



Nota van B&W

Onderwerp Evaluatierapport schuldhulpverlening 2008 - 2011

Portefeuillehouder S. Bak
Collegevergadering 27 maart 2012
Inlichtingen L. Hoksbergen/J. Sinke (6036)
Registratienummer 2012.0013344

Samenvatting

Wat gaan we er voor doen?

In 2008 is het beleid voor schuldhulpverlening vastgesteld in de raad met de toezegging dat dit beleid geëvalueerd zou worden. Er zijn destijds dienstverleningsafspraken gemaakt met de contractant voor schuldhulpverlening om cliënten zo goed mogelijk te ondersteunen. Wij hebben ingezet op een laagdrempelig informatievoorzieningspunt, het versterken van de regiefunctie en een preventiecampagne starten teneinde specifieke doelgroepen te bereiken. In deze nota wordt zichtbaar in welke mate de gemeente hier in is geslaagd.

Op 7 februari jl heeft de Eerste Kamer ingestemd met het wetsvoorstel Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS). Op dit moment is nog niet bekend of deze wet per 1 juli 2012 of per 1 januari 2013 van kracht zal worden. De wet vereist dat de gemeente een vierjarig beleidsplan schuldhulpverlening opstelt; dit zal voor de zomer 2012 ter besluitvorming worden voorgelegd. Aangezien het schuldhulpverleningsbeleid veel raakvlakken kent met de vraagstukken van het sociaal domein zal het beleidsplan schuldhulpverlening terdege rekening houden met deze relevante vraagstukken.

Op 14 februari jl., heeft het college ingestemd met de nota Schuldhulpverlening; beleid en aanbesteding 2012. Op 1 juli 2012 eindigt de overeenkomst met Sociaal.nl, de huidige contractpartner voor de uitvoering van schuldhulpverlening en budgetbeheer. Om een nieuwe partner te contracteren wordt er een Europese aanbesteding uitgevoerd. De belangrijkste uitkomsten van de nu voorliggende evaluatie zijn reeds meegenomen in dit aanbestedingstraject. Uit deze nu voorliggende evaluatie en de komende invoering van de nieuwe wet schuldhulpverlening komt een aantal taken voort die extra aandacht vragen om ze goed uit te kunnen voeren conform de wet (betere regievoering, preventie en informatievoorziening). Hiertoe stellen we voor om de tijdelijke formatie van 0,7 fte om te zetten in structurele formatie, zonder dat dit toename van de overhead zal betekenen. In verband met de invoering van de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening zal in het kader van de Programmabegroting indien nodig een separate nota ter besluitvorming worden voorgelegd waarin de consequenties worden geschetst.

De evaluatie 2008 tot en met 2011 is aan de hand van een aantal essentiële vragen uitgevoerd:

- *Welke resultaten zijn er in de periode 2008 - 2011 behaald met de uitvoering van schuldhulpverlening;*
- *welke verbeterpunten zijn hierin te onderkennen met het oog op aanstaande wetgeving, klantenbestand en de keuze voor een contractpartner?*

Wat willen we bereiken?

Uitgangspunt bij het beleid is voorkomen dat mensen in een positie geraken dat ze niet langer in staat zijn om aan hun betalingsverplichtingen te kunnen voldoen. Het aanbod van schuldhulpverlening wilden wij verder verbeteren.

Wat mag het kosten?

De gemeente Haarlemmermeer ontving voor de jaren 2009 tot en met 2011 in totaal € 443.853,- aan specifieke rijksuitkering voor schuldhulpverlening. Daarnaast is er budget beschikbaar gesteld vanuit het Participatiebudget en de algemene middelen. Een specificatie van de kosten is opgenomen in het overzicht op volgvel 6 van de nota.

Wie is daarvoor verantwoordelijk?

Het College van B&W is verantwoordelijk voor de uitvoering van de evaluatie van de gemeentelijke schuldhulpverlening en budgetbeheer. Sinds 2008 is de uitvoering overgedragen van Bureau Schuldhulpverlening & Budgetbeheer Haarlem (Stadsbank Haarlem) naar Sociaal.nl. Momenteel loopt de Europese aanbesteding voor een nieuwe uitvoerder per 1 juli 2012.

Wanneer en hoe wordt de raad over de voortgang geïnformeerd?

Met dit rapport is de toezegging nagekomen aan de raad om een evaluatie van het beleid uit te voeren. De raad is verder geïnformeerd via de jaarlijkse P&C-cyclus.

2. Voorstel

Op grond van het voorgaande besluit het college:

1. het evaluatierapport vast te stellen;
2. de formatie voor schuldhulpverlening van 0,7 fte met ingang van 1-1-2012 structureel te maken en dit te dekken uit Programma 4 en hiervoor bij de Voorjaarsrapportage een voorstel te doen.
3. dit voorstel ter bespreking aan te bieden aan de raad.

3. Uitwerking

Leeswijzer evaluatierapport

In het evaluatierapport worden behaalde resultaten in een cijferoverzicht gepresenteerd, aangevuld met een beschrijving van de huidige schuldproblematiek, organisatie en kwalitatieve informatie uit interviews over het functioneren van schuldhulpverlening in Haarlemmermeer van 2008 tot en met 2011. In het rapport komt de realisatie aan de orde van de voornaamste afspraken uit 2008 en het rapport bevat een evaluatie van de dienstverlening door Sociaal.nl. Het rapport vervolgt met een financiële paragraaf, een beschouwing in hoeverre de gemeentelijke schuldhulpverlening al voldoet aan nieuwe wetgeving en eindigt met een aantal verbetervoorstellen in de vorm van aanbevelingen voor toekomstige gemeentelijke schuldhulpverlening.

Schuldenproblematiek in Haarlemmermeer

Het gemiddeld besteedbaar huishoudinkomen is in Haarlemmermeer aanzienlijk hoger dan het landelijke gemiddelde. Dat geldt voor alle huishoudtypes. Uit een analyse van aard en omvang van de schuldproblematiek blijkt dat er relatief weinig ouderen en weinig jongeren aankloppen voor schuldhulpverlening. Bijna de helft van de inwoners met een schuldtraject is alleenstaand. In 49% van de huishoudens in een traject (286 huishoudens in 2011) zijn er kinderen bij betrokken in de leeftijd tot 18 jaar. Daarvan groeit tweederde van hen (190 kinderen) op in een eenoudergezin. Meer dan de helft van de schuldenaren (59%) heeft een inkomen boven 120% van de bijstandsnorm. De achtergronden van cliënten zijn zeer divers en hun schulden kennen allerlei oorzaken. Steeds vaker zijn er cliënten met koopwoningen in trajecten. Een groot deel van de schuldhulpverlening cliënten woont in de wijk Overbos.

Wat willen we bereiken?

Beeld van de uitvoering van het beleid 2008-2011

De gemeente helpt mensen met schuldvragen relatief snel op weg. Er zijn geen wachtlijsten en bij elke cliënt besteden we aandacht aan de individuele situatie en achtergrond. Een groot deel van de schuldtrajecten is succesvol afgerond. Trajecten duren doorgaans wat langer dan bij andere gemeenten. Hier is nadrukkelijker op bij te sturen als gemeente en als schuldhulpverleners. Een aandachtspunt is de bereikbaarheid van de schuldhulpverleners voor klanten en het cliëntcontact. In de aanbesteding is een voorwaarde voor de uitvoerende partij om aanwezig te zijn in het raadhuis. Er is momenteel niet goed te beoordelen in hoeverre de doelgroep tevreden is over de dienstverlening. Klanttevredenheidsmetingen ontbreken in dit kader, maar zijn in de aanbesteding opgenomen. Tezamen met het vergroten van de bekendheid van de klachtenregelingen, zouden investeringen op dit terrein in de toekomst meer inzicht geven in de effectiviteit van de dienstverlening.

Haarlemmermeer heeft met de uitvoering schuldhulpverlening van 2008 tot en met 2011 een positief resultaat bereikt wat betreft succesvolle schuldtrajecten (71% tot 86%), recidive (12% in 2011) en het aantal formele klachten (8 in 2011). Het aantal nieuwe budgetadviesgesprekken (gemeente) is gestegen van 345 in 2008 naar 664 in 2011. Momenteel doorlopen circa 500 inwoners een traject schuldhulpverlening of budgetbeheer (Sociaal.nl). Wij hebben onszelf als doel gesteld om te "voorkomen dat mensen in een positie geraken dat ze niet langer in staat zijn om aan hun betalingsverplichtingen te kunnen voldoen en het aanbod van schuldhulpverlening verder te verbeteren". Het bereiken van deze doelstelling is door de gekozen formulering niet goed meetbaar. Wel is duidelijk dat de vraag naar schuldhulpverlening anno 2012 aanwezig is en naar verwachting zal toenemen. Dit is slechts ten dele beïnvloedbaar. Onze gemeente voldoet met de huidige beleid grotendeels al aan de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Hier is nog meer in te verbeteren door het alert zijn op de regiefunctie en het versterken van selectief aangeboden preventie activiteiten voor inwonersgroepen die het meest risico lopen op problematische schulden, vooral gezinnen met kinderen.

Afspraken schuldhulpverlening 2008

In het raadsbesluit schuldhulpverlening 2008 staat het volgende beleid geformuleerd: *"Voorkomen dat mensen in een positie geraken dat ze niet langer in staat zijn om aan hun betalingsverplichtingen te kunnen voldoen en het verder verbeteren van het aanbod van schuldhulpverlening"*.

Er zijn destijds dienstverleningsafspraken gemaakt met de schuldhulpverleners. Er zijn uitgangspunten opgesteld en daarnaast zijn de volgende drie activiteitengroepen benoemd:

1. **Informatie.** *Er wordt een laagdrempelig informatievoorzieningspunt ingesteld dat geïntegreerd wordt binnen het Wmo loket. Hiervoor is de formatie tijdelijk uitgebreid met 0,7 fte.*
2. **Preventie.** *Er wordt een gerichte preventiecampagne opgezet voor de specifieke doelgroepen: ouderen en ouderen waarvan de partner is overleden, personen in echtscheiding, mensen met UWV uitkering, jongeren.*
3. **Regie.** *De regiefunctie wordt versterkt met het maken van prestatieafspraken met ketenpartners, het ontwikkelen van indicatoren, en een kennisbijeenkomst.*

Resultaten op de drie uitgangspunten

Uit de evaluatie is het volgende naar voren gekomen ten aanzien van de in 2008 vastgestelde uitgangspunten.

1. Informatievoorziening/communicatie

De gemeente heeft een laagdrempelig informatiepunt gerealiseerd. Inwoners weten dit informatiepunt te vinden. Meer folderverspreiding en beter vindbare informatie op de gemeentewebsite kan helpen om de informatievoorziening nog beter te maken. De tijd die verstrijkt voordat inwoners met hun vraag geholpen worden valt ruim binnen de indertijd vastgestelde norm. De gemeente kiest voor een integrale benadering met aandacht voor de situatie van de cliënt en voor voorliggende voorzieningen. Een verdere verbetering zou kunnen worden bereikt door gegevens maar 1 keer uit te vragen en niet zoals nu zowel in het budgetadviesgesprek als bij de intake van de schuldhulpverlener. Met de verwachting dat het aantal mensen met financiële problemen toe blijft nemen, blijft het van belang om goed bereikbaar en laagdrempelig te zijn. In het beleidsplan 2012-2016 zal dit verder uitgewerkt worden in samenhang met het bredere sociaal domein.

2. Preventie

Het onderzoeksbureau Regioplan heeft in 2007 geadviseerd over het verbeteren van preventie van schuldenproblematiek in de Haarlemmermeer. De meeste aanbevelingen zijn opgevolgd, waaronder de realisatie van een laagdrempelig informatievoorzieningspunt. Niet alle aanbevelingen uit het Plan van aanpak uit 2007 hebben doorgang kunnen vinden of de gewenste resultaten gehad. Zo is er een aanbod voor scholen gecreëerd, maar er bleek in overleg met de scholen onvoldoende ruimte in het lespakket. Er is na overleg met een vertegenwoordiging vanuit de ANBO geen specifieke preventie ingezet voor de doelgroep 'ouderen die hun partner verliezen'. Wel zijn er budgetteringscursussen georganiseerd. Door de goede samenwerking met onze ketenpartners zoals MeerWaarde slagen wij er wel in om gericht een aantal doelgroepen van informatie te voorzien, zoals ouderen en mensen in een echtscheiding. Ook zijn er successen behaald met het voorkomen van ontruiming door vroeg de nodige acties te ondernemen. Niet meegenomen in deze evaluatie, maar wel vermeldenswaard is het gegeven dat de gemeente naast de budgetadviesgesprekken tevens de intake verzorgt voor de Stichting Voedselbank Haarlemmermeer. Deze gesprekken zijn qua vorm en inhoud te vergelijken met een budgetadviesgesprek. Vroegsignalering kan verbeteren door dit te formaliseren, te verbreden en standaard op te nemen in de geboden dienstverlening. Het versterken van de preventiefunctie is zeer wenselijk, en vraagt een langdurige inzet. We zullen dit verder uitwerken in het nieuwe beleidsplan 2012-2016 in samenhang met het sociaal domein. Daarbij kan nog beter

gekeken worden welke – op de persoon gerichte - preventie echt nut heeft en zichtbaar resultaat gaat opleveren, en welke groepen inwoners hier het meeste bij zijn gebaat.

3. Regie en samenwerking

De samenwerking met relevante partners is in gang gezet en verloopt nu goed. Door vaker contact te zoeken en samenwerkingsovereenkomsten en prestatieafspraken af te sluiten met alle ketenpartners kunnen wij als gemeente nog beter aansturen op het vroegtijdig signaleren van en doorverwijzen bij schuldproblemen. Bij een intensivering van de samenwerking kan nog meer ingezet worden op informatie-uitwisseling en meer kennis van elkaars takenpakket. Er is behoefte aan het opzetten van een gezamenlijk ketenoverleg over samenwerking en integrale aanpak, waarbij de gemeente actiever de regietaak vervult. De bijeenkomsten die vanuit de gemeente georganiseerd zijn in het kader van Schuldhulpverlening, minimabeleid en Wmo bewijzen het nut van regulier overleg. In de uitvoering door Sociaal.nl kan het contractbeheer worden verbeterd; de afgesproken maatschappelijke effectindicatoren zijn vooralsnog niet leidend geweest in het gesprek met Sociaal.nl en voortzetting van het contract, veelal heeft de focus gelegen bij de dienstverlening op zich. Ook is er behoefte aan frequenter en meer overzichtelijke managementinformatie. Er is wel veel aandacht geschonken aan de voortgang van individuele cliëntdossiers, maar er kan meer aandacht zijn voor afstemming op management- en beleidsniveau.

Wat gaan we daarvoor doen?

Onderstaande tabel bevat een deel van het resultatenoverzicht zoals opgenomen in het evaluatierapport. De tabel verschaft ondermeer informatie over de ontwikkeling van het volume van het cliëntenbestand, slagingspercentage, recidive en wachtlijst.

Aantallen	2008	2009	2010	2011
Aanmeldingen WMO loket	onbekend	617	761	657*
Aantal budgetadvies gesprekken SHV	345	465	577	502
Aanmeldingen bij Sociaal.nl	420	382	521	332
Slagingspercentage (MSNP / WSNP)	86%	84%	71%	78%
Eindstand cliëntenaantal in december	311	331	468	511
Uitval	3,6%	4,5%	4%	7%
Recidive	onbekend	5%	11%	12%
Aantal formele klachten bij Sociaal.nl	0	2	5	8
Personen op wachtlijst	85	0	0	0

* In dit aantal is nog niet het aantal aanvragen voedselbank meegenomen, ook vanuit deze budgetadviesgesprekken komen doorverwijzingen voor. Het tijdsbeslag van deze gesprekken is na 2013 nog niet geformaliseerd.

In principe krijgt elke inwoner die zich voor schuldhulpverlening of de Voedselbank meldt bij het WMO loket een budgetadviesgesprek aangeboden. Vanwege het niet komen opdagen, is het aantal budgetadviesgesprekken lager dan het aantal meldingen bij het loket. Het aantal gesprekken is vanaf 2008 steeds hoger dan de initiële schatting van 300 gesprekken per jaar. De belangstelling is flink toegenomen. 2010 was een piekjaar. Dit is ook een landelijke trend. In 2011 was de nieuwe toestroom minder. De meeste cliënten zijn na het budgetadviesgesprek doorverwezen naar onze uitvoerder Sociaal.nl. In de periode 2009 – 2011 heeft onze gemeente geen wachtlijst voor schuldhulpverlening gekend. De doorlooptijd tussen aanmelding en intake voldoet al aan de nieuwe wettelijke eis van 4 weken of max. 3

dagen bij bedreigende schulden. De doorlooptijd van een MSNP (minnelijk schuldsanering natuurlijk personen) traject is relatief lang vergeleken met andere gemeenten. De verklaring hiervoor is dat Sociaal.nl doorgaans de tijd neemt om cliënten alsnog te motiveren, waardoor enerzijds het dossier wellicht wat langer wordt aangehouden dan in andere gemeenten, maar anderzijds het uitvalspercentage in vergelijking met andere gemeenten laag is.

Wat mag het kosten?

Financieel resultaat

De gemeente Haarlemmermeer ontving voor de jaren 2009 tot en met 2011 een specifieke rijksuitkering voor schuldhulpverlening. In totaal is er € 443.853,- beschikbaar gesteld vanuit het rijk. In onderstaande tabel is het financiële resultaat weergegeven in de periode 2008 t/m 2011.

	2008	2009	2010	2011
Budget algemene middelen	232.100	232.100	232.100	132.100
Nieuwe rijksmiddelen schuldhulpverlening	0	103.641	161.630	178.582
Restant rijksmiddelen	0	0	103.641	0
Totaal rijksbudget	0	103.641	265.271	178.582
Totaal beschikbaar	232.100	335.741	497.371	310.682
Totale uitgaven	454.050	232.012	346.092	557.395

Tabel: financieel resultaat schuldhulpverlening en budgetbeheer 2008 tot en met 2011

Toelichting:

De totale uitgaven aan schuldhulpverlening en budgetbeheer schommelen jaarlijks. In 2008 zijn de uitgaven relatief hoog vanwege de overgang van Haarlem naar Sociaal.nl. Voor 2011 staat het restant rijksmiddelen op 0, aangezien deze volledig zijn besteed. Er was voor 2011 totaal een bedrag van € 310.682 beschikbaar en er is € 557.395 uitgegeven. Het verschil tussen de € 557.395 en € 310.682 = € 246.713.

Deze meerkosten zijn conform de wettelijke bepalingen voldaan uit het participatiebudget.

In 2011 is in Haarlemmermeer circa 5,5 ton uitgegeven. Uitgaven betroffen voornamelijk betalingen aan Sociaal.nl en inhuur voor budgetadvies gesprekken, facturatie van Stichting Budget en preventie activiteiten. Het relatief hoge bedrag komt ten dele door inhuur door de gemeente en doordat Sociaal.nl veel trajecten factureert. Vanwege de toename van het aantal klanten en het feit dat de rijksregeling toestond om extra personeel in te huren, is er tijdelijk formatie voor een jaar ingezet ter ondersteuning van het vaste personeel bij budgetadviesgesprekken en voor hulp bij het organiseren van preventieve maatregelen.

Een (deel)traject voor schuldhulpverlening – en bijbehorende facturatie - loopt vaak door in een volgend kalenderjaar. In 2010 is een groot aantal cliënten ingestroomd. In de tot nu toe gehanteerde financieringsystematiek werkt dit door in de facturatie van 2011. De rijksmiddelen zijn volledig aangewend. Naast de Rijksmiddelen is er ook gebruik gemaakt van de algemene middelen en het Participatiebudget.

Instroomprognose

Wij verwachten de komende jaren een toename in financiële problemen bij inwoners van Haarlemmermeer. Er komen meer kwetsbare burgers bij. Er is momenteel geen betrouwbare inschatting te geven wanneer dit zichtbaar wordt en in hoeverre deze problemen zullen leiden tot extra schuldvragen en schuldtrajecten. Wel is het zeer aannemelijk dat de vraag naar budgetadviesgesprekken in het algemeen niet zal verminderen. Dit is ook afhankelijk van de effecten van wijzigingen van de WWB die per 1 januari jl. zijn doorgevoerd en mede afhankelijk van rijksbeleid, economische ontwikkelingen, de effectiviteit van onze preventie activiteiten en in hoeverre mensen in staat zullen zijn om zelf (of met inzet van hun sociale netwerk) oplossingen te vinden. Om goed in te kunnen blijven spelen op veranderingen in het klantenbestand is het van belang om de komende jaren fluctuaties in het volume van de schuldvraagstukken goed te volgen.

De wijzigingen die de Wgs met zich meebrengt worden nog nader bekeken. Het daarbij behorende capaciteitsvraagstuk zal indien nodig aan de orde komen bij de Programma-begroting.

Wie is daarvoor verantwoordelijk?

Het College van B&W is verantwoordelijk voor de uitvoering van schuldhulpverlening en budgetbeheer. Sinds juli 2008 is de uitvoering van schuldhulpverlening en budgetbeheer overgedragen van Bureau Schuldhulpverlening & Budgetbeheer Haarlem (Stadsbank Haarlem) naar schuldhulpverlener Sociaal.nl, dit na een aanbestedingsprocedure.

Wanneer en hoe is de raad over de voortgang geïnformeerd?

Met dit evaluatierapport beschikt de raad over informatie over de voortgang en de uitvoering van de gemeentelijke schuldhulpverlening van 2008-2011.

Overige relevante informatie

De evaluatie biedt een aantal aanknopingspunten voor verbetering. Deze zijn deels opgenomen in de leidraad bij de aanbesteding en deels worden deze verwerkt in het beleidsplan schuldhulpverlening 2012- 2016 dat we nog voor de zomer 2012 ter besluitvorming voorleggen.

1. *Haal schuldhulpverlening dichterbij; fysieke aanwezigheid in het raadhuis.*
Dit is opgenomen in de leidraad voor de aanbesteding
2. *Maak met de nieuwe contract/ samenwerkingspartner(s) eenduidige prestatie afspraken.* Investeer in de naleving ervan (contractbeheer). Stuur bijvoorbeeld per kwartaal op het behalen van (maatschappelijke) effectindicatoren en voer frequenter overleg op MT en beleidsniveau.
3. *Continueer een brede integrale vraagverheldering.*
Hiermee wordt integrale schuldhulpverlening gecontinueerd. Blijf de nadruk leggen op samenwerking en een goede bereikbaarheid voor verschillende - complexer wordende - klantgroepen. Van belang is voorts om bij schuldsanering de voorwaarde op te leggen van deelname aan een budgetteringscursus.
4. *Prioriteit geven aan preventie.* Blijf diverse acties ondernemen om meer te doen aan preventie van schuldproblematiek zoals de Wgs verlangt, maar zet middelen wel selectief en bewust in voor groepen die risico lopen, verbeter en versterk vroegsignalering.
5. *Maak werkprocessen efficiënter,* onder andere door eenmalige financiële uitvraag door budgetadviseur/ schuldhulpverlener te introduceren en de mogelijkheid van

een intake door de schuldhulpverlener direct aansluitend op het budgetadviesgesprek.

6. *Zorg voor professionalisering door kennisuitwisseling.* Doordat de schuldvragen steeds complexer worden, wordt er steeds meer van elkaar verwacht. Vergroot kennis van elkaars werkteerrein, werkafspraken en taken in de keten, onder andere met presentaties over elkaars werk, met netwerklunches en beter vindbare informatie op de gemeente website.
7. *Inzetten op regie.* Een belangrijk deel van regievoering ligt in het bijeenbrengen van samenwerkingspartners en het onderhouden van contacten. Zorg ervoor dat het beleid continu leidend blijft voor de uitvoering. Zorg er ook voor dat de samenwerkingspartners hun regie contactpersoon kennen, investeer in competenties en start een ketenoverleg,
8. *Meer ondersteuning* door vrijwilligers. Verken waar nog meer gebruik van goed begeleide vrijwilligers kan worden gemaakt, bijvoorbeeld via MeerWaarde /VCH voor ondersteuning bij budgetteringscursussen.
9. *Klantervaringen als verbeterinstrument.* Introduceer een jaarlijks klanttevredenheid onderzoek onder schuldenaars en schuldeisers. Zorg ervoor dat dit een terugkerend onderdeel is van een verbetercyclus.
Dit is opgenomen in de leidraad voor de aanbesteding
10. *Maatwerk faciliteren.* Het product budgetbeheer kan effectiever en efficiënter ingezet worden als er maatwerk producten worden ingekocht en als het totale huidige bestand gescreend wordt, zodat per cliënt bepaald kan worden of een van de budgetbeheer pakketten toegevoegde waarde heeft. Ook is aan te raden om – zoals de Wgs verlangt - aandacht te schenken voor multiproblematiek en aandacht voor gezinnen met kinderen. Deze laatste groep vormt een aanzienlijk deel van ons klantenbestand schuldhulpverlening
Dit is opgenomen in de leidraad voor de aanbesteding
11. *Innovatie en ideeën gewenst.* We zullen in overleg contractpartner(s), burgers en samenwerkingspartijen regelmatig uitnodigen om innovatieve ideeën in te brengen over hoe we ook in de toekomst effectieve en efficiënte schuldhulpverlening kunnen bieden.

4. Ondertekening

Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
namens dezen,
de portefeuillehouder,


S. Bak

Bijlage(n)

Evaluatierapport schuldhulpverlening Haarlemmermeer 2008-2011

- Voor raadsleden en fractieassistenten liggen de bijlagen ter inzage op de fractiekamers en bij de postbakjes.
- Voor overige geïnteresseerden zijn de bijlagen digitaal beschikbaar op de gemeentelijke website. Tevens liggen de bijlagen ter inzage in het raadhuis en bij de bibliotheek.

GEMEENTE
HAARLEMMERMEER

EVALUATIE
SCHULDHULPVERLENING
GEMEENTE HAARLEMMERMEER
2008 / 2011



Cluster MEO, maart 2012

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Evaluatieonderzoek
 1. Vraagstelling
 2. Methode
 3. Uitgangspunten beleid 2008
3. Analyse omvang en aard schuldenproblematiek Haarlemmermeer
 1. Omvang schuldenproblematiek
 2. Financiële positie inwoners Haarlemmermeer
 3. Schuldhulpverlening naar leeftijd en huishouden
 4. Inkomen cliënten schuldhulpverlening
 5. Verdeling naar wijken
 6. Oorzaken van schuldenproblematiek
 7. Gemiddeld aantal schuldeisers
 8. Gemiddelde hoogte van de schuld
 9. Instroomprognoses
4. Organisatie dienstverlening
 1. Formatie
 2. Uitbesteden of zelf organiseren
5. Resultaten
 1. Cijferoverzicht resultaten schuldhulpverlening
 2. Resultaten evaluatie per thema
 - 5.2.1. Informatievoorziening,
 - 5.2.2. Regiefunctie,
 - 5.2.3 Preventie,
 - 5.2.4. Dienstverlening
 3. Financieel resultaat
 - 5.3.1. Eigen bijdrage innen
 - 5.3.2. Conclusie
6. Uitvoering volgens Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
 1. Hoofdpunten van de wet
 2. Analyse
 3. Toelichting inzet vrijwilligers
 4. Conclusie
7. Conclusie en aanbevelingen.
 1. Conclusie
 2. Aanbevelingen

Bijlagen:

- Afkortingenlijst
- Geraadpleegde bronnen

1. Inleiding

In 2008 is in Haarlemmermeer het gemeentelijk beleid voor schuldhulpverlening vastgesteld. De uitvoering van schuldhulpverlening is per juli 2008 na een aanbesteding overgedragen van *Bureau Schuldhulpverlening & Budgetbeheer Haarlem (Stadsbank Haarlem)* naar *Sociaal.nl*. Er is aan de raad een evaluatie toegezegd over de uitvoering van schuldhulpverlening. Evaluatie uitkomsten bieden een bruikbaar handvat om schuldhulpverlening verder te verbeteren en onze doelen te realiseren. Daarbij willen we ook anticiperen op lokale en landelijke ontwikkelingen, zoals de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) en verschuivingen in het klantenbestand. Een klantenbestand analyse is onderdeel van de evaluatie.

Eind 2011 is een groot aantal aspecten van de gemeentelijke schuldhulpverlening geëvalueerd. Deze rapportage bevat de uitkomsten van deze evaluatie.

De evaluatie bevat enerzijds een terugblik naar de uitvoering in de jaren 2008 – 2011, anderzijds is er een vooruitblik naar de schuldhulpverlening vanaf 2012 met de invoering van de Wgs. Zoals aan de raad is toegezegd, behandelen wij hierin ook enkele instroomprognoses als gevolg van ondermeer de Wet werken naar vermogen (Wwv). De rapportage belicht verbeterpunten die uit de evaluatie naar voren komen. Deze verbeterpunten zijn waar mogelijk meegenomen in de aanbesteding voor een nieuw contract schuldhulpverlening voor de uitvoering per juli 2012.

2. Evaluatie onderzoek

In dit hoofdstuk is toegelicht op welke wijze het evaluatie onderzoek is uitgevoerd.

2.1. Vraagstelling evaluatie

De centrale vraagstelling luidt als volgt:

Welke resultaten zijn er in de periode 2008 - 2011 behaald met de uitvoering van schuldhulpverlening in Haarlemmermeer en welke verbeterpunten zijn hierin te onderkennen met het oog op aanstaande wetgeving, klantenbestand en de keuze voor een contractpartner?

2.2. Methode

Eind 2011 is de uitvoering van schuldhulpverlening geëvalueerd op basis van documentenonderzoek, aangevuld met negen interviews met medewerkers van de gemeente Haarlemmermeer, Sociaal.nl en ketenpartners. Uit elk interview zijn de hoofdpunten vastgelegd en ter verificatie voorgelegd aan de geïnterviewde. Ook is input gevraagd van de WMO raad en de Cliëntenraad. Hiermee is vanuit verschillende invalshoeken en zowel met kwantitatieve als kwalitatieve informatie een beeld verkregen van de uitvoering. Waar mogelijk is deze informatie vergeleken met beschikbaar landelijk onderzoek of landelijke informatie. De evaluatie is echter geen benchmarkrapportage.

De informatie in dit rapport is de afgelopen jaren niet eerder op deze manier gebundeld en geeft daarom een nieuw inzicht in het functioneren van schuldhulpverlening. Deze evaluatie helpt bij het maken van weloverwogen keuzes voor toekomstig beleid en uitvoering van schuldhulpverlening.

Er is gestart met een analyse van de lokale omvang en aard van de schuldproblematiek. Deze analyse maakt onderdeel uit van deze evaluatie. De totale evaluatie betreft *schuldhulpverlening*. Budgetbeheer is hier beschouwd als onderdeel van schuldhulpverlening. Van de periode vóór 2008 toen schuldhulpverlening in Haarlem werd uitgevoerd is helaas geen vergelijkingsmateriaal

beschikbaar. Op dit moment ontbreekt er tevens een systematische evaluatie van klanttevredenheid. Dit is sinds 2008 niet uitgevoerd. De doelgroep die in de afgelopen jaren schuldhulpverlening heeft ontvangen is nu niet altijd gemakkelijk meer te bereiken en het is prijzig om dit nu alsnog uit te voeren. Een klanttevredenheid meting wordt voorgesteld als een vast onderdeel van de nieuwe contracten vanaf juli 2012, zodat is geborgd dat deze informatie in de toekomst wel voorhanden is.

2.3. Uitgangspunten beleid en uitvoering 2008

Om schuldhulpverlening te kunnen evalueren kijken we allereerst terug welke afspraken zijn gemaakt.

In het raadsbesluit schuldhulpverlening 2008 staat het volgende beleid geformuleerd:

“ Wat willen we bereiken? Voorkomen dat mensen in een positie geraken dat ze niet langer in staat zijn om aan hun betalingsverplichtingen te kunnen voldoen en het verder verbeteren van het aanbod van schuldhulpverlening.

In het raadsbesluit is vastgelegd dat de gemeente met de volgende drie thema's aan de slag gaat:

1. **Informatie.** *Er wordt een laagdrempelig informatievoorzieningspunt ingesteld dat geïntegreerd wordt binnen het Wmo loket. Hiervoor wordt de formatie tijdelijk uitgebreid met 0,7 fte.*
2. **Preventie.** *Er wordt een gerichte preventie campagne opgezet voor de specifieke doelgroepen: ouderen en ouderen waarvan de partner is overleden, personen in echtscheiding, mensen met UWV uitkering, jongeren.*
3. **Regie.** *De regiefunctie wordt versterkt met het maken van prestatieafspraken met ketenpartners, het ontwikkelen van indicatoren, en een kennisbijeenkoms.*

Aan de realisatie van elk van deze drie thema's is in deze evaluatie een aparte paragraaf gewijd. Ook is bekeken in hoeverre de uitgangspunten nog aan de orde zijn, die zijn genoemd in het raadsbesluit en een gemeentelijke flyer over schuldhulpverlening:

- De eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid van burgers staat voorop. De burger blijft zelf probleemeigenaar, de gemeente coacht.
- Schuldhulpverlening wordt integraal uitgevoerd; niet alleen het financiële probleem, maar ook eventueel samenhangende problemen worden aangepakt. Van cliënten wordt verwacht dat zij bereid zijn de oorzaken van hun problemen aan te pakken.
- De gemeente zet in op optimaal gebruik van voorliggende voorzieningen
- De gemeente streeft een sterke regiefunctie na
- Risicodoeleinden worden actief benaderd vanuit preventieoogpunt (informatievoorziening en gedragsverandering)
- De gemeente zorgt voor een laagdrempelige uitvoering op locatie in de gemeente

In de *raamovereenkomst van opdracht inzake schuldhulpverlening* tussen gemeente Haarlemmermeer en Sociaal.nl (1 juli 2008) zijn de afspraken vastgelegd over de uitvoering van de schuldhulpverlening. Het contract werd aangegaan voor een periode van 2 jaar en is daarna tweemaal met een jaar verlengd. Het contract eindigt op 1 juli 2012.

In de volgende hoofdstukken is – voor zover mogelijk – aangegeven in hoeverre de afspraken zijn gerealiseerd in de jaren 2008 tot en met 2011.

3. Analyse omvang en aard schuldenproblematiek Haarlemmermeer

3.1. Omvang schuldenproblematiek

Volgens een berekening van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid behoren 7.060 mensen (12%) uit Haarlemmermeer tot een *risicogroep* voor schuldhulpverlening. Zij hebben een verhoogd risico om een schuld op te bouwen die de aflossingscapaciteit van het huishouden te boven gaat. Gemiddeld loopt 13% van de Nederlanders dit risico. (Bron: Op weg naar effectieve schuldhulp. Kosten en baten van schuldhulpverlening, Min. SZW. 2011). Het daadwerkelijke aantal mensen met problematische schulden is lager dan de risicogroep. De gemeente kent bovendien alleen die huishoudens die zich melden. In 2011 betrof het 657 nieuwe aanmeldingen bij het WMO loket. Eind december 2011 namen 511 inwoners uit Haarlemmermeer deel aan een schuldtraject.

Het beroep op gemeentelijke schuldhulpverlening is sterk gestegen ten opzichte van 2007. De gemeente ging uit van 300 gesprekken voor hulpvragen (=budgetadvies gesprekken) op jaarbasis (bron: raadsvoorstel 2008). De daadwerkelijke toestroom bleek veel groter met een piek van 577 gesprekken in 2010. Ter vergelijking: in 2007 zijn er in 184 personen aangemeld voor schuldhulpverlening en 85 voor budgetbeheer. De toename is mede toe te schrijven aan de gevolgen van de economische recessie. In het hoofdstuk Resultaten is een gedetailleerde uiteenzetting gegeven van de aantallen schuldhulpverlening en budgetbeheer.

Tot slot moet vermeld worden dat zich naast de budgetadviesgesprekken in het kader van schuldhulpverlening er door de gemeente ook nog fors wordt geïnvesteerd op de intake gesprekken voor de Stichting Voedselbank Haarlemmermeer. Qua inhoud en vorm zijn deze gesprekken hetzelfde.

Ook MeerWaarde in Haarlemmermeer ontvangt vragen over schuldhulpverlening. Er zijn in 2011 de volgende hulpvragen over schuldhulpverlening in Haarlemmermeer ontvangen:

Dienstverleningsverzoeken bij sociaal raadslieden	Aantal 2011
Ondersteuning budgetbeheer en schuldhulpverlening	251
Ondersteuning WSNP	87
Ondersteuning incasso's	111
Ondersteuning bij kredieten en geldleningen	17

3.2. Financiële positie inwoners Haarlemmermeer.

Een toename van schuldhulpverlening ging in Haarlemmermeer gepaard met een toename in werkloosheid. Had Haarlemmermeer in 2007 nog de laagste werkloosheid, de hoogste werkgelegenheid en de hoogste arbeidsparticipatie van heel Nederland, de economische recessie had veel impact. Het aantal werkzoekenden steeg van 1.785 in 2008 naar 2.617 in 2010. Het aandeel cliënten met een WWB uitkering van deze werkzoekenden betrof respectievelijk 1.195 cliënten eind 2008 en 1.488 cliënten eind 2010. Desalniettemin blijft de werkloosheid in Haarlemmermeer relatief laag met 2% van de beroepsbevolking (WMO benchmark Haarlemmermeer 2011), waarbij de jeugdwerkloosheid ondanks de relatief jonge bevolking in Haarlemmermeer met 218 jongeren (nov. 2011) zelfs minder dan 1% bedraagt. De netto arbeidsparticipatie (het aandeel werkzame bevolking op de beroepsbevolking) bedraagt 75%, terwijl dit in gemeenten met vergelijkbare grootte 67% is.

Uit informatie van Onderzoek en Statistiek (O&S) gemeente Haarlemmermeer (2008) blijkt dat het gemiddeld besteedbaar huishoudinkomen in Haarlemmermeer € 39.700,- bedraagt. Dit is aanzienlijk meer dan het landelijke gemiddelde van € 34.400,-. Dit gaat op voor alle huishoudtypen. Vooral de leeftijdsgroep van 25 – 65 jaar heeft in verhouding meer te besteden dan in andere gemeenten. Het

gemiddeld inkomen van arbeidsongeschikten en pensioensgerechtigden is ook iets hoger dan elders. Toch is er ook een groep ouderen financieel kwetsbaar, blijkt uit rapportage van het Team Onderzoek, Haarlemmermeer (2011). Het gaat om mensen die door arbeidsongeschiktheid, langdurige werkloosheid of met een structureel laag inkomen geen of nauwelijks pensioen heeft opgebouwd. Ook migranten die minder lang in Nederland hebben gewoond – en daardoor minder AOW- rechten hebben opgebouwd – kunnen tot deze meer kwetsbare groep behoren. Een financieel kwetsbare positie kan voor ouderen gevolgen hebben voor hun fysieke en sociale gesteldheid. Ongeveer 16% van de 65-plus huishoudens behoort in Haarlemmermeer tot de minima en kan moeilijk rondkomen. Het inkomen onder 65-plussers is het laagst in de kernen Zwanenburg, Abbenes/Buitenkaag en Hoofddorp. In Zwanenburg liggen de inkomens zelfs onder het landelijk gemiddelde.

Uit landelijk onderzoek blijkt dat er in de jaren 2008 – 2010 een redelijk stabiel percentage huishoudens te maken heeft met leningen of kredieten of regelmatig rood staat (circa 14%). Het aandeel huishoudens met achterstallige rekeningen is gestegen van 8% in 2008 naar 10% in 2010. Van de Haarlemmermeesters die zijn ondervraagd over hun financiële situatie, blijkt circa 4% naar eigen zeggen moeilijk financieel rond te kunnen komen. Voor eenoudergezinnen in Haarlemmermeer is dit percentage met 15% substantieel hoger. Onderstaande tabel geeft inzicht in de percentages (enquête O&S Haarlemmermeer). In 2010 en 2011 is de enquête niet afgenomen.

HAARLEMMERMEER	Moeilijk rondkomen	Net rondkomen	Soms wat over houden	Goed rondkomen	Ruimschoots rondkomen
2007	4,5	16,1	22,2	45,2	12,0
2008	3,7	14,5	22,0	47,5	12,3
2009	4,0	14,2	21,9	49,6	10,4

Tabel: beleving financiële positie, inwoners Haarlemmermeer

3.3. Schuldhulpverlening naar leeftijd en huishouden

De meeste inwoners waarvoor de gemeente schuldhulpverlening biedt, bevinden zich in de leeftijdscategorie 35 tot 55 jaar. Het aandeel jongeren in een traject is niet hoog, vermoedelijk doordat studiefinanciering niet als inkomen wordt beschouwd en jongeren volgens NVVK richtlijnen een inkomen moeten hebben op bijstandsniveau om in aanmerking te komen voor schuldhulp. Er is niet inzichtelijk hoeveel Haarlemmermeesterse jongeren problematische financiële problemen hebben. Landelijk gezien neemt 12% van de jongeren deel aan schuldhulpverlening. Van het totale Haarlemmermeesterse cliëntenbestand is slechts een klein deel ouder dan 55 jaar.

Leeftijdscategorie	Aantal	Percentage
0 tot 25 jaar	39	6
25 tot 35 jaar	147	25
35 tot 45 jaar	171	29
45 tot 55 jaar	148	25
55 tot 65 jaar	64	10
65 jaar en ouder	18	3
** Totaal	587	100

Tabel: Leeftijd cliënten schuldhulpverlening

Bijna de helft van de inwoners met een schuldentraject is alleenstaand. Een derde betreft eenoudergezinnen. In 49% van de huishoudens in traject (286 huishoudens) zijn er kinderen in de leeftijd tot 18 jaar die te maken krijgen met de schuldenproblematiek. Daarvan groeit tweederde van hen (190 kinderen) op in een eenoudergezin.

3.4. Inkomen cliënten schuldhulpverlening

Een substantieel deel van de cliënten heeft inkomsten uit arbeid, waarvan meer dan de helft (59%) ook een inkomen boven 120% van de bijstandsnorm heeft. Dit is te zien in de onderstaande tabel, waarbij is uitgegaan van de registratie van Sociaal.nl van klanten die in 2011 een traject zijn gestart. Bij de tellingen is rekening gehouden met de samenstelling van huishoudens.

Inkomen cliënt	Aantal	Percentage
tot en met 100%	50	19
100% tot 110%	20	8
110% tot 120%	40	15
120% tot 140%	51	20
140% en meer	101	39
Totaal	262	100,0

Tabel: inkomen cliënten schuldhulpverlening

3.5. Verdeling naar wijken

De wijk Overbos in Hoofddorp (postcodegebied 2134) is gedurende de afgelopen jaren goed voor 24% van alle aanmeldingen voor schuldhulpverlening. In andere wijken is dit percentage veel lager. Het inkomen onder 65-plussers is het laagst in de kernen Zwanenburg, Abbenes/Buitenkaag en Hoofddorp.

3.6. Oorzaken van schuldenproblematiek

Haarlemmermeerse inwoners die zich melden met schulden hebben zeer verschillende achtergronden en hun schulden kennen verschillende oorzaken. Een telling uit het gemeentelijk *Overzicht Schuldhulpverlening achtergronden* leert dat in 2010 en 2011 circa 30-40% van de budgetadviesgesprekken in Haarlemmermeer zijn gevoerd met mensen die wel een baan hebben. Landelijk gezien is het aantal uitkeringsgerechtigden met schuldhulpverlening afgenomen, maar deze groep bestrijkt nog steeds circa 60% van de schuldenaren. Dit percentage geldt ook voor Haarlemmermeer in 2011 (merendeel WWB/WIJ, weinig Wajong). Het komt steeds vaker voor dat werkloosheid de reden is van financiële problemen, aldus Sociaal.nl. In 2011 was er bij de budgetadviesgesprekken in circa 2% van de gevallen sprake van een echtscheiding, in 2010 was dit nog bij 13% van de gesprekken het geval. Volgens Sociaal.nl zijn er steeds vaker cliënten met koophuizen in een schuldtraject. Hiervoor is er samenwerking met banken gerealiseerd, waarbij flexibiliteit is ingericht voor huizenbezitters en schuldaflossing. Sociaal.nl geeft aan dat de meeste cliënten gemotiveerd zijn om deel te nemen aan een traject.

De cliënten schuldhulpverlening die in contact zijn met MeerWaarde bestaan voornamelijk uit alleenstaande (ouders), mensen die werkloos raken, mensen die niet zelfredzaam zijn en inwoners wiens eigen bedrijf failliet gaat. Deze laatste groep is in de periode 2008- 2011 gestegen. Alle leeftijden komen voor, voornamelijk jongeren tot 27 jaar zijn een risicogroep, aldus MeerWaarde.

3.7. Gemiddeld aantal schuldeisers

Schuldhulpverlening werd complexer in de periode 2008-2011, mensen hebben met meer schuldeisers te maken en de hoogte van de totale schuld neemt toe. Landelijk gezien is het gemiddelde aantal schuldeisers toegenomen tot 16 in 2010. Uit door Sociaal.nl aangeleverde cijfers blijkt dat het gemiddelde aantal schuldeisers in 2011 in Haarlemmer 13,6 bedraagt. In een vijfde van de gevallen zijn er echter meer dan 20 of zelfs meer dan 40 schuldeisers. Bij veel schuldeisers en in geval van Multi-problematiek zal een schuldhulpverleningstraject doorgaans meer tijd kosten.

3.8. Gemiddelde hoogte van de schuld

De gemiddelde schuld is landelijk gezien gegroeid van €29.900 in 2008 naar €30.742 in 2010. In 2011 bedroeg de gemiddelde hoogte van de schuld in Haarlemmermeer €31.492,-.

De tabel toont dat meerpersoonshuishoudens met kinderen gemiddeld de hoogste schulden hebben.

Huishoudtype	Gemiddelde schuld
Alleenstaand	26.465
Eén ouder gezin	29.753
Meerpersoons zonder kinderen	44.886
Meerpersoons met kinderen	46.490
Onbekend	2.658
Totaal	31.492

Tabel: hoogte schulden

Het schuldbedrag bestaat bij alle gezinsituaties voornamelijk uit leningen, huishoudelijke lasten en privéschulden. De meest voorkomende schuldeisers zijn Solveon Incasso, Intrum Justitia en AGIS.

3.9. Instroomprognoses

Op dit moment is niet bekend hoe het volume van het cliëntenbestand schuldhulpverlening en budgetheer zich in de toekomst gaat ontwikkelen. Er zijn geen landelijke of lokale prognoses over de groei van het aantal aanvragen waar wij ons op kunnen baseren. Er is wel een aantal ontwikkelingen die bij kunnen dragen aan een toename in ondersteuningsbehoefte:

- *Aanscherping inkomenssteun.* Minder mensen kunnen sinds 2012 een beroep doen op gemeentelijke inkomenssteun. Met ingang van de aangescherpte WWB 2012 mag categoriale inkomensondersteuning niet meer mag worden verleend aan mensen met een inkomen hoger dan 110% van het sociaal minimum. Uit onderzoek van O&S (2009) blijkt dat in Haarlemmermeer 2.280 personen waren met een *inkomen tussen 110% en 120%* van het sociaal minimum inkomen. Als dit aantal niet sterk is gewijzigd, dan zal dit aantal mensen met een inkomensachteruitgang geconfronteerd kunnen worden. Het is onbekend in welke mate dit tot extra aanvragen voor schuldhulpverlening of budgetbeheer gaat leiden.
- *Wijzigingen in het sociale zekerheidsstelsel* leiden voor sommige inwonergroepen tot een verslechterde inkomenspositie. Door invoering van de huishoudtoets in de WWB, de Wet werken naar vermogen (2013) en decentralisatie van de begeleidingsfunctie van de AWBZ (2013), zal een aantal mensen geen aanspraak meer maken op een uitkering of te maken krijgen met inkomensachteruitgang. Het betreft een paar honderd Haarlemmermeeders; het exacte aantal is momenteel niet bekend. De verwachting is dat er hierdoor op termijn meer inwoners zullen zijn die te maken krijgen problematische schulden. Ook de zogenaamde stapeling van de eigen bijdrage bij huishoudens die voorzieningen of zorg nodig hebben zal bijdragen aan een verslechtering van de inkomenspositie.
- *Recessie.* Door de aanhoudende recessie neemt het aantal mensen met financiële problemen toe. Het Armoedesignalement 2011 van CBS en SCP verwacht dat in 2012 meer mensen in financiële nood terecht komen. Voor 2012 voorzien CBS en SCP een stijging tot 588.000 arme huishoudens (8,5 procent). Het Nibud wijst er op dat er als derde opeenvolgende jaar sprake is van een koopkrachtdaling. De Nederlandse Vereniging voor Incasso ondermeningen

vermeldt dat consumenten steeds meer schulden maken. De BKR laat weten dat er een milde toename is in betalingsachterstanden van kredietnemers. Zij verwacht dat de vraag naar schuldhulpverlening blijft stijgen. In het onderzoek 'Kopers in de knel?' van het SCP (2010) is de verwachting uitgesproken dat het aantal Nederlandse huishoudens dat in financiële problemen komt door het bezit van een koopwoning de komende jaren zal verdubbelen door de economische crisis. Een beperking van de hypotheekrenteaf trek kan zelfs tot een verdrievoudiging van het aantal probleemgevallen leiden.

Conclusie prognose

Op basis van deze ontwikkelingen verwachten wij de komende jaren een toename in financiële problematiek bij onze inwoners. Er komen meer kwetsbare burgers bij. Er is momenteel geen betrouwbare inschatting te geven wanneer dit zichtbaar wordt en in hoeverre deze problemen leiden tot extra schuldvragen en schuldtrajecten. Dit is mede afhankelijk van rijksbeleid, economische ontwikkelingen, de effectiviteit van onze preventie activiteiten en in hoeverre mensen in staat zullen zijn om zelf (of met inzet van hun sociale netwerk) oplossingen te vinden. Om goed in te kunnen blijven spelen op veranderingen in het klantenbestand is het van belang om de komende jaren fluctuaties in het volume van de schuldvraagstukken goed te volgen.

4. Organisatie van de dienstverlening

Van 2008 t/m 2011 is schuldhulpverlening en budgetbeheer als volgt georganiseerd:

1. Uitbesteding van schuldhulpverlening en budgetbeheer. Sociaal.nl, Stichting Budget en MeerWaarde zijn aangewezen als (voornaamste) uitvoeringspartners voor de dienstverlening.
2. Uitvoeren van een integrale intake in eigen beheer, middels een budgetadviesgesprek.
3. Gemeentelijke contact/regiefunctionarissen voor voortgangsbewaking op cliëntniveau en voor samenwerking met andere instanties.

Er zijn geen afspraken gemaakt met een Kredietbank voor kredietverstrekking. Dit was voorheen ook niet het geval en er zijn geen situaties bekend waarbij met behulp van individueel maatwerk nu geen goede oplossing gevonden kan worden voor de problematische schulden van cliënten.

4.1. Formatie

De uitvoering van een brede integrale intake door de gemeente past binnen het gedachtegoed van andere gemeentelijke ontwikkelingen op het terrein van werk, inkomen en zorg.

Voor het gedeelte dat door de gemeente wordt uitgevoerd, is momenteel 1,2 fte formatie binnen de cluster Sociale Dienstverlening. Hiervan is 0,7 fte van de formatie tijdelijk en stellen we voor om deze per 1-1-2012 om te zetten in structurele formatie, zonder dat dit toename van de overhead zal betekenen, dit te dekken uit Programma 4 en hiervoor bij de Voorjaarsrapportage een voorstel te doen.

Uitbesteden of zelf organiseren

Er zijn gemeenten (waaronder gemeente Amstelveen) die de uitvoering van schuldhulpverlening zelf doen. In gesprekken is benoemd dat dit op termijn ook wenselijk kan zijn voor Haarlemmermeer.

Het onderbrengen van meerdere onderdelen van schuldhulpverlening bij één organisatie heeft als voordeel dat er minder overdrachtsmomenten zijn, dat alle onderdelen van schuldhulpverlening gemakkelijker zijn te overzien en aan te sturen en dat er één duidelijk aanspreekpunt is voor zowel klanten, partners, schuldeisers als andere organisaties.

In de gevoerde evaluatie gesprekken is genoemd dat de gemeente momenteel onvoldoende is geëquipeerd (organisatorisch, kennis en kunde) om schuldhulpverlening en budgetbeheer zelf uit te voeren. Er zijn op

het moment geen mogelijkheden voor taakuitbreiding en het tijdpad is te kort om dit voor 1 juli 2012 te organiseren. Het uitbesteden