geworden (en bij 1% veel beter).

² <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/weinig-mogelijkheden-om-inkomensterugval-op-te-vangen>

³ Rekenkamercommissie Gemert-Bakel en Laarbeek, *Inwoners aan het woord, de gemeente Laarbeek aan zet*, Burgerpeiling Laarbeek, juni 2021, pagina 48.

Hoofdstuk 5 Beleid

In dit hoofdstuk wordt beschreven welk beleid de gemeente Laarbeek in samenwerking met de andere Peelgemeenten heeft vastgesteld en welk beleid lokaal is. Aan de orde komt in hoeverre de gemeenteraad als kaderstellend orgaan bij de totstandkoming betrokken is geweest.

Deelvraag	Antwoord
1. Welke kaders en richtlijnen hebben raad en college met elkaar afgesproken ten aanzien van de schuldhulpverlening?	<ul style="list-style-type: none">De raad heeft het Regionaal Beleidsplan, de lokale uitwerking en schuldenregelingen vastgesteld. Het college voert de schuldhulpverlening uit. Dit betekent dat de uitvoering plaatsvindt binnen een democratisch vastgesteld beleidskader.
Normen	Waardering
<ul style="list-style-type: none">Het beleidskader is vastgesteld en actueel.De beoogde maatschappelijke effecten zijn expliciet benoemd.De raad heeft mee kunnen denken en beslissen in het kader van zijn kaderstellende rol.Relaties met andere beleidsterreinen zijn expliciet benoemd en duidelijk gemaakt.	<ul style="list-style-type: none">Het beleidskader is actueel, maar de vierjarige termijn loopt in 2022 af.Er is een duidelijk beeld van de beoogde effecten.Een deel van de raadsleden is van mening dat de betrokkenheid bij de beleidsvoorbereiding onvoldoende is geweest.In de uitvoering wordt de relatie gelegd met aanpalende beleidsterreinen, zoals deze zijn opgenomen in het beleidsplan Sociaal Domein.
Deelvraag	Antwoord
2. Welke ambities, doelen en bijbehorende effect- en prestatie-indicatoren heeft de gemeente daarbij opgesteld en zijn deze SMART geformuleerd?	<ul style="list-style-type: none">In zowel het Regionaal Beleidsplan als in de lokale uitwerking zijn ambities, doelen en bijbehorende effect- en prestatie-indicatoren benoemd in SMART-termen.
Normen	Waardering
<ul style="list-style-type: none">De doelen zijn benoemd en SMART geformuleerd.Er is expliciet in kaart gebracht welke streefwaarden gerealiseerd dienen te worden.	<ul style="list-style-type: none">De doelen zijn benoemd en SMART geformuleerd.De indicatoren voor de prestaties en effecten zijn benoemd, maar niet volledig voorzien van meetbare te bereiken streefwaarden.

5.1 Beleidskaders en doelen

Een belangrijke doelstelling voor het huidig college van de gemeente Laarbeek is dat elke inwoner kan meedoen in en aan de samenleving. Dit is neergelegd in het vijfpartijenakkoord.

Bij de uitwerking van dit uitgangspunt lag de prioriteit eerst vooral bij het beleid en de uitvoering van de zorgtaken door de gemeente en niet zozeer specifiek bij de schuldhulpverlening. Pas de laatste jaren door onder andere de samenwerking met de andere Peelgemeenten is hier verandering in gekomen en kreeg de schuldhulpverlening meer bestuurlijke en ambtelijke aandacht. Naast de beleidsimpuls die hiervan het gevolg is geweest, heeft dit tevens betekend dat de gemeente Laarbeek zich op onderdelen van de schuldhulpverlening nog in een ontwikkelfase bevindt.

Vijfpartijenakkoord

Een belangrijk uitgangspunt voor het gemeentelijk beleid is neergelegd in het Vijfpartijenakkoord Raadsprogramma 2018-2022 *Handen ineen*. De gemeente wil maatwerk bieden, toegesneden op de individuele ondersteuningsbehoefte.

Dit uitgangspunt is een leidraad voor zowel het bestuur als de ambtelijke organisatie om in samenwerking met de andere Peelgemeenten regionaal beleid te ontwikkelen en tegelijk de lokale uitvoering zo klantgericht mogelijk te organiseren. Een voorbeeld van hoe het bestuur deze intentie uitwerkt, is dat wethouders in gesprek ('op de koffie') gaan met inwoners die gebruikmaken van een regeling of voorziening om te vragen naar hun ervaringen. Zij worden hierbij begeleid door een lid van de Cliëntenraad.

5.2 Regionaal Beleidsplan

In samenwerking met de andere Peelgemeenten is het Regionaal Beleidsplan Schuldhulpverlening Peelgemeenten 2019-2022 vastgesteld. Onderdeel daarvan is het programma Bijzondere Bijstand, Minimabeleid en Schuldhulpverlening (BMS) met de volgende doelen:

- Schulden en financiële problemen worden blijvend opgelost.
- Schulden en financiële problemen worden waar mogelijk voorkomen.
- De gemeente staat er borg voor dat de informatie over de toegang vindbaar en duidelijk is.

Deze doelen zijn zoveel mogelijk meetbaar gemaakt door concrete resultaten op te nemen. Daarbij zijn ook indicatoren benoemd. Daarnaast zijn specifieke aandachtsgroepen aangewezen met vaak een laag inkomen, omdat zij een groter risico op financiële problemen lopen.

Lokale uitwerking van het Regionaal Beleidsplan

Een belangrijke afspraak die de Peelgemeenten hebben gemaakt, is dat de uitvoering van de schuldhulpverlening lokaal wordt aangestuurd. Binnen de kaders van het beleidsplan heeft elke gemeente daarom een eigen invulling gegeven aan de schuldhulpverlening.

Voor de specifieke lokale uitwerking van het regionale beleidskader heeft de gemeente Laarbeek voor de periode 2019-2022 de volgende doelen vastgesteld:

- Schulden en financiële problemen worden zoveel mogelijk voorkomen.
- (Lokale) maatschappelijke partners, breed signaleren, elkaar weten te vinden en zorgen voor een warme overdracht.
- Alle inwoners weten waar zij terecht kunnen voor ondersteuning.
- De toegang naar ondersteuning is duidelijk en laagdrempelig.
- Het proces van signaleren tot aanbod van schuldhulpverlening is voor iedereen duidelijk.
- Optimale inzet van vrijwilligers van schuldhulpverlening.
- Het versterken van de eigen kracht van ervaringsdeskundigen.
- Het aantal inwoners met problematische schulden neemt af.

Deze eigen lokale invulling van het regionale beleid door de individuele Peelgemeenten betekent enerzijds dat zoveel mogelijk maatwerk in de lokale situatie wordt nagestreefd, maar anderzijds heeft dit tot gevolg gehad dat er op onderdelen sprake is van diversiteit in de uitvoering van de schuldhulpverlening. *"Het beleid is geharmoniseerd, maar de uitvoering niet."* Dit maakt het voor de GR Peelgemeenten lastig om beleidsinformatie te genereren op basis waarvan de Peelgemeenten geadviseerd kunnen worden.

5.3 Lokaal beleid in Laarbeek

De gemeente Laarbeek heeft aanvullend op het Regionaal Beleidsplan en de lokale uitwerking, beleid vastgesteld dat alleen geldt voor de inwoners van de gemeente Laarbeek. Dit is gebeurd vanuit het belang dat de gemeente Laarbeek eraan hecht dat elke inwoner kan meedoen in en aan de samenleving. Daarbij is onderkend dat vaak een belangrijke voorwaarde is dat men schuldenvrij is, dat armoede wordt voorkomen en men financieel zelfredzaam is.

De gemeente Laarbeek zet daartoe de volgende beleidsinstrumenten in:

- een nieuw minima- en armoedebeleid;
- gerichte hulp aan mensen met kleine schulden;
- subsidieverlening aan maatschappelijke instellingen;
- voorkomen en bestrijden van laaggeletterdheid;
- vroegsignalering.

Minima- en armoedebeleid

Voor de periode 2021 tot en met 2024 is recent een nieuw minima- en armoedebeleid vastgesteld. Onder voorwaarden kunnen de huishoudens in aanmerking komen voor:

- individuele inkomenstoelage;
- individuele studietoelage;
- kwijtschelding van gemeentelijke belastingen.

Daarnaast kent de gemeente Laarbeek:

- de bijdrageregeling welzijnsactiviteiten/maatschappelijke participatie;
- de collectieve aanvullende ziektekostenverzekering (CAV);
- de compensatieregeling eigen bijdrage Wmo;
- de maaltijdregeling.

Doel hiervan is om maatschappelijke participatie mogelijk te maken door de inzet van gerichte ondersteuningsmogelijkheden. Tevens wil de gemeente Laarbeek voorkomen dat mensen in de schulden raken door hen financieel te ondersteunen bij dergelijke uitgaven.

Er is een toegankelijke folder die de inwoners wijst op de diverse mogelijkheden.

Hulp aan mensen met kleine schulden of mensen in financiële nood

De gemeente Laarbeek onderscheidt zich van veel andere gemeenten met invoering vanaf 2021 van:

- de Voorziening Kleine Schulden (VKS), waarbij de gemeente kleine schulden overneemt, die worden afgelost tegen 0% rente in een periode van drie jaar. Een eventuele restschuld wordt daarna kwijtgescholden;
- het Maatwerkbudget, waarbij in noodsituaties financieel maatwerk kan worden geleverd.

Doel hiervan is om mensen die te maken hebben met een tijdelijke situatie waarbij er kleine schulden zijn ontstaan of mensen die te maken hebben met een incidentele financiële calamiteit, middels een maatwerkoplossing gericht en snel te helpen.

Uit een evaluatie van de werking van de VKS blijkt dat het instrument in het afgelopen jaar tweemaal is ingezet, maar dat de verwachting is dat met name uit de vroegsignalering (zie hierna) inwoners naar voren komen waarvoor de VKS kan worden ingezet.

Subsidie aan instellingen met een ideëel doel

Via een subsidie ondersteunt de gemeente Laarbeek jaarlijks het werk van Stichting Leergeld en Super Sociaal. Inwoners met een inkomen tot 110% van de bijstandsnorm (en voor bepaalde voorzieningen met een inkomen tot 130% van de bijstandsnorm⁴) kunnen van de voorzieningen van deze instellingen gebruikmaken. Het gaat hierbij om:

- financiële ondersteuning voor kinderen van 4 tot 18 jaar op het gebied van sport, recreatie, zwemles, muziek, schoolactiviteiten en schoolspullen;
- gratis kleding voor kinderen;
- boodschappen doen met korting.

Doel hiervan is dat mensen worden geholpen zonder dat de gemeente daaraan te pas hoeft te komen. Het zijn daarmee laagdrempelige en algemeen toegankelijke voorzieningen waarvan mensen gericht gebruik kunnen maken.

Voorkomen en bestrijden van laaggeletterdheid

Sinds 2017 bestaat een samenwerkingsverband tussen LEVgroep, bibliotheek De Lage Beemden, ROC Ter AA, Stichting Lezen en Schrijven en de gemeente Laarbeek om onder de noemer Taalhuis activiteiten te ontplooiën om laaggeletterdheid in Laarbeek aan te pakken. In 2020 heeft een evaluatie plaatsgevonden. Op basis van de uitkomsten is besloten dat vanaf 2022 LEVgroep de toeleiding zal verzorgen naar het Taalhuis. Het doel hiervan is mensen met laaggeletterdheid, dat als een mogelijke factor bij armoede en schulden wordt gezien, gericht te helpen. De gemeente Laarbeek ziet geletterdheid als een fundamentele voorwaarde voor zelfredzaamheid, sociale inclusie en duurzame inzetbaarheid op de arbeidsmarkt voor haar inwoners.

⁴ De Stichting Leergeld toetst aan 130% van de bijstandsnorm.

Vroegsignalering

Op 10 november 2020 is het landelijke convenant Vroegsignalering getekend en is er een nieuwe taak voor de gemeenten toegevoegd aan de schuldhulpverlening. In het convenant hebben woningcorporaties, energie- en drinkwaterbedrijven en zorgverzekeraars afgesproken dat zij betalingsachterstanden van hun klanten vroegtijdig en op dezelfde manier melden aan gemeenten. Doel hiervan is dat gemeenten inwoners met financiële problemen sneller in beeld krijgen en hulpverlening kunnen aanbieden om het ontstaan van problematische schulden te voorkomen. Op 1 januari 2021 is de Wet op de gemeentelijke schuldhulpverlening daadwerkelijk gewijzigd. De verwachting is dat deze wijziging leidt tot snellere en efficiëntere schuldhulpverlening.

De gemeente Laarbeek heeft vroegsignalering als taak opgedragen aan de LEVgroep, aangezien deze taak goed past bij de inzet van de professionals en vrijwilligers van de LEVgroep om vroegtijdig hulp te bieden aan de inwoners.

5.4 Relatie met andere beleidsterreinen

De relatie met andere beleidsterreinen komt tot stand doordat schuldhulpverlening als onderdeel is opgenomen in het beleidsplan Sociaal Domein. Dat betekent dat de gemeente Laarbeek ernaar streeft beleidsmatig en in de uitvoering integraal te werken. Zo zijn de beleidsplannen van Armoede en Schuldhulpverlening goed met elkaar verweven. De beleidsadviseurs van het Sociaal Domein en de gebiedsmanager hebben wekelijks overleg over afstemming. Zowel bij de aanmelding als de intake worden de verschillende leefdomeinen met de betreffende inwoner(s) besproken om te bepalen op welk terrein interventies nodig zijn.

Uitvoeringsplan jeugd 2021-2022

Een voorbeeld van een integrale benadering, waarbij schuldhulpverlening een onderdeel is, is het nieuwe uitvoeringsplan voor de aandachtsgroep jeugd. De gemeente Laarbeek heeft daarmee als doel aan maatschappelijke partijen context te bieden door in samenwerking in te zetten op preventie, zodat het ontstaan van schulden wordt voorkomen. Beoogd effect is dat de gemeente Laarbeek vroegtijdig(er) wordt betrokken, zodat jongeren eerder een passend hulpaanbod krijgen.

Best Practice

Een nieuw initiatief van de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam in samenwerking met de gemeente Amsterdam is het afkopen van schulden van jongeren middels een te verstrekken sociale lening over 36 maanden aan jongeren tussen de 18 en 27 jaar die te maken hebben met problematische schulden. De gemeente legt bij iedere deelnemer een éénmalig bedrag in van € 750. De lening heeft sterke overeenkomsten met een saneringskrediet, maar heeft belangrijke voordelen. Het aanbod van de schuldeisers is hoger door de éénmalige inleg van € 750, de hogere aflosruimte van de jongere en het lagere rentetarief. Na toekenning van het krediet worden tussen de jongere en de jongerenbegeleider mijlpalen gedefinieerd en vastgelegd. De mijlpalen hebben in principe betrekking op de ontwikkeling van de jongere op het gebied van scholing en/of werk. Met het bereiken van de mijlpalen kan door de jongere tot 12 maanden kwijtschelding worden verdiend van het terug te betalen kredietbedrag. Zo kan de jongere bouwen aan zijn of haar toekomst. Het voordeel van een dergelijke lening is verder dat er geen registratie plaatsvindt bij het Bureau Krediet Registratie.

Preventieakkoord

Het recent met maatschappelijke partijen gesloten preventieakkoord besteedt ook aandacht aan schulden en hoe deze te voorkomen. De afspraak is gemaakt om vanuit vroegsignalering daarop in te zetten.

5.5 Rol Cliëntenraad

De Cliëntenraad heeft zowel over het Regionaal Beleidsplan als over de vroegsignalering met instemming geadviseerd. De Cliëntenraad uitte waardering voor de concrete en eenduidige formulering die goede mogelijkheden biedt voor procesevaluatie en doelgerichte monitoring van de uitvoering, sturing, bijstelling, terugkoppeling en evaluatie.

Uit de gesprekken is naar voren gekomen dat de Cliëntenraad met name van de Vroegsignalering verwacht dat er een beter zicht komt op de groep mensen waaraan schuldhulpverlening kan worden aangeboden.

5.6 Betrokkenheid gemeenteraad

De gemeenteraad is in besluitvormende zin steeds betrokken geweest bij de vaststelling van de beleidsstukken. Toch blijkt uit het gevoerde gesprek volgens een deel van de raadsleden dat dit als onvoldoende wordt ervaren. Zij missen concrete informatie over het bereik van de doelgroep, de ingezette beleidsinstrumenten en informatie over het effect daarvan. Zij wensen eerder betrokken te worden bij de start van de beleidsontwikkeling, bijvoorbeeld in de vorm van een startnotitie. Ook wordt volgens hen te weinig een relatie gelegd met aanpalend gemeentebestuur, zoals het woonbestuur. In hoofdstuk 8 gaan we verder in op de rol en opvatting van de raad.

Hoofdstuk 6 Organisatie en uitvoering

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de gemeente Laarbeek de taken op het gebied van schuldhulpverlening heeft georganiseerd, wat de taakverdeling is met de GR Peelgemeenten, welke rol de ketenpartners vervullen en hoe de samenwerking wordt ervaren. Of de inzet ook resultaat heeft, komt in het volgende hoofdstuk aan de orde.

Deelvraag	Antwoord
3. Welke taken heeft de gemeente bij de GR Peelgemeenten belegd en welke afspraken zijn hierover gemaakt?	<ul style="list-style-type: none"> De taken die behoren tot fase 2 zijn bij GR Peelgemeenten belegd op basis van een Gemeenschappelijke Regeling.
Normen	Waardering
<ul style="list-style-type: none"> Er is een convenant of een ander samenwerkingsdocument opgesteld waarin duidelijke afspraken zijn gemaakt tussen de gemeenten met betrekking tot het bieden van schuldhulpverlening. Indien de gemeente nog een rol heeft in bijvoorbeeld het doen van de intake of op het gebied van preventie van schulden, dan is voor beide partijen duidelijk wie welke rol belegd heeft. 	<ul style="list-style-type: none"> In de Gemeenschappelijke Regeling zijn de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van GR Peelgemeenten vastgelegd. De verdeling van taken tussen de gemeente (fase 1) en die van GR Peelgemeenten (fase 2) is duidelijk vastgelegd in de afspraken die zijn gemaakt.
Deelvraag	Antwoord
4. Hoe is de samenwerking met de LEVgroep, woningbouwcorporaties, energieleveranciers, zorgverzekeraars en andere lokale maatschappelijke en kerkelijke organisaties geregeld?	<ul style="list-style-type: none"> Er is sprake van samenwerking met vrijwilligersorganisaties en met professionele organisaties. Netwerkbijeenkomsten met alle betrokken organisaties zijn een geruime tijd niet gehouden, maar worden nu door de gemeente Laarbeek weer voorzichtig opgestart.
Normen	Waardering
<ul style="list-style-type: none"> Er zijn duidelijke afspraken gemaakt tussen de gemeente en de verschillende ketenpartners. De samenwerking biedt meerwaarde voor de inwoners van de gemeente. 	<ul style="list-style-type: none"> Er zijn niet met alle vrijwilligersorganisaties afspraken gemaakt in de vorm van subsidiecontracten. Met de professionele organisaties zijn afspraken gemaakt in de vorm van een Gemeenschappelijke Regeling of Dienstverleningsovereenkomst of subsidievoorwaarden.
Deelvraag	Antwoord
5. Hoe is de vroegsignalering/preventieve aanpak, de Voorziening Kleine Schulden, het Maatwerkbudget, één regisseur, financieel dienstverlener ingericht en geïmplementeerd?	<ul style="list-style-type: none"> Belangrijke instrumenten voor schuldhulpverlening zijn vastgesteld en ingevoerd.
Normen	Waardering
<ul style="list-style-type: none"> Er is duidelijkheid over de inrichting van vroegsignalering. Alle betrokken partners zijn bekend bij de gemeente. 	<ul style="list-style-type: none"> Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over dat LEVgroep de vroegsignalering uitvoert. De meest effectieve wijze van werken wordt nog verder ontwikkeld. Met alle bij de vroegsignalering betrokken partijen zijn duidelijke afspraken gemaakt in de vorm van een convenant.

Deelvraag	Antwoord
6. Is de (lokale en regionale) organisatie en aanpak rondom de schuldenproblematiek en schuldhulpverlening (inclusief de relatie tot de toegang en de relatie met de vrijwilligers) adequaat? (En in hoeverre is er sprake van een effectieve samenwerking bij de uitvoering van de schuldhulpverlening in de keten van (voorliggende) voorzieningen en organisaties?)	<ul style="list-style-type: none"> • Er is duidelijkheid over de taakverdeling tussen de gemeente Laarbeek (fase 1) en GR Peelgemeenten (fase 2). De organisatie van de lokale toegang is thans nog 'versnipperd'. • In de keten wordt niet systematisch samengewerkt, aangezien de gemeente Laarbeek hierop geen regie voert.
Normen	Waardering
<ul style="list-style-type: none"> • Daar waar het speciale doelgroepen (zoals ondernemers) betreft, is duidelijk wat hiervoor de handelwijze is. • Alle doelgroepen worden geholpen bij de aanvraag voor schuldhulpverlening dan wel geholpen of verwezen naar een andere oplossing/instantie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Voor ondernemers heeft GR Senzer een toegespitst schuldhulpverleningsaanbod. • De gemeente Laarbeek kent geen doelgroepen, maar wel aandachtsgroepen. Voor jeugd is een integrale aanpak vastgesteld.
Deelvraag	Antwoord
7. Wat is de actuele situatie met betrekking tot: <ol style="list-style-type: none"> de schuldenproblematiek in Laarbeek (aantallen, type problematiek, ernst)? Het gebruik van de diverse vormen van schuldhulpverlening, door welke instanties? 	<ul style="list-style-type: none"> • Er is geen inzicht in het bereik van mensen met schulden. De verwachting is dat via vroegsignalering meer inzicht komt in het aantal mensen met problematische schulden. • Middels kwartaalrapportages van GR Peelgemeenten en GR Senzer wordt informatie van de LEVgroep en uit het klantvolgsysteem Onview gerapporteerd over het gebruik van voorzieningen.
Normen	Waardering
<ul style="list-style-type: none"> • Er is inzicht in het bereik van mensen met schulden en in de mate van gebruik van de voorzieningen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Het inzicht in het bereik van mensen met schulden ontbreekt, evenals van het gebruik van de voorzieningen.
Deelvraag	Antwoord
8. Worden de uitgangspunten van de schuldhulpverlening door elk van de betrokken instanties (goed) toegepast?	<ul style="list-style-type: none"> • Het inzicht ontbreekt of en in hoeverre de uitgangspunten door elk van de betrokken instanties worden toegepast.
Normen	Waardering
De uitgangspunten zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Schuldhulp sluit aan bij de inwoner. • Schuldhulp is integraal. • Schuldhulp is maatwerk. • De ondersteuner werkt resultaatgericht. • De dienstverlening is bereikbaar en toegankelijk. • Schuldhulp is vrijwillig maar niet vrijblijvend. 	<ul style="list-style-type: none"> • Er is nog geen sluitende systematische rapportage over de uitvoering van de schuldhulpverlening en daarmee is nog onvoldoende bekend of en in hoeverre de uitgangspunten worden gerealiseerd.
Deelvraag	Antwoord
9. Welke instrumenten zet de gemeente in voor het doelgroepenbeleid? En worden de doelgroepen bediend?	<ul style="list-style-type: none"> • De gemeente Laarbeek kent geen doelgroepenbeleid, maar aandachtsgroepen. Alleen voor de groep jeugd is een integraal plan vastgesteld.

Normen	Waardering
<ul style="list-style-type: none"> • Indien er speciaal doelgroepenbeleid is gecreëerd, is ook duidelijk op welke manier (met welke instrumenten of specifieke trajecten) deze doelgroepen geholpen zijn. • De gemaakte keuzes binnen het beleid zijn vastgelegd in documenten en herkenbaar voor de uitvoering en klanten. 	<ul style="list-style-type: none"> • De gemeente Laarbeek kent geen doelgroepenbeleid. • Er zijn geen keuzes gemaakt voor specifieke doelgroepen.

6.1 Schuldhulpverlening onderdeel Sociaal Team Laarbeek (STL)

De gemeente Laarbeek kent een Sociaal Team Laarbeek (STL), dat functioneel wordt aangestuurd door de gebiedsmanager die in dienst is van de gemeente Laarbeek. Het STL is onderdeel van de afdeling Samenleving. Het STL bestaat uit consultants van externe organisaties en de medewerker schuldhulpverlening. Deze parttime medewerker werd tot voor kort nog ingehuurd, in afwachting van de definitieve bemensing en organisatievorm van schuldhulpverlening. Inmiddels is besloten om de formatie uit te breiden met een tweede schuldhulpverlener voor 28 uur per week. De formatie komt daarmee op 1,56 fte. Op basis van ervaringen van andere gemeenten is deze inschatting gemaakt van de vereiste formatie. Daarnaast is de formatie inmiddels ondergebracht bij de GR Peelgemeenten om de werkgeversrol in te vullen. Daarmee wordt beoogd de professionaliteit te borgen en de kwetsbaarheid van de betrekkelijk kleine formatie te verminderen.

Dat schuldhulpverlening onderdeel uitmaakt van het STL heeft als voordeel dat integraal kan worden gewerkt en dat die interventie aan mensen met schulden en met eventueel andere problematiek kan worden aangeboden die in de specifieke situatie is vereist. Deze wijze van werken waarborgt het bieden van maatwerk in de persoonlijke situatie.

6.2 Lokale toegang is essentieel

Om mensen met schulden en/of met een financiële hulpvraag adequaat te helpen is het essentieel dat de toegang tot hulp goed georganiseerd is. De gemeente Laarbeek hecht er dan ook aan dat de toegang laagdrempelig en lokaal wordt aangeboden. Op dit moment kunnen mensen zich melden bij zowel het STL als de plaatselijke LEVgroep, maar ook komt het voor dat zij terechtkomen bij de GR Peelgemeenten, bij een particuliere bewindvoerder of bij een vrijwilligersorganisatie als Stichting Leergeld, Super Sociaal of Kledingbank Laarbeek en doorverwezen moeten worden.

Het is bij de gemeente Laarbeek bekend dat de toegang nu nog 'versnipperd' is. Er zijn wel plannen om de toegang straks eenduidiger te organiseren. Het doel van de gemeente Laarbeek is dat de inwoner met een hulpvraag start bij de LEVgroep, die met de inzet van vrijwilligers de financiële situatie al zoveel mogelijk in kaart brengt en de eerste hulp kan bieden. Hier is ook het Sociaal Raadsliedenwerk en het maatschappelijk werk ondergebracht. Als blijkt dat er sprake is van niet direct oplosbare schulden, zogenaamde problematische schulden, dan vindt doorverwijzing plaats naar de gemeentelijke schuldhulpverlener. Daartoe hebben de coördinator van de LEVgroep en de schuldhulpverlener regelmatig contact om mensen warm over te dragen, wanneer er daadwerkelijk sprake is van zodanige schulden dat een vorm van schuldhulpverlening noodzakelijk is.

LEVgroep is een brede welzijnsorganisatie die vooral in het voorliggende veld actief is. Schulden zijn vaak een onderdeel van een groter probleem. Vanuit de schuldenproblematiek kan snel worden geschakeld naar hulpverlening op andere terreinen van zorg. De inzet is om duurdere en zwaardere zorg te voorkomen door hulp aan te bieden vanuit voorliggende voorzieningen. Aangezien de professionele schuldhulpverlening zowel wordt aangeboden door de gemeente Laarbeek als de GR Peelgemeenten is de afstemming soms een extra schakel.

De vindbaarheid van de schuldhulpverlening is wel verbeterd. Uit interviews met klanten blijkt dat de meeste respondenten zelf contact hebben gezocht met schuldhulpverlening (direct of via de LEVgroep). Het komt echter toch nog steeds voor dat een klant zich meldt bij de gemeente (schuldhulpverlening), vervolgens wordt doorgestuurd naar LEVgroep, die de klant daarna weer terugstuurt naar de gemeente (zie ook paragraaf 7.3). De onduidelijkheid voor inwoners waar de toegang is, wordt ook bevestigd in de interviews met de professionele ketenpartners. Zij wijzen er op dat de voorlichting hierover nog niet op orde is, hoewel de website sociaalteam-laarbeek.nl toegankelijke informatie biedt voor mensen met geldzorgen.

Van de zijde van GR Senzer is naar voren gebracht dat als bij de uitvoering van de Participatiewet gesignaleerd wordt dat er sprake is van schuldenproblematiek, de warme overdracht naar de schuldhulpverlener van de gemeente Laarbeek nog niet is geregeld. Volgens de specialisten uitkering zou het goed zijn wanneer hierover afspraken worden gemaakt tussen de gemeente Laarbeek en GR Senzer. Immers, schulden geven vaak zoveel stress bij klanten dat het oplossen van de schulden een voorwaarde is om verdere stappen te kunnen zetten naar betaald werk.

6.3 Taakverdeling tussen de gemeente Laarbeek, GR Peelgemeenten en andere uitvoerende partners

De omvang van de gemeente Laarbeek betekent dat voor de uitvoering van de complexe taak van schuldhulpverlening samenwerking met andere gemeenten noodzakelijk is. Dit is ook onderkend met de vaststelling van de *Toekomstvisie Samen daadkrachtig en energiek naar 2030*. Daarin koos de gemeente Laarbeek ervoor een zelfstandige gemeente te zijn en de uitvoering van taken op het juiste schaalniveau te doen, lokaal of regionaal.

Voor een objectieve verdeling van taken op lokaal niveau (door LEVgroep als voorliggende voorziening en het STL van de gemeente Laarbeek) en op regionaal niveau (door GR Peelgemeenten en GR Senzer) zijn de volgende afspraken gemaakt:

LEV	Voorliggend: inventarisatie schulden m.b.v. vrijwilligers, vroegsignalering, toetsing VKS	Operationele aansturing door LEVgroep, sturing door gemeente Laarbeek middels subsidierelatie
STL	Fase 1: aanmelding, intake, opstellen plan van aanpak, verlenen toekenningsbeschikking en stabiliseren inkomenssituatie, uitvoering VKS, communicatie minimaregelingen	Operationele aansturing door gebiedsmanager gemeente Laarbeek
GR Peelgemeenten	Fase 2: schuldhulpverlening door MSNP/WSNP (minnelijke en wettelijke schuldregeling), uitvoering minimaregelingen	Operationele aansturing door GR Peelgemeenten, sturing van GR door Peelgemeenten via beleidsoverleggen en accounthouderschap bij Peelgemeenten
GR Senzer	Fase 2: schuldhulpverlening aan ondernemers, uitvoering Participatiewet, uitvoering minimaregelingen aan ondernemers	Operationele aansturing door GR Senzer, sturing van GR Senzer door GR Peelgemeenten via beleidsoverleggen en accounthouderschap gemeenten

6.3.1 Voorliggende voorzieningen

Een belangrijk vraagstuk dat ook gemeenteraadsleden bezighoudt is of en in hoeverre de doelgroep, mensen met schulden, wordt bereikt. Er zijn geen objectieve gegevens bekend van de omvang van deze groep. De gemeente Laarbeek en de ketenpartners (zie paragraaf 6.4) hebben in feite geen zicht op hun doelbereik, aangezien mensen met schulden vrij zijn om zich te melden voor hulp.

Er wordt daarom veel verwacht van een betrekkelijk nieuw instrument dat gemeenten sinds 1 januari 2021 inzetten, te weten: vroegsignalering (zie ook paragraaf 5.3). Dit is een werkmethode waarbij de gemeenten na signalen van leveranciers van water, energie, de woningcorporaties en zorgverzekeraars over betalingsachterstanden mensen met problematische schulden eerder in beeld kunnen krijgen en schuldhulpverlening kunnen aanbieden.

De organisatie en uitvoering van vroegsignalering is door de gemeente Laarbeek opgedragen aan LEVgroep. Er wordt gebruikgemaakt van een softwarepakket van Inforing BV. Per maand zijn er meer dan 50 signalen. Door deze signalen te combineren ontstaan "matches". Als er op meerdere terreinen betalingsachterstanden zijn, dan is dat een indicatie dat er sprake is van financiële problemen of problematische schulden. Uit opgedane ervaringen is gebleken dat de respons op brieven gering is (minder dan 5%). Huisbezoek levert een respons op van 70%. De coördinator van LEVgroep bepaalt of er een huisbezoek wordt afgelegd door een dorpsondersteuner en maatschappelijk werker. Het huisbezoek vindt onaangekondigd plaats. Is de bewoner niet thuis, dan wordt een flyer achtergelaten, het huisbezoek wordt nog maximaal tweemaal herhaald en tenslotte kan een brief worden verstuurd. Na een succesvol huisbezoek bepaalt de coördinator van LEVgroep welke inzet nodig is.

De verwachting van de gemeente, de Cliëntenraad en LEVgroep is dat het aantal mensen in de schuldhulpverlening vooralsnog zal toenemen met het op deze manier actiever opzoeken van mensen met problematische schulden. Er zijn op dit moment nog geen resultaten bekend. Een evaluatie over de meest effectieve wijze van werken is voorzien nadat een jaar ervaring is opgedaan.

Uit de interviews met klanten komt één casus naar voren waarin iemand is doorverwezen door de woningcorporatie. Van die zijde is in het interview de wens naar voren gebracht dat de periode die de gemeente hanteert om mensen toe te laten tot schuldhulpverlening te verkorten. De nood is vaak hoog en het is zaak zo snel mogelijk actie te ondernemen.

6.3.2 Taken LEVgroep

Het voorliggend veld wordt ingevuld door LEVgroep. Het is bedoeld als de centrale toegang voor inwoners met financiële vraagstukken. LEVgroep beschikt over veel vrijwilligers en het Sociaal Raadsliedenwerk is er ondergebracht. Een professional coördineert de taken van LEVgroep op het gebied van schuldhulpverlening. Zij stuurt de vrijwilligers aan en coördineert de uitvoering van de vroegsignalering, zoals de huisbezoeken door de dorpsondersteuners. Ook voert zij de toetsing uit of inwoners in aanmerking komen voor de Voorziening Kleine Schulden. Als er sprake is van een schuldsituatie die niet met de inzet van vrijwilligers kan worden opgelost, vindt overleg plaats met de schuldhulpverlener van de gemeente Laarbeek voor een intake en toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening.

6.3.3 Taken gemeente Laarbeek

De taken op het gebied van schuldhulpverlening die door de gemeente Laarbeek worden uitgevoerd behoren tot fase 1.

Fase 1 wordt de stabilisatiefase genoemd. Doel van de stabilisatiefase is dat de schulden niet toenemen en dat in kaart wordt gebracht welke dienstverlening noodzakelijk is. De schuldhulpverlener zal met de inwoner toewerken naar een stabiele situatie, kennisvergroting en gedragsverandering. Deze fase duurt tot fase 2 aanbreekt. De schuldhulpverlener maakt voor de te nemen stappen gebruik van Onview, een geavanceerd klantvolgsysteem.

Stabilisatie

Als in het voorliggend veld blijkt dat een vorm van duurzame financiële dienstverlening nodig is, vindt doorverwijzing of overdracht vanuit LEVgroep plaats naar de gemeentelijke schuldhulpverlener voor een intake. In enkele gesprekken wordt een overzicht gemaakt van het inkomen, de vaste lasten en de schulden. Aan de hand hiervan stelt de schuldhulpverlener een plan van aanpak op, waarin staat op welke wijze er toegewerkt wordt naar een schuldenvrij bestaan en wat hiervoor nodig is.

Er kan geïndiceerd worden voor bijvoorbeeld inkomensbeheer of een schuldsaneringstraject. Om een stabiele situatie te bereiken kan de schuldhulpverlener betalingsafspraken maken met schuldeisers. Ook kan de inwoner geadviseerd worden schuldenbewind aan te vragen.

Inkomensbeheer

Indien blijkt dat de klant de financiën tijdelijk niet zelf kan beheren, dan kan inkomensbeheer nodig zijn. GR Peelgemeenten heeft deze dienstverlening middels een dienstverleningsovereenkomst ondergebracht bij KBNL. Inkomensbeheer betekent het in opdracht van de gemeente Laarbeek beheren en doorbetalen van de vaste lasten en eventueel overige rekeningen, via een beheerrekening.

Schuldenbewind

Indien blijkt dat er voor veel langere tijd en intensievere ondersteuning nodig is bij het beheer van de financiën, kan schuldenbewind nodig zijn. De schuldhulpverlener stelt in overleg met de klant het verzoek tot schuldenbewind op, dat bij de rechtbank wordt aangevraagd. Nadat de rechter dit heeft toegewezen, gaat de bewindvoerder de financiën en administratie beheren. De bewindvoerder is verantwoordelijk en beslist over het geld. Indien een bewindvoerder buiten de gemeente of GR Peelgemeenten namens een schuldenaar een verzoek tot schuldenbewind indient, dan heeft de gemeente het recht daarover te adviseren.

Overdracht aan GR Peelgemeenten

In het geval redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijk persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien deze in de toestand verkeert opgehouden te zijn te betalen, dan is sprake van een problematische schuldensituatie.

GR Peelgemeenten ondersteunt vervolgens bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden en verleent nazorg. Tot de mogelijkheden behoort een minnelijk (MSNP) schuldsaneringstraject of wanneer dat niet lukt en niet alle schuldeisers akkoord gaan, een dwangakkoord of een wettelijk (WSNP) schuldsaneringstraject.

6.3.4 Nieuwe taken gemeente Laarbeek

De organisatie van de gemeente Laarbeek breidt de gemeentelijke schuldhulpverlening uit in de vorm van een pilot gedurende twee jaar. Daartoe is in november 2021 een tweede schuldhulpverlener aangesteld voor 28 uur per week.

Het betreft de volgende nieuwe taken die nu nog niet zijn belegd:

- Budgetbegeleiding
- Nazorg
- Adviesrecht schuldenbewind
- Inzet ervaringsdeskundigen

Budgetbegeleiding

Het is belangrijk dat voorkomen wordt dat er nieuwe schulden ontstaan. Het is daarom zaak dat klanten begeleid worden in de vorm van budgetbegeleiding. Budgetbegeleiding heeft tot doel het verkrijgen van inzicht in de inkomsten en uitgaven, het voeren van een overzichtelijke administratie en het afstemmen van de uitgaven op het beschikbare budget. Er wordt zo gewerkt aan gedragsverandering.

Nazorg

Wanneer de klant schuldenvrij is, zal er extra aandacht worden besteed aan hoe de klant de financiën voortaan beter kan beheren om te voorkomen dat er nieuwe schulden ontstaan. De schuldhulpverlener kan besluiten tot een aantal adviesgesprekken of andere hulpverleners inschakelen. Nazorg zal in het eerste jaar na uitstroom periodiek plaatsvinden. Daarna kan het eventueel incidenteel een vervolg krijgen. Nazorg werkt preventief en voorkomt recidive. Nazorg zal bovendien GR Peelgemeenten als uitvoerende organisatie inzicht geven in de duurzaamheid van de resultaten van schuldhulpverlening. Dit levert ook belangrijke managementinformatie op. Tijdens de interviews is aan klanten gevraagd in hoeverre er al tijdens het traject aandacht is geweest voor de periode na afronding van de schuldhulpverlening.

Bij de meeste respondenten is daar (nog) geen sprake van geweest (zie ook paragraaf 7.3). De behoefte van klanten aan toekomstige nazorg is (nog) onduidelijk.

Adviesrecht schuldbewind

Via bijzondere bijstand kunnen de kosten voor bewindvoering worden vergoed. In 2020 bedroegen de uitgaven hiervan voor de gemeente Laarbeek € 133.046 van een totaal aan uitgaven bijzondere bijstand van € 209.627, zijnde 64%. Niet altijd is een dergelijke ingrijpende maatregel nodig om mensen met problematische schulden te helpen en kan ondersteuning worden geboden met lichtere vormen van hulp. Sinds 1 januari 2021 is het wettelijk mogelijk gemaakt dat gemeenten de rechter adviseren over oplossingen als schuldbewind of gemeentelijke schuldhulpverlening. De schuldhulpverlener krijgt deze nieuwe taak waarmee de regie op het relatiebeheer met bewindvoerders wordt versterkt.

Inzet ervaringsdeskundigen

In 2021 is het nieuwe minima- en armoedebeleid 2021-2024 vastgesteld. Eén van de doelstellingen van het minimabeleid is om de (verborgen) armoede beter in beeld te brengen. Om hier een extra impuls aan te geven gaat de gemeente Laarbeek activiteiten ontplooiën om juist meer mensen te bereiken die nu niet worden bereikt. Dit gebeurt door de inzet van ervaringsdeskundigen.

6.3.5 Taken GR Peelgemeenten

De taken die GR Peelgemeenten uitvoert, behoren tot fase 2. Doel van deze fase is dat de klant na 36 maanden schuldevrij is. Dit omvat:

- Minnelijke schuldregeling (MSNP)
- Hercontrole
- Moratorium (adempauze)
- Saneringskrediet
- Dwangakkoord
- Wettelijke schuldregeling (WSNP)

Minnelijke schuldregeling

De klantbegeleider schulddienstverlening van GR Peelgemeenten berekent met een officieel rekenprogramma hoeveel de klant per maand kan aflossen. Uit die berekening komt een Vrij Te Laten Bedrag (VTLB) dat de klant behoudt. Daarvan betaalt de klant zijn of haar vaste lasten en de kosten van levensonderhoud.

Alle inkomsten boven het VTLB worden maandelijks door de klant gestort op een beheerrekening en gereserveerd voor uitbetaling aan de schuldeisers. De consultant doet namens de klant een betalingsvoorstel aan de schuldeisers. Dit betalingsvoorstel is meestal 36 maanden aflossing en het verzoek om de rest van de schuld kwijt te schelden. De schuldeisers mogen reageren op het voorstel met een akkoord of afwijzing. Er is sprake van een geslaagde schuldbemiddeling wanneer alle schuldeisers akkoord gaan met het voorstel.

Hercontrole

Als er sprake is van een geslaagde minnelijke schuldregeling, wordt na 12, 24 en 36 maanden een hercontrole gedaan, zodat bekeken kan worden of de klant voldoende heeft afgelost en of de klant zich aan alle voorwaarden van de schuldhulpverlening heeft gehouden. Hiervoor zal de klantbegeleider schulddienstverlening vragen om gegevens aan te leveren over de inkomsten en uitgaven (zoals bijvoorbeeld bankafschriften) van de afgelopen twaalf maanden. Als de klant minder heeft afgelost dan is berekend dan moet er een nabetaling aan de schuldeisers worden gedaan. Over de uitkomsten van de hercontrole worden de schuldeisers schriftelijk op de hoogte gesteld.

Moratorium (adempauze)

Tijdens de periode dat de klantbegeleider schulddienstverlening onderzoekt of een schuldregeling met de schuldeisers mogelijk is, kan de rechtbank gevraagd worden gedurende een periode van maximaal zes maanden tot een moratorium te besluiten. In deze periode kan de klant niet gedwongen worden tot betaling van de schulden.

Ook kan worden gevraagd een dreigende situatie te voorkomen, zoals een gedwongen ontruiming, beëindiging van de levering van gas, elektra en water en opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering. Daarnaast is het mogelijk te voorkomen dat de totstandkoming van een schuldregeling wordt gefrustreerd vanwege: beslag en openbare verkoop inboedel, beslag en openbare verkoop auto die nodig is voor het werk, inname rijbewijs door de officier van justitie en loonbeslag bij hoge woonkosten.

Saneringskrediet

In overleg met de klant kan de klantbegeleider schulddienstverlening een saneringskrediet aanvragen bij Kredietbank Nederland (KBNL) waarmee GR Peelgemeenten een dienstverleningsovereenkomst heeft gesloten. KBNL verstrekt met een gemeentelijke borgstelling, die is ondergebracht bij GR Senzer, een lening. De lening wordt verstrekt als schuldregeling waarbij de schuldeisers het bedrag waarmee zij akkoord zijn gegaan, ineens uitgekeerd krijgen. De klant betaalt het krediet in 36 maanden terug aan KBNL.

Beste Practice

Veel gemeenten passen zoveel mogelijk een schuldregeling toe door middel van een saneringskrediet in verband met de vele voordelen. Bij een saneringskrediet is de schuldenaar in één keer van al zijn schuldeisers af en heeft hij nog maar één schuldeiser, de kredietbank. Dat neemt direct heel veel stress weg. De klant heeft duidelijkheid qua bedrag en looptijd. Aan de andere kant is ook voor de schuldeiser sanering erg prettig, omdat hij de boeken kan sluiten. Snelle duidelijkheid en eenmalige uitbetaling heeft voor menig schuldeiser de voorkeur boven drie jaar wachten voor misschien een paar euro's meer. Het bespaart de schuldhulpverlening en de gemeente enorme administratieve lasten met betrekking tot het verwerken van mutaties gedurende de driejarige afloperiode. En tot slot: het risico voor de gemeente is verwaarloosbaar: de ervaring leert dat 95% van het saneringskrediet netjes wordt terugbetaald. Het risico is in veel gevallen dus een paar tientjes.

Dwangakkoord

Als er door de klantbegeleider schulddienstverlening betaalvoorstellen zijn gedaan maar enkele schuldeisers gaan niet akkoord met het voorstel, dan zal de klantbegeleider schulddienstverlening aan de rechter vragen om de weigerende schuldeisers te laten meewerken aan de regeling. De klantbegeleider schulddienstverlening stelt stukken op voor de rechtbank die tijdens een hoorzitting worden beoordeeld door de rechter. Tijdens deze zitting zijn de klant, de klantbegeleider schulddienstverlening en mogelijk de weigerende schuldeiser(s) aanwezig. De rechter doet daarna een uitspraak.

WSNP (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen)

Als een meerderheid van de schuldeisers niet akkoord gaat met het betaalvoorstel, kan een WSNP-verzoek bij de rechtbank worden ingediend. Wanneer de rechter de klant toelaat tot de WSNP krijgt de klant een WSNP-bewindvoerder toegewezen die controleert of deze zich aan de regels van de WSNP houdt. Dit traject duurt in principe ook drie jaar.

6.4 Taken GR Senzer

GR Peelgemeenten heeft de uitvoering van de Participatiewet, schuldhulpverlening aan ondernemers en een deel van het minimabeleid belegd bij GR Senzer. In de praktijk houdt dit in dat als bij de beoordeling of een uitkering kan worden verstrekt, betalingsachterstanden worden geconstateerd, er doorverwijzing plaatsvindt naar de gemeentelijke schuldhulpverlener. Schuldhulpverlening kan een onderdeel zijn van een re-integratietraject en kan ook verplicht worden op grond van de Participatiewet. Schulden kunnen zoveel stress veroorzaken dat het oplossen ervan voorwaarde is om verdere stappen te zetten naar deelname aan de arbeidsmarkt. Wat betreft het minimabeleid voert GR Senzer de individuele inkomenstoelage uit.

6.5 Samenwerking met ketenpartners

De effectiviteit van schuldhulpverlening wordt mede bepaald door de samenwerkende ketenpartners. In de gemeente Laarbeek is een aantal vrijwilligersorganisaties actief die een belangrijke taak vervullen in het verlenen van gerichte hulp en ondersteuning aan mensen met schulden, zoals: Stichting Leergeld, Super Sociaal, Kledingbank Laarbeek en de plaatselijke Bibliotheek De Lage Beemden. Daarnaast maken professionele organisaties en professionals deel uit van de keten, zoals: LEVgroep, woningbouwcorporatie Wocom en bewindvoerders.

Super Sociaal is een fysieke winkel in Helmond waar mensen met een minimuminkomen boodschappen kunnen doen wanneer zij in het bezit zijn van een inkomensverklaring (bij een inkomen tot 110% van de bijstandsnorm). Gemiddeld zijn de boodschappen met 30% korting te koop in vergelijking met een reguliere supermarkt. Vanuit de gemeente Laarbeek kwam het verzoek om deze voorziening ook in de gemeente Laarbeek aan te bieden. Daarop is besloten een voormalige SRV-wagen in te zetten.

De bus rijdt iedere donderdag in de gemeente Laarbeek. Er zijn 90 zogenaamde pashouders en wekelijks maken 25 tot 40 huishoudens gebruik van Super Sociaal.

Uit gesprekken met deze ketenpartners is naar voren gekomen dat weliswaar enkele jaren geleden zogenaamde netwerkbijeenkomsten werden gehouden, maar dat deze al geruime tijd achterwege zijn gebleven. Zij vinden het een gemis dat nog maar af en toe een multidisciplinair overleg met het STL plaatsvindt. Zij missen deze bijeenkomsten om de onderlinge samenwerking te versterken en om informatie en ervaringen uit te wisselen om mensen met schulden nog beter te kunnen helpen.

De gemeente Laarbeek heeft desgevraagd verklaard dat deze bijeenkomsten vanwege de coronacrisis in de afgelopen periode niet gehouden konden worden, maar nu weer van start gaan, aangezien het belang ervan wordt onderkend. Dat betekent tevens dat daardoor het bereik van deze organisaties wordt vergroot. In de praktijk blijken veel mensen die tot de potentiële doelgroep behoren geen gebruik te maken van de mogelijkheden.

De Cliëntenraad pleit er voor dat er een einde komt aan de ervaren vrijblijvendheid van de samenwerking en dat er een convenant wordt opgesteld tussen de gemeente en de ketenpartners om vroegtijdig de aanwezigheid van schulden te signaleren en deze informatie te delen.

Tegelijkertijd dient de informatie-uitwisseling 'AVG-proof' te zijn. De ketenpartners doen daarom een beroep op de gemeente om een privacy-convenant op te stellen. Zonder een dergelijk convenant zou voor iedere uitwisseling van informatie toestemming gevraagd moeten worden, hetgeen niet werkbaar is. Van de zijde van de gemeente is opgemerkt dat in de praktijk daarom met bijvoorbeeld LEVgroep gewerkt wordt als ware er sprake van één team. Een structurele oplossing is echter nog niet gevonden.

Kledingbank Laarbeek verstrekt gratis kleding aan mensen die met een verwijfsbrief zijn doorverwezen of een inkomensverklaring hebben. Daarnaast wordt kleding verkocht. Met de opbrengst worden de vaste lasten betaald. Via Stichting Leergeld ontvangt Kledingbank Laarbeek een subsidie om gratis kinderkleding te kunnen verstrekken. Kledingbank Laarbeek werkt met ongeveer twintig vrijwilligers, waarvan vijftien vrijwilligers taallessen geven aan mensen die de Nederlandse taal niet goed spreken. In potentie zouden meer mensen gebruik kunnen maken van Kledingbank Laarbeek.

Ook wordt erop gewezen dat deze organisaties bovendien vindplaatsen zijn en de gelegenheid bieden voor de schuldhulpverlener van de gemeente Laarbeek om mensen te informeren over de mogelijkheden van schuldhulpverlening. Er blijkt een grote behoefte te zijn bij inwoners aan laagdrempelige voorzieningen waar ze met vragen makkelijk binnen kunnen stappen.

Ook valt te denken aan initiatieven in de preventieve sfeer waar mensen wordt geleerd met geld om te gaan. Deze blijken nu minder te worden aangeboden.

Best Practice

Gemeenten blijken op verschillende wijzen in te zetten op het voorkomen van schulden. Er bestaan lesmethodes, zoals MoneyWays, ontwikkeld door Diversion en Nibud, die voornamelijk gericht zijn op jongeren hoe zij zouden moeten omgaan met geld.

De nieuwe generatie wordt hierdoor weerbaar en bewust gemaakt van financiële verantwoordelijkheden. Voor volwassenen bestaat er een cursus 'Omgaan met geld' om hen bewust te maken en een alternatief handelingsrepertoire aan te reiken. Naast deze educatieve middelen kunnen inwoners met financiële vragen terecht bij een Financieel Café. Dit is een laagdrempelige manier om inwoners op weg te helpen of eventueel door te verwijzen naar schuldhulpverlening.

Uit de interviews met klanten blijkt dat ongeveer de helft van de geïnterviewden niet door een van deze organisaties ondersteund wordt (zie ook paragraaf 7.3). Redenen daarvoor variëren van het niet in aanmerking kunnen komen voor deze ondersteuning als niet aan de voorwaarden wordt voldaan, tot het niet in staat zijn om naar Helmond te reizen (vanwege beschikbaarheid vervoer).

LEVgroep en Stichting Leergeld over kinderen in armoede

Wanneer er sprake is van weinig geld of armoede in een gezin, heeft dat invloed op kinderen. Er is vaak onvoldoende geld voor nieuwe kleding, het geven van een verjaardagsfeestje of gezonde voeding. Het veroorzaakt schaamte en een gevoel niet mee te kunnen doen met andere kinderen. Stichting Leergeld spreekt zelfs over "een vorm van onvrijwillige isolatie" die optreedt: een gezin trekt zich terug, omdat er geen geld is om deel te nemen aan activiteiten buitenshuis. Armoede veroorzaakt daarnaast stress in het gezin, hetgeen van invloed is op kinderen (bijvoorbeeld op het IQ). In gesprekken brengt LEVgroep door middel van de 'kindcheck' (onderdeel van de meldcode) in kaart of er kinderen bij de situatie betrokken zijn.

Stichting Leergeld zorgt ervoor dat het voor deze kinderen mogelijk wordt om mee te doen aan activiteiten. Naast Stichting Leergeld verwijst LEVgroep gezinnen door naar de kledingbank of de Winny Hoffmann foundation. LEVgroep kijkt ook naar maatwerkvoorzieningen, zoals het regelen van een verjaardagscadeau op een feestje. Volgens Stichting Leergeld is dit echter niet voldoende. Volgens deze organisatie zou het hele gezin "achter de voordeur" op maat ondersteund en begeleid moeten worden naar een "normale situatie": een situatie waarin er sprake is van werk en deelname aan lokale activiteiten.

Hoofdstuk 7 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het beleid beschreven en in hoeverre deze in lijn zijn met de geformuleerde streefwaarden. Onderzochte cliëntervaringen bieden inzicht in de mate van tevredenheid van klanten met de uitvoering van de schuldhulpverlening.

Deelvraag	Antwoord
10. Is de dienstverlening adequaat?	<ul style="list-style-type: none"> Er zijn geen onderzoeksgegevens aanwezig om hierop een antwoord te kunnen geven.
Normen	Waardering
<ul style="list-style-type: none"> De dienstverlening is adequaat. 	<ul style="list-style-type: none"> Er kan niet objectief worden vastgesteld of en in hoeverre de dienstverlening adequaat is.
Deelvraag	Antwoord
11. Worden de geformuleerde doelen en resultaten van de schuldhulpverlening behaald?	<ul style="list-style-type: none"> Er zijn geen onderzoeksgegevens aanwezig om hierop een antwoord te kunnen geven.
Normen	Waardering
<ul style="list-style-type: none"> Er kan zowel kwantitatief als kwalitatief een overzicht worden verstrekt over de stand van zaken bij de schuldhulpverlening. De prestaties van de gemeente zijn inzichtelijk te maken door de uitvoeringsorganisaties. De prestaties van de gemeente Laarbeek zijn in lijn met de geformuleerde streefwaarden. 	<ul style="list-style-type: none"> Er zijn behalve informatie uit de kwartaalrapportages, het klantvolgsysteem en uit vroegsignalering geen complete overzichten die informatie geven over de totale stand van zaken. De uitvoeringsorganisaties verstrekken geen adequate gegevens over de geleverde prestaties om analyses te kunnen doen. Er kan geen uitspraak worden gedaan of en in hoeverre de streefwaarden zijn behaald.
Deelvraag	Antwoord
12. Wat is het percentage van mensen dat na een traject weer terugkomt?	<ul style="list-style-type: none"> Er zijn geen gegevens bekend over het aantal mensen dat terugvalt in schulden.
Normen	Waardering
<ul style="list-style-type: none"> Er is inzicht in hoe hoog het percentage is van klanten dat zich opnieuw meldt voor een schuldregeling (recidive). Indien er sprake is van nazorg verleend door de Peelgemeenten of de gemeente Laarbeek, zijn hier heldere kaders voor gesteld. 	<ul style="list-style-type: none"> Er is geen inzicht in het recidivepercentage. Het plan bestaat nazorg te gaan invoeren. Het wordt nu nog niet verleend.

Deelvraag	Antwoord
13. Wat is de impact van het gevoerde beleid vanuit cliëntperspectief: is dit beleid volgens hen effectief? (Zijn ze goed geholpen?)	<ul style="list-style-type: none"> Er zijn geen klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd, het inzicht vanuit cliëntperspectief ontbreekt.
Normen	Waardering
<ul style="list-style-type: none"> Inwoners van de gemeente Laarbeek die te maken hebben met schuldhulpverlening zijn in hun ogen goed geholpen door de verschillende instanties (zoals de GR Peelgemeenten en LEVgroep) waardoor zij uitzicht hebben of krijgen op een schuldenvrij leven. Er is sprake geweest of er is sprake van een helder traject. Klanten zijn gedurende het traject vriendelijk en juist bejegend door de medewerkers van schuldhulpverlening. 	<ul style="list-style-type: none"> Er zijn geen objectieve gegevens bekend over de kwaliteit van dienstverlening, waardoor hierover geen uitspraak gedaan kan worden. Hierover kan geen uitspraak worden gedaan. Hierover kan geen uitspraak worden gedaan.

7.1 Aanmeldingen, trajecten en klanten die zich opnieuw melden voor een schuldregeling (recidive)

Om resultaten te kunnen vaststellen en de effectiviteit van het beleid en de uitvoering te kunnen bepalen, zijn data nodig van het bereik van de voorzieningen en de uitwerking.

De gemeente kan geen echte valide gegevens verstrekken van het aantal klanten dat in 2020 schuldhulpverlening kreeg aangeboden. Het systeem dat toen werd gebruikt is door de toenmalige schuldhulpverlener van de gemeente Laarbeek niet bijgehouden.

Sinds eind 2020 wordt het systeem Onview gebruikt als klantvolgsysteem. De ingevoerde data worden door GR Peelgemeenten verzameld en er wordt ieder kwartaal gerapporteerd sinds medio 2021. GR Peelgemeenten heeft overleg gevoerd met de deelnemende gemeenten om te bepalen welke managementinformatie gegenereerd en gerapporteerd zal worden. Daartoe is inmiddels een module toegevoegd aan Onview om informatie in de vorm van management- en bestuursrapportages te kunnen genereren. Op basis van deze informatie is de verwachting van GR Peelgemeenten dat inzicht zal ontstaan in het effect van de voorzieningen, zodat een impuls kan worden gegeven aan nieuwe beleidsontwikkeling.

De gemeente Laarbeek is verder van plan om de data die zullen worden aangeleverd en de data die beschikbaar komen uit de vroegsignalering op te nemen in een nog dit jaar te ontwikkelen Monitor Sociaal Domein. De ambitie is dat de monitor vervolgens inzicht geeft in belangrijke getallen, risico's, opvallende zaken en in ontwikkelingen per subdomein, waaronder schuldhulpverlening. Een eerste opzet van de monitor moet nog worden gemaakt.

Op dit moment ontbreken voldoende data, worden geen complete rapportages verzorgd en kan geen analyse plaatsvinden. Thans is dan ook niet duidelijk hoe groot de schuldenproblematiek in de gemeente Laarbeek is. Mensen melden zich immers vrijwillig voor hulp. Er zijn geen betrouwbare cijfers over het bereik van de totale doelgroep mensen met (dreigende) schulden. Dat betekent dat de GR Peelgemeenten en daarmee ook de gemeente Laarbeek vooral naar bevind van zaken en naar beste weten en kunnen handelen. Over de doelmatigheid en effectiviteit van het beleid en de uitvoering kunnen geen harde uitspraken worden gedaan.

De informatie die GR Peelgemeenten en GR Senzer tot voor kort verstrekten in de vorm van kwartaal- en jaarrapportages bevat alleen gegevens over het aantal in behandeling zijnde dossiers. Deze informatie was van een dergelijk abstractieniveau dat er in de praktijk niets mee gedaan werd. De informatie die de gemeente over 2020 ontving van GR Peelgemeenten en van GR Senzer is hierna ter illustratie opgenomen. Sinds het derde kwartaal van 2021 worden kwartaalrapportages aangeleverd met meer bruikbare kwantitatieve gegevens. De praktijk zal moeten uitwijzen of deze vorm van rapportage voorziet in de behoefte van de gemeente Laarbeek om de uitvoering te monitoren, trends te signaleren en nieuw beleid te ontwikkelen of bestaand beleid aan te passen.

GR Peelgemeenten

Door GR Peelgemeenten is in de jaarrapportage 2020 verslag gedaan van het aantal dossiers schuldhulpverlening. De volgende tabel (tabel 1) bevat het aantal dossiers dat is behandeld in de vier kwartalen van 2020.

Tabel 1 Aantal dossiers schuldhulpverlening 2020

Fase	Aantal
Aanmelding	11
Eénmalig advies	2
Intake	4
Stabilisatie	12
Bemiddeling	2
Schuldregeling	14
Hercontrole 1	26
Hercontrole 2	29
Hercontrole 3	25
Afwikkeling zonder nazorg	2
Dwangakkoord	4
WSNP	4
Totaal	135

Deze gegevens over 2020 geven bovendien naar alle waarschijnlijkheid geen werkelijk beeld van het aantal dossiers schuldhulpverlening, aangezien de toenmalige gemeentelijke schuldhulpverlener geen data verzamelde.

Met ingang van de derde kwartaalrapportage over 2021 is door GR Peelgemeenten meer informatie opgenomen over de uitvoering van de schulddienstverlening. Tabel 2 geeft ter illustratie een deel van de opgenomen rapportage weer.

Tabel 2 Aantal uitstaande trajecten lokaal 2021

Fase	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3
Aanmelding	3	2	17
Aanmelding (na 1-1)	6	8	5
Intake	3	0	-
Intake (na 1-1)	0	0	1
Advies	3	3	1
Duurzame financiële dienstverlening	1	0	0
Stabilisatie	4	2	3
Voorziening Kleine Schulden	-	-	0
Budgetbeheer/ coaching	1	3	2
Bewindvoering	-	-	0
Nazorg	1	1	0
Afwikkeling	0	0	1

GR Senzer

GR Senzer voert voor de gemeente Laarbeek de regelingen op het gebied van het armoede- en minimabeleid uit en de schuldhulpverlening voor ondernemers (tabel 3).

Tabel 3 Aantal toekenningen 2020

Regeling	Aantal
Collectieve aanvullende verzekering	44
Individuele inkomenstoeslag	110
Individuele studietoelage	0
Totaal	154

Het aantal ondernemers waarvoor dit jaar een schuldregeling is getroffen in de periode tot en met 1 juni 2021 is één. Over 2020 zijn geen gegevens bekend.

7.2 Klanttevredenheid

Het perspectief van klanten vormt normaliter een belangrijke pijler in de verdere doorontwikkeling van het beleid rondom schuldhulpverlening. Klanten worden dan bevraagd over hun ervaring en tevredenheid.

De afgelopen jaren zijn er door GR Peelgemeenten in de gemeente Laarbeek echter geen klanttevredenheidsonderzoeken omtrent schuldhulpverlening uitgevoerd. Ook niet naar aanleiding van het aantal klanten dat gedupeerd raakte door de vorige schuldhulpverlener. Verschillende geïnterviewden geven aan dat een klanttevredenheidsonderzoek wel degelijk meerwaarde heeft. Zo kan het waarde toevoegen aan data en ontstaat inzicht in de mate van effectiviteit van voorzieningen. De Cliëntenraad pleit dan ook nadrukkelijk voor een onafhankelijk klantonderzoek, dat past bij het opgestelde beleid en waarin de klant centraal staat.

Van de zijde van de gemeente Laarbeek zijn geen signalen ontvangen dat het voornemen bestaat om klanttevredenheidsonderzoeken te gaan houden. De GR Peelgemeenten blijkt bereid te zijn voor de aangesloten gemeenten de klanttevredenheidsonderzoeken te houden, als daar opdracht voor gegeven wordt.

7.3 Bezwaren en klachten

Naast klanttevredenheidsonderzoek kunnen ook andere indicatoren inzicht geven in de klanttevredenheid, zoals ingediende klachten en bezwaarschriften. De regeling voor het indienen van klachten en bezwaren is volgens een geïnterviewde versnipperd, omdat de dienstverlening door verschillende organisaties wordt uitgevoerd en klachten en bezwaren over die dienstverlening niet integraal behandeld worden. Sinds de aanstelling van de nieuwe schuldhulpverlener zijn er twee officiële klachten door de gemeente Laarbeek afgehandeld. Daarnaast zijn er meldingen en niet officiële klachten binnengekomen, maar geen bezwaren. Ook zijn er klachten binnengekomen over de voorganger van de huidige schuldhulpverlener. Echter, volgens de gebiedsmanager sociaal domein zijn er, behoudens de affaire van vorig jaar, geen klachten of bezwaren ingediend bij de gemeente, GR Peelgemeenten en GR Senzer.

7.4 Interviews met klanten

Voor dit onderzoek zijn wij in gesprek gegaan met klanten van de schuldhulpverlening. Hun perspectief is zeer waardevol voor de doorontwikkeling van beleid, juist omdat de ervaringen van inwoners (klanten) de hiaten in het beleid zichtbaar kunnen maken. Waar regelingen elkaar onbedoeld tegenwerken, kunnen de verhalen van klanten dit aan het licht brengen.

In dit onderzoek is gesproken met zeven klanten over hun ervaringen met de schuldhulpverlening in de gemeente Laarbeek. Daarnaast is met twee personen gesproken die ondersteuning ontvangen vanuit Stichting Leergeld. De gesprekken gingen vooral over de thema's toegang, het intakegesprek, de consulenten, de ervaring met de ingezette ondersteuning en de samenwerking tussen organisaties.

De contactgegevens van de geïnterviewde klanten zijn aangeleverd door de schuldhulpverlener van de gemeente Laarbeek. De schuldhulpverlener heeft vooraf met alle geïnterviewde klanten contact gehad. De interviews zijn telefonisch afgenomen. Hoewel de ervaringen van deze negen respondenten geen representatief beeld geven van de ervaringen van de gehele doelgroep, geven ze wel een goed beeld van de reis die klanten maken wanneer ze met schuldhulpverlening te maken krijgen. De twee klantreizen zijn opgenomen als separate bijlagen. Hierna sommen we de belangrijkste bevindingen uit het klantonderzoek op.

Belangrijk om van tevoren op te merken, is dat zes van de zeven geïnterviewde klanten van de schuldhulpverlening te maken hebben gehad met de voormalige schuldhulpverlener die in 2020 uit dienst ging. Een aantal van deze klanten ondervindt daar nu nog de gevolgen van en een deel van hun antwoorden heeft betrekking op die situatie.

Toegang

Uit de gesprekken blijkt dat de meeste klanten zelf contact hebben gezocht met schuldhulpverlening, direct dan wel via LEVgroep. Een enkeling is doorverwezen door de woningstichting en nog iemand door een betrokken hulpverlener. Een iemand betwijfelt of de informatievoorziening over schuldhulpverlening voor iedereen even duidelijk is: *"Het komt je niet aangedragen. Je moet zelf uitzoeken."*

Door het vertrek van de vorige schuldhulpverlener moest een aantal geïnterviewde klanten zich in 2020 opnieuw aanmelden en gegevens aanleveren: *"Alle papieren opnieuw inleveren, alle schuldeisers opnieuw aanschrijven. Ja, alles weer opnieuw."* Sommigen van hen zitten nog in de intakefase en/of wachten in augustus 2021 nog op de start van hun traject of bijvoorbeeld op akkoord van schuldeisers: *"In december intakefase gestart met gemeente Laarbeek en vervolgens in augustus 2021 pas de intake van de Peelgemeenten."* Drie van de geïnterviewde klanten hebben geen contact meer met de gemeente, maar bijvoorbeeld wel met GR Peelgemeenten. De rest heeft wel (af en toe) contact met de gemeente.

De meningen over het proces van aanmelding zijn verdeeld. Door de klanten die zich voor een tweede keer moesten aanmelden vanwege het vertrek van de schuldhulpverlener, is de tweede aanmelding gemiddeld positiever ervaren dan de eerste: *"Ja, uiteindelijk wel, toen we de goede schuldhulpverlener hadden. Toen ging het gewoon goed."* Maar ook over de tweede aanmelding is niet iedereen even positief: *"Tweede keer is letterlijk anders verlopen. Moest dezelfde gegevens aanleveren. Wachttijden erg lang."*

Zoals in hoofdstuk 6.2 staat beschreven is de toegang tot schuldhulpverlening enigszins versnipperd. Dat komt ook naar voren uit enkele interviews met klanten van de schuldhulpverlening. Aanmelding dient te gebeuren bij LEVgroep, waarna klanten worden doorgestuurd naar de gemeente. Dus wanneer klanten zich direct melden bij de gemeente, kan het zijn dat zij eerst naar LEVgroep gestuurd worden en daarna terug naar de gemeente voor schuldhulpverlening. Een enkeling zegt over de aanmelding: *"Ja eerst... het is nogal verwarrend daar. Op de website staat dat je contact met LEVgroep moet opnemen en zij sturen je terug naar de gemeente."*

Wel geven de meeste klanten aan dat er aan hen duidelijk is uitgelegd wat zij konden verwachten. Een enkeling geeft aan dat dit bij de tweede aanmelding complexer was:

"Ik verzette mij tegen dat ik opnieuw moest beginnen. De uitleg die ik daarbij kreeg, vond ik niet gehoord, niet gezien, niet goed." Een ander geeft juist aan de tweede keer een betere uitleg te hebben gekregen.

Over de aanmelding bij Stichting Leergeld zijn de twee respondenten positief.

Intakegesprek

Over het algemeen zijn de geïnterviewde klanten positief over het intakegesprek bij schuldhulpverlening. Zo vertelt iemand: *"Dat was prettig. Ze legde uit wat wij van haar konden verwachten en andersom."* Een aantal klanten kon hun vragen goed stellen en kreeg antwoorden waar zij iets mee konden. Een enkeling geeft aan: *"Ja, op vragen die eigenlijk vrij praktisch zijn. Vragen over de situatie waardoor ik buiten mijn schuld om verzeild ben geraakt, werden van tafel geveegd."* Over een gesprek bij de GR Peelgemeenten zegt dezelfde persoon: *"Het eerste gesprek was vrij denigrerend, belerend ook."*

Consulenten

Aan klanten is ook gevraagd wat hun ervaringen zijn met hun consulent. Hierbij werd bijvoorbeeld gevraagd naar bereikbaarheid, bejegening, deskundigheid en vertrouwen. Het ging in deze gevallen om de schuldhulpverlener(s) van de gemeente, een contactpersoon bij GR Peelgemeenten of een bewindvoerder. De meeste geïnterviewde klanten zijn positief over hun consulenten: *"Heel goed gesprek mee gehad. Alles tot zover goed op kunnen lossen. Nee, wat dat betreft, heel goed verlopen."*

Een enkeling heeft minder positieve ervaringen met de bereikbaarheid van de consulent bij GR Peelgemeenten. *"Had haar terug willen bellen (...). Maar ze is niet bereikbaar."*

Over bewindvoerders is de ene klant boven verwachting positief en geeft de ander aan dat het wisselend is: *"Ene keer reageert ze wel binnen twee dagen op mail, soms reageert ze helemaal niet."*

Ondersteuning

Vier klanten van schuldhulpverlening zijn inmiddels een traject gestart. De andere klanten zitten nog in de intakefase of wachten bijvoorbeeld op akkoord van schuldeisers. Een geïnterviewde klant is tevreden met de ondersteuning en blij ervoor in aanmerking te zijn gekomen. Een ander vond de uiteindelijke keuze voor bewindvoering een goed (beter) idee. Ook geeft iemand aan dat GR Peelgemeenten tegen verwachting in voor een ander soort traject kozen, zonder daar voldoende terugkoppeling over te geven.

Ongeveer de helft van de geïnterviewde klanten ontvangt geen ondersteuning van andere organisaties, zoals LEVgroep, maatschappelijk werk, Kledingbank Laarbeek of Super Sociaal. Sommigen geven aan daar niet voor in aanmerking te komen vanwege financiële redenen. Voor twee klanten is het, vanwege medische of praktische redenen, fysiek niet goed bereikbaar. De betreffende ondersteuning vindt namelijk in Helmond plaats, niet in de gemeente Laarbeek.

Een aantal klanten wordt wel door deze organisaties ondersteund. Een klant die schuldhulpverlening ontvangt, wordt ook ondersteund vanuit Stichting Leergeld voor sportactiviteiten van het kind. Een iemand geeft aan door LEVgroep goed te zijn geholpen. Een ander geeft aan zelf deze ondersteuning te hebben geregeld, maar zegt hierover: *"Vervelende ervaring, omdat je overal zelf achteraan moet, lang moet wachten en beperkt ondersteund wordt."* Dezelfde persoon geeft ook aan dat er niet echt snel gecommuniceerd wordt tussen LEVgroep en Super Sociaal en dat klanten zich ieder jaar opnieuw bij deze organisaties moeten presenteren. Wel zegt deze persoon over de Kledingbank Laarbeek: *"(...) daar ben ik heel erg blij mee. Dat zijn hele fijne mensen."*

Een ander geeft aan door ondersteuners van een van deze organisaties niet prettig bejegend te zijn: *"En die waren beetje arrogant en gaven een heel erg schuldgevoel."*

De geïnterviewde klanten van Stichting Leergeld zijn positief over deze organisatie. Zij vinden dat het goed bereikbaar is, de ondersteuning goed wordt geregeld en de medewerkers aardig zijn. Zo zegt iemand: *"Laptop gehad via hun, leenlaptop. En die had ik via Leergeld, dat is super geregeld geweest. Was net in de tijd van lockdown met de scholen."*

Een aantal respondenten ontvangt naast schuldhulpverlening andere ondersteuning, namelijk van een gezinsvoogd, gezinscoach, jeugdhulp of een uitkering. De meerderheid van de klanten ontvangt naast schuldhulpverlening geen andere ondersteuning zoals een uitkering, jeugdhulp of Wmo-ondersteuning.

Financiële zelfredzaamheid

De meeste geïnterviewde klanten geven aan dat er met schuldhulpverleners nog niet (echt) is gesproken over het leven na afronding van de schuldhulpverlening. Voor een deel van hen komt dat simpelweg nog te vroeg. Een iemand geeft aan: *"Gaat over stukje nazorg, maar er is niet eens voorzorg. Lastige vraag, omdat ik elke keer opnieuw moet beginnen."* Twee klanten hebben het er al wel over gehad en met één van hen zijn er ook concrete afspraken over gemaakt.

Ook is er aan klanten gevraagd hoe schuldhulpverleners ervoor zorgen dat men zelf goed of beter met geld om kan gaan. Hierbij kan gedacht worden aan een cursus omgaan met geld, gegeven adviezen en (budget)coaching. De meeste respondenten geven aan dat dit niet nodig of van toepassing is. Bij anderen is het (nog) niet ter sprake gekomen.

Een iemand heeft er specifiek om gevraagd, maar heeft dit (nog) niet gekregen: *"Nee, heb ik allemaal gevraagd, maar gaan ze niet doen totdat MSNP rond is."* Een enkeling heeft wel concrete afspraken gemaakt over het volgen van een cursus na afloop van het traject.

Op de vraag of men vertrouwen heeft in de toekomst of behoefte heeft aan nazorg, wordt wisselend geantwoord. Sommigen hebben er vertrouwen in en geen behoefte aan nazorg, anderen hebben wisselend vertrouwen of weten het nu nog niet. Een enkeling heeft er geen vertrouwen in dat het gaat lopen: *"Heb wel vertrouwen in mezelf, maar ben afhankelijk van hoe Peelgemeenten communiceert naar schuldeisers."*

Verbeterpunten

Aan iedereen is gevraagd wat er goed gaat of goed is gegaan aan de schuldhulpverlening en wat er beter kan. Wat er volgens geïnterviewden goed is gegaan, is dat bijna alle schulden zijn afbetaald, het proces (als het eenmaal loopt) en de behulpzaamheid. Een iemand noemt het in dienst nemen van de nieuwe schuldhulpverlener als iets wat goed is gegaan: *"Ik kan niks anders zeggen dan dat het een top keuze is geweest."*

Twee klanten geven aan dat er niks goed is gegaan. Klanten van Stichting Leergeld antwoorden op deze vraag de snelle reactie en het gemak van aanvragen bij de stichting.

Qua verbeterpunten komen verschillende punten voorbij. Iemand noemt communicatie als verbeterpunt: *"Ik vind dat ze vooral beter moeten communiceren met degene die klant is. Niet alles laten afhangen van bewindvoering en schuldeisers en noem maar op."* Iemand anders noemt de manier waarop er met iemand wordt omgegaan: *"Dat ze zich wellicht eerst eens inlezen en verdiepen in een dossier alvorens ze met aannames iemand benaderen. En daadwerkelijk energie steken in één persoon en het als individu zien. Niet als nummer 38 in de schuldhulpverlening."* Een enkeling geeft aan dat er in de berekening iets is misgegaan. Een ander noemt dat de gemeente meer kan letten op wie er bij de gemeente komt werken. In lijn daarmee geeft iemand anders aan dat er meer toezicht mag zijn op de schuldhulpverlener, in het bijzonder in de periode dat iedereen thuiswerkt: *"Misschien dat ze er sneller achter waren gekomen als ze niet thuis hadden gewerkt, er meer zicht op was geweest."* Weer iemand anders geeft aan dat het traag en omslachtig is verlopen, met als voorbeeld dat, na alle stukken bij de gemeente te hebben aangeleverd, alles weer opnieuw moest worden aangeleverd bij GR Peelgemeenten: *"Mensen zijn vriendelijk, maar het proces is niet klantvriendelijk."* Deze persoon betwijfelt of dit proces voor iedereen even duidelijk is.

Tot slot zijn de geïnterviewde kanten gevraagd naar hun belangrijkste tip voor het team schuldhulpverlening. Er kwamen verschillende tips voorbij: meer vertrouwen in de klant en er niet vanuit gaan dat klanten het niet kunnen, persoonlijker opstellen, kijken of de overdracht tussen gemeente en GR Peelgemeenten anders kan en tot slot meer controle/toezicht en meer mensen helpen. Een aantal klanten had (nog) geen tip.

Hoofdstuk 8 Evaluatie en verantwoording

In dit hoofdstuk beschrijven we op welke manier de evaluatie en de verantwoording worden afgelegd, en in hoeverre daarover teruggekoppeld wordt aan de raad. Daarbij gaan we ook in op de vraag of dit naar het oordeel van de raad begrijpelijk, eenduidig, tijdig en volledig is.

Deelvraag	Antwoord
14. Hoe worden de taken die bij de GR Peelgemeenten en LEVgroep zijn belegd gemonitord, geëvalueerd en op welke wijze vindt hierover terugkoppeling plaats aan de raad?	<ul style="list-style-type: none"> De uitvoering van de taken wordt gemonitord (en geëvalueerd) via jaarverslagen en kwartaalrapportages die ter kennisgeving naar de raad gaan. Alle informatie komt op dit moment nog niet op een plek samen. Dus de raad wordt ook niet integraal geïnformeerd.
Norm	Waardering
<ul style="list-style-type: none"> Er vinden regelmatig evaluaties plaats van de uitvoerende organisaties. De uitvoerende organisaties leggen verantwoording af aan de gemeente; schriftelijk, maar ook middels presentaties en bijeenkomsten. Er is een dashboard of een monitor waaruit de voortgang op de uitvoering valt te monitoren. 	<ul style="list-style-type: none"> Er vinden op dit moment geen (structurele) evaluaties plaats van de uitvoerende organisaties. De organisaties leggen wel verantwoording af, maar dit gaat doorgaans schriftelijke en alleen via de P&C-cyclus. Er is nog geen dashboard of monitor waarin alle informatie samenkomt. De ontwikkeling hiervan is wel in gang gezet.
Deelvraag	Antwoord
15. Hoe wordt de gemeenteraad over de voortgang van het beleid geïnformeerd (tijdig, juist en volledig)?	<ul style="list-style-type: none"> De gemeenteraad wordt vooral via de P&C-cyclus geïnformeerd over de voortgang. De informatie die op dit moment door het college wordt gedeeld, voldoet niet altijd aan de verwachtingen van raadsleden. Er is voor raadsleden op dit moment geen beeld van de uitvoering en de kwaliteit van de dienstverlening. Mondelinge toelichting en het verhaal achter de cijfers worden gemist.
Norm	Waardering
<ul style="list-style-type: none"> Het college rapporteert over de voortgang van het beleid. Er vindt een jaarlijkse evaluatie plaats die gedeeld wordt met de gemeenteraad. De gedeelde informatie is tijdig, toegankelijk en duidelijk voor de gemeenteraad. 	<ul style="list-style-type: none"> Er wordt via de P&C-cyclus gerapporteerd over de voortgang. Er vindt geen jaarlijkse evaluatie plaats met de raad. De informatie voor de raad is niet altijd duidelijk en toegankelijk voor de raad; vooral mondelinge toelichting wordt gemist.

8.1 Informatievoorziening

In deze paragraaf wordt beschreven welke informatie wordt gedeeld met de gemeenteraad en in hoeverre er een systematiek is om de gemeenteraad te informeren over ontwikkelingen in de uitvoering van de schuldhulpverlening.

Informatie vanuit de P&C-cyclus

In de P&C-cyclus legt het college verantwoording af over het gevoerde beleid. Deze agenda bepaalt in hoge mate de inhoud van de verschillende documenten die onderdeel uitmaken van de jaarlijkse begrotingscyclus: de kadernota, de programmabegroting en de jaarstukken. Voor het controleren of het beleid zich verder ontwikkelt volgens de principes van de gestelde kaders, heeft de gemeenteraad van Laarbeek in de eerste plaats de volgende gegevens tot zijn beschikking:

- Via de reguliere P&C-cyclus per jaar:
 - kadernota
 - programmabegroting
 - jaarverslag
 - accountantsverslag
- Overige documenten over voortgang
- Informatie over de uitvoering door de Sociale Teams en dorpsondersteuners

De gemeenteraad van Laarbeek ontvangt vanuit de uitvoerende partijen (Gr Senzer en GR Peelgemeenten) verschillende documenten in de P&C-cyclus:

- Jaarverslag
- Programmabegroting
- Kwartaalrapportages

Verantwoording over de uitvoering van de schuldhulpverlening gebeurt in de eerste plaats aan de hand van jaarverslagen en sinds korte tijd ook middels kwartaalrapportages (zoals van Gr Senzer en GR Peelgemeenten) door de uitvoerende partijen. Deze verslagen worden ook aan de raad verstuurd ter kennisgeving. De informatie vanuit de uitvoerende partijen (waaronder ook de schuldhulpverlening uitgevoerd door de gemeente zelf) komt op dit moment nog niet samen in een overzichtelijke rapportage of een dashboard. Met andere woorden de aantallen en resultaten worden nu gefragmenteerd aangeboden, zoals ook al beschreven in het vorige hoofdstuk. Hiermee is de voortgang op het niveau van iedere partij wel te volgen, maar de voortgang op het niveau van integrale schuldhulpverlening niet. De voortgang van de uitvoering van het beleid is op dit moment sowieso niet te volgen omdat er in de huidige beleidsnota maar deels meetbare indicatoren zijn geformuleerd bij de doelstellingen, zoals eerder beschreven in hoofdstuk 5.

Op dit moment ontbreekt het aan actuele sturingsinformatie voor schuldhulpverlening. Het beleid en de uitvoering zijn de afgelopen jaren ook niet geëvalueerd; bijsturing vanuit de gemeente vindt plaats naar bevinding van zaken. Wel is de gemeente druk bezig met het opzetten van een Monitor Sociaal Domein waarin de schuldhulpverlening voorrang krijgt. Sinds 1 januari 2021 wordt door de gemeente Laarbeek het klantvolgsysteem Onview gehanteerd. Vanuit dit klantvolgsysteem, maar ook uit RIS-Matching en RIS-Vroeg-eropaf is sinds enige tijd managementinformatie beschikbaar; deze informatie is nog niet gedeeld met de raad.

Andere indicatoren voor het monitoren van de voortgang zijn bijvoorbeeld klanttevredenheidsonderzoeken en het aantal klachten en bezwaarschriften, die zeer gering zijn, blijkt uit deskresearch. In het vorige hoofdstuk is reeds beschreven dat er nog nooit klanttevredenheidsonderzoeken zijn uitgevoerd onder klanten van de schuldhulpverlening (of vanuit die invalshoek), waardoor de klanttevredenheid op dit moment niet inzichtelijk is. Respondenten binnen dit onderzoek geven aan dat ze het niet direct gemist hebben dat er geen klanttevredenheidsonderzoeken zijn uitgevoerd. Toch zijn de meesten wel van mening dat het goed zou zijn om ten minste een keer per een of twee jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren om daarmee de kwaliteit van de dienstverlening te evalueren en borgen.

8.2 Informatie behandeling

Uit gesprekken komt naar voren dat de raad ten aanzien van schuldhulpverlening graag meer inzicht zou willen in de cijfers, maar ook in de verhalen achter de cijfers. Omdat de uitvoering van de schuldhulpverlening (uitgaande van de brede definitie) door de gemeente Laarbeek ook bij verschillende partijen is belegd (GR Peelgemeenten, GR Senzer, LEVgroep) is er op dit moment geen

helder inzicht in de cijfers, te meer daar de cijfers ook pas sinds kort in hetzelfde systeem samen komen, maar ook nog niet allemaal. Vanuit de raad is er echter een sterke roep om cijfers te ontvangen die ook geduid worden. In het gesprek met de raad is aangegeven dat zij niet zitten te wachten op 'monnikenwerk' om alle cijfers en informatie door te spitten. Het is belangrijk dat er ook een verhaal achter de cijfers wordt gegeven; door bijvoorbeeld presentaties te geven op raadsinformatieavonden, door werkbezoeken of door cliëntervaringsonderzoeken. Veel respondenten (waaronder raadsleden zelf) merken op dat mondelinge duiding vaak beter werkt dan alles op papier met de raad te delen. De raad moet weten wat inwoners meemaken en waarom er met bepaalde partijen samen wordt gewerkt. Het vraagt dus meer dan informeren alleen, het gaat ook om de manier waarop de raad wordt geïnformeerd.

Best Practice

Expertteam Lisse

Voor de gemeente Lisse voert ISD Bollenstreek alle taken in het Sociaal Domein uit (inclusief de schuldhulpverlening). Omdat het hier om veel taken gaat en complexe beleidsterreinen die sterk in ontwikkeling zijn, heeft de gemeenteraad van Lisse een zogenaamd Expertteam ISD Bollenstreek opgericht. Dit informele gremium houdt zich alleen bezig met informatiedeling en behandeling vanuit de ISD. Het overleg dat maandelijks plaatsvindt, heeft geleid tot betere en meer inhoudelijke gesprekken tussen de raad en het college, maar ook tussen de raad en de uitvoeringsorganisatie zelf, waardoor raadsleden ook meer kennis en kunde vergaren van het thema en zodoende ook meer betrokken zijn bij de uitvoering. Dit maakt het mogelijk dat zij ook scherper kunnen zijn in hun kaderstellende en controlerende rol.

Verschillende respondenten merken op dat er eigenlijk geen werkbezoeken plaatsvinden op het gebied van schuldhulpverlening, ook niet bij ketenpartners zoals LEVgroep of bij andere voorliggende voorzieningen zoals Kledingbank Laarbeek. Veel ketenpartners merken daarom ook op dat de gemeente, maar ook de raad op betrekkelijke afstand staan van de uitvoering. Door de landelijke discussies over schuldhulpverlening, de coronacrisis en de toeslagenaffaire (maar ook door een recent schandaal in de gemeente zelf) is de aandacht nu wel toegenomen.

In het gesprek met raadsleden is aangegeven dat zij vaak zelf om informatie moeten vragen en dat een proactieve houding vanuit het college wordt gemist. Al zijn er ook raadsleden die vinden dat zij zelf een taak hebben om informatie op te vragen, dan wel aan te geven wat zij missen in de informatievoorziening. De informatie die op dit moment door het college wordt gedeeld, voldoet niet altijd aan de verwachtingen van raadsleden. Er is voor raadsleden geen beeld van de uitvoering en de kwaliteit van de dienstverlening. Dit is niet verwonderlijk, want er zijn - zoals in paragraaf 7.3 beschreven - nog nooit cliëntervaringsonderzoeken gehouden en er zijn ook weinig andere onderzoeken of indicatoren waaruit de kwaliteit van de uitvoering valt af te lezen.

8.3 Bijsturing door de raad

Zoals hiervoor beschreven (en in hoofdstuk 5) heeft de gemeenteraad zich in het verleden niet heel intensief bemoeid met de beleidsontwikkeling en uitvoering van de schuldhulpverlening. De gemeenteraad heeft zich ook niet expliciet met de doelstellingen voor de schuldhulpverlening bezig gehouden. De raad is wel van mening dat het nodig is dat zij zichzelf meer gaan toeleggen op de kaderstellende rol bij het nieuw te vormen beleid. Uit gesprekken komt naar voren dat er op het thema in het verleden nooit politieke discussies zijn gevoerd. Een aantal respondenten merkt zelfs op dat het bestuur, maar ook de raad er pas sinds de afgelopen raadsperiode serieus werk van heeft gemaakt. Het beleid dat op dit moment geldt, is goedgekeurd door de raad, maar er is geen inhoudelijke sessie geweest in het voortraject om te kijken welke kaders en doelen de raad graag in het beleid zou terug zien. Daarmee is de kaderstellende rol dus beperkt gebleven tot het vaststellen van het beleid, in plaats van het formuleren van de uitgangspunten.

Raadsleden hebben diverse instrumenten waarmee ze opdrachten kunnen geven (motie) of wijzigingen kunnen aanbrengen in het ontwerpbesluit (amendement). Uit de documentenstudie komt naar voren dat er op het gebied van schuldhulpverlening de afgelopen jaren een motie is ingediend en geen amendementen zijn ingediend⁵. Raadsleden geven aan erg betrokken te zijn bij het thema, maar als gevolg van afstand tot de uitvoeringspraktijk (die er versnipperd is), is het lastig om controle- en sturingsinstrumenten snel in te zetten. Zo zijn er de afgelopen jaren ook geen officiële raadsvragen gesteld over (de uitvoering van) de schuldhulpverlening. Zoals eerder aangegeven zit de raad op dit moment vooral in de rol van controleur, maar voelt zich ook nog niet volledig geëquipeerd in die rol.

Best Practice

Doelenkaders Alkmaar

Omdat voor de Alkmaarse raad de relatie tussen de doelstellingen en de indicatoren niet altijd duidelijk bleek, is aan het college gevraagd om jaarlijks samen met de raad zogenaamde doelenkaders op te stellen (in samenwerking met de uitvoeringsorganisatie) waarin de doelen zijn doorvertaald naar indicatoren. Dit heeft ervoor gezorgd dat de raad effectiever kan monitoren in hoeverre de doelen van het beleid worden gerealiseerd. Een dergelijke constructie zou ook in Laarbeek kunnen worden ingevoerd, en daarmee de behoefte kunnen vervullen aan meer controle op de voortgang en het (her)formuleren van een betere monitoring en evaluatie voor de komende jaren.

⁵ De motie 'Zelfstandigen met schulden' is ingetrokken omdat dit meegenomen zou worden in het beleid - PvdA in raadsvergadering 5 november 2020.

Bijlage 1 Normenkader

Onderzoeksvraag	Norm
Beleid	
1. Welke kaders en richtlijnen hebben raad en college met elkaar afgesproken ten aanzien van de schuldhulpverlening?	<ul style="list-style-type: none"> • Het beleidskader is vastgesteld en actueel. • De beoogde maatschappelijke effecten zijn expliciet benoemd. • De raad heeft mee kunnen denken en beslissen in het kader van hun kaderstellende rol. • Relaties met andere beleidsterreinen zijn expliciet benoemd en duidelijk gemaakt.
2. Welke ambities, doelen en bijbehorende effect- en prestatie-indicatoren heeft de gemeente daarbij opgesteld en zijn deze SMART geformuleerd?	<ul style="list-style-type: none"> • De doelen zijn benoemd en SMART geformuleerd . • Er is expliciet in kaart gebracht welke streefwaarden gerealiseerd dienen te worden.
Organisatie en uitvoering	
3. Welke taken heeft de gemeente bij de GR Peelgemeenten belegd en welke afspraken zijn hierover gemaakt?	<ul style="list-style-type: none"> • Er is een convenant of een ander samenwerkingsdocument opgesteld waarin duidelijke afspraken zijn gemaakt tussen de gemeenten met betrekking tot het bieden van schuldhulpverlening. • Indien de gemeente nog een rol heeft in bijvoorbeeld het doen van de intake of op het gebied van preventie van schulden, dan is voor beide partijen duidelijk wie welke rol belegd heeft.
4. Hoe is de samenwerking met de LEVgroep, woningbouwcorporaties, energieleveranciers, zorgverzekeraars en andere lokale maatschappelijke en kerkelijke organisaties geregeld?	<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn duidelijke afspraken gemaakte tussen de gemeente en de verschillende ketenpartners. De samenwerking biedt meerwaarde voor de inwoners van de gemeente.
5. Hoe is de vroegsignalering/preventieve aanpak, de Voorziening Kleine Schulden, het Maatwerkbudget, één regisseur, financieel dienstverlener ingericht en geïmplementeerd?	<ul style="list-style-type: none"> • Er is duidelijkheid over de inrichting van vroegsignalering. • Alle betrokken partners zijn bekend bij de gemeente.
6. Is de (lokale en regionale) organisatie en aanpak rondom de schuldenproblematiek en schuldhulpverlening (inclusief de relatie tot de toegang en de relatie met de vrijwilligers) adequaat? (En in hoeverre is er sprake van een effectieve samenwerking bij de uitvoering van de schuldhulpverlening in de keten van (voorliggende) voorzieningen en organisaties?)	<ul style="list-style-type: none"> • Daar waar het speciale doelgroepen (zoals ondernemers) betreft, is duidelijk wat hiervoor de handelswijze is. • Alle doelgroepen worden geholpen bij de aanvraag voor schuldhulpverlening dan wel geholpen of verwezen naar een andere oplossing/instantie.
7. Wat is de actuele situatie met betrekking tot: <ol style="list-style-type: none"> a. de schuldenproblematiek in de gemeente Laarbeek (aantallen, type problematiek, ernst)? b. Het gebruik van de diverse vormen van schuldhulpverlening, door welke instanties? 	<i>Hiervoor bestaat in beginsel geen norm, dit moet uit het onderzoek blijken.</i>
8. Worden de uitgangspunten van de schuldhulpverlening door elk van de betrokken instanties (goed) toegepast?	De uitgangspunten zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Schuldhulp sluit aan bij de inwoner. • Schuldhulp is integraal. • Schuldhulp is maatwerk. • De ondersteuner werkt resultaatgericht. • De dienstverlening is bereikbaar en toegankelijk. • Schuldhulp is vrijwillig maar niet vrijblijvend.

<p>9. Welke instrumenten zet de gemeente in voor het doelgroepenbeleid? En worden de doelgroepen bediend?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indien er speciaal doelgroepenbeleid is gecreëerd, is ook duidelijk op welke manier (met welke instrumenten of specifieke trajecten) deze geholpen zijn. • De gemaakte keuzes binnen het beleid zijn vastgelegd in documenten en herkenbaar voor de uitvoering en klanten.
<p>Resultaten</p>	
<p>10. Is de dienstverlening adequaat?</p>	<p><i>Hiervoor bestaat in beginsel geen norm, dit moet uit het onderzoek blijken.</i></p>
<p>11. Worden de geformuleerde doelen en resultaten van de schuldhulpverlening behaald?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Er kan zowel kwantitatief als kwalitatief een overzicht worden verstrekt over de stand van zaken bij de schuldhulpverlening. • De prestaties van de gemeente zijn inzichtelijk te maken door de uitvoeringsorganisaties. De prestaties van de gemeente Laarbeek zijn in lijn met de geformuleerde streefwaarden.
<p>12. Wat is het percentage van mensen dat na een traject weer terugkomt?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Er is inzicht in hoe hoog het recidivepercentage is. • Indien er sprake is van nazorg verleend door de Peelgemeenten of de gemeente Laarbeek, zijn hier heldere kaders voor gesteld.
<p>13. Wat is de impact van het gevoerde beleid vanuit cliëntperspectief: is dit beleid volgens hen effectief? (Zijn ze goed geholpen?)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inwoners van de gemeente Laarbeek die te maken hebben met schuldhulpverlening zijn in hun ogen goed geholpen door de verschillende instanties (zoals de GR Peelgemeenten en LEVgroep) waardoor zij uitzicht hebben of krijgen op een schuldenvrij leven. • Er is sprake geweest of er is sprake van een helder traject. • Klanten zijn gedurende het traject vriendelijk en juist bejegend door de medewerkers van schuldhulpverlening.
<p>Evaluatie en verantwoording</p>	
<p>14. Hoe worden de taken die bij de GR Peelgemeenten en LEV-groep zijn belegd gemonitord, geëvalueerd en op welke wijze vindt hierover terugkoppeling plaats aan de raad?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Er vinden regelmatig evaluaties plaats van de uitvoerende organisaties. • De uitvoerende organisaties leggen verantwoording af aan de gemeente; schriftelijk, maar ook middels presentaties en bijeenkomsten. • Er is een dashboard of een monitor waaruit de voortgang op de uitvoering valt te monitoren.
<p>15. Hoe wordt de gemeenteraad over de voortgang van het beleid geïnformeerd (tijdig, juist en volledig)?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Het college rapporteert over de voortgang van het beleid. • Er vindt een jaarlijkse evaluatie plaats die gedeeld wordt met de gemeenteraad. • De gedeelde informatie is tijdig, toegankelijk en duidelijk voor de gemeenteraad.
<p>16. Wat zijn best practices op het gebied van schuldhulpverlening en zijn de gemeente en de betrokken organisaties ermee bekend?</p>	<p><i>Hiervoor bestaat in beginsel geen norm, dit moet uit het onderzoek blijken.</i></p>

Bijlage 2 Bestudeerde documenten

Beleid

- Beleidsplan Schuldhulpverlening Peelgemeenten 2019-2022
- Lokale uitwerking regionaal beleidsplan SHV Peelgemeenten 2019-2022
- Beleidsregels schuldhulpverlening
- Toelichting beleidsregels schuldhulpverlening
- Minima- en Armoedebeleid gemeente Laarbeek 2021-2024
- Start aanpak vroegsignalering gemeente Laarbeek 2021 en verder
- Notitie Dienstverlening Heroriëntatie en Schuldhulp
- Raadsvoorstel Schuldhulpverlening in Laarbeek, d.d. 20 juni 2019
- Raadsvoorstel GR Peelgemeenten inzake Regionale beleidsplan Schuldhulpverlening - raad 20 juni 2019
- Verordening beslistermijn schuldhulpverlening
- Voorstel structurele inzet lokale schuldhulpverlener
- Voorziening Kleine Schulden
- Evaluatie Voorziening Kleine Schulden
- Businesscase heroriëntatie en schuldhulpverlening
- Kadernota's (2018-2021)
- Programmabegrotingen (2018-2021)
- Raadsinformatiebrief heroriëntatie en schuldhulpverlening ondernemers
- Raadsinformatie inzake vroegsignalering
- Vijfpartijenakkoord Raadsprogramma 2018-2022 Laarbeek
- Laarbeeks Preventieakkoord (juni 2021)
- Communicatieaanpak schuldhulpverlening
- Algemene Subsidieverordening gemeente Laarbeek 2021
- Subsidieprogramma 2021-2023
- Vastgesteld privacybeleid Laarbeek
- Concept collegevoorstel sluitende keten schuldhulpverlening
- Jaarrekening 2018 Stichting Leergeld
- Jaarrekening 2020 Stichting Leergeld
- Meerjarenbeleidsplan 2021-2024 Stichting Leergeld
- Actieplan laaggeletterdheid 2022

Cliëntenraad

- Advies beleidsplan schuldhulpverlening
- Advies vroegsignalering

Verantwoording

- Programmarekeningen (2018-2020)
- Jaarrapportage 2020 zorgkosten Laarbeek

GR Peelgemeenten

- GR Peelgemeenten 2020
- Dienstverleningsovereenkomst Peelgemeenten - Stichting Kredietbank Nederland
- Dienstverleningsovereenkomst inkomensbeheer Peelgemeenten - Stichting Kredietbank Nederland
- Jaarrapportage 2020 zorgkosten Laarbeek
- Samenvatting BMS Laarbeek kwartaalrapportages Q1, Q2 en Q3 2021
- Koersagenda 2021-2024 Samenwerken door samen werken

GR Senzer

- Dienstverleningsovereenkomst GR Peelgemeenten - GR Senzer
- Dienstverleningsovereenkomst Heroriëntatie van & Schuldhulpverlening aan zelfstandig ondernemers GR Peelgemeenten - gemeente Helmond - GR Senzer
- Dienstverleningsovereenkomst TONK GR Peelgemeenten - GR Senzer
- Jaarverslag 2020 Bijzondere Bijstand
- Kwartaalverslag Bijzondere Bijstand Q1 en Q2 2021
- Kwartaalverslag Schuldhulpverlening ondernemers Q1 en Q2 2021

LEVgroep

- Brief optimale inzet vrijwilligers
- Stroomschema

Uitvoeringsdocumenten

- Folder Beter uitkomen met een laag inkomen
- Jaarplanning 2021 Sociaal Domein
- Uitvoeringsplan jeugd 2021-2022
- Procesbeschrijving voor inzet uitzonderlijk maatwerk
- Processchema behandeling bezwaarschriften en interne afspraken
- Werkproces vroegsignalering
- Werkinstructie collegiale toetsing

Raadsstukken

- 20201105 Motie PvdA - Zelfstandigen met schulden
- Besluitenlijst raadsvergadering 5 november 2020
- Besluitenlijst raadsvergadering 18 maart 2021
- Diverse besluitenlijsten

Bijlage 3 Lijst van gevoerde gesprekken

Interne gesprekspartners gemeente Laarbeek
Vertegenwoordiging van de gemeenteraad
Bestuurlijk portefeuillehouder
Beleidsmedewerker Sociaal Domein
Gebiedsmanager Sociaal Domein
Manager dienstverlening en informatie
Medewerker schuldhulpverlening
Cliëntenraad
Uitvoerende organisaties
Medewerkers GR Peelgemeenten (kwaliteitsmedewerker en klantbegeleider schulddienstverlening)
Medewerkers GR Senzer
Medewerkers LEVGroep
Inforing
Ketenpartners
Kredietbank Nederland
GR Peelgemeenten
Kledingbank Laarbeek
Mentum bewindvoering
GR Senzer
Stichting Leergeld
Super Sociaal
Wocom

Bijlage 4 Topiclijst interviews met klanten

Achtergrond

1. Hoe lang zit u in schuldhulpverlening?
 - a. In welke fase van het traject zit u? (intake, lopende regeling, nazorg)
2. Heeft u nog contact met de gemeente in het kader van schuldhulpverlening?
3. Hoe kwam u in aanraking met schuldhulpverlening?

Aanmelding en aanvraag/intake

4. Hoe liep het proces? (aanmelding, contact met LEV-groep, contact met SHV-er, Ondernemerspunt, dorpsondersteuner)
5. Werd er duidelijk uitgelegd wat u kon verwachten?
6. Wat vond u van het intakegesprek?
7. Kon u goed al uw vragen stellen?
8. En kreeg u antwoorden waar u iets mee kon?

Contact en ervaringen consulent en/of andere hulpverlening

9. Heeft u te maken gehad met de schuldhulpverlener die uiteindelijk is ontslagen door de gemeente?
10. Wat zijn uw ervaringen met uw consulent? Denk aan bereikbaarheid, bejegening, deskundigheid en vertrouwen.
11. Wat zijn uw ervaringen met de ingezette ondersteuning?
12. Welke ondersteuning is ingezet? En wat vindt u daarvan? Voorbeelden van ingezette ondersteuning:
 - a. Informatie en advies
 - b. Budgetcoaching
 - c. Betalingsregeling
 - d. Herfinanciering
 - e. Het minnelijk schuldregelingstraject met eventueel budgetbeheer
 - f. De Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP)
13. In hoeverre wordt u door andere organisaties ondersteund, zoals:
 - a. LEV-groep
 - b. Maatschappelijk werk
 - c. Kledingbank
 - d. Super Sociaal
14. Werken de verschillende organisaties die u helpen goed samen?
15. Ontvangt u ook andere ondersteuning? Bijvoorbeeld: een uitkering, jeugdhulp, Wmo ondersteuning, psychische hulp, et cetera.

Stimuleren financiële zelfredzaamheid

16. Hoe bereiden schuldhulpverleners u voor op uw leven na afronding van de schuldhulpverlening?
17. Hoe zorgen ze dat u zelf goed (of beter) met uw geld om kan gaan? (Denk aan cursus omgaan met geld, gegeven adviezen en (budget)coaching.)
18. Hoe kijkt u naar de toekomst? Vertrouwen? Behoeftte aan nazorg?

Wat gaat goed en wat kan beter?

19. Wat gaat er goed/is er goed gegaan aan uw schuldhulpverlening?
20. Wat zijn dingen die beter kunnen? En waarom?
21. Wat is de belangrijkste tip voor het team schuldhulpverlening?

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

KvK BMC Advies 32078667
IBAN NL91ABNA0504035754
BTW NL80.86.63.598 B.01

Colofon

24 december 2021

Classificatie	:	Vertrouwelijk
Naam adviseurs	:	Hans Slooijer, Tom Plat, Pauline de Jong
Projectnummer	:	PO021840
Correspondentienummer	:	DH-2412-1331

Kijk voor meer info op onze website: bmc.nl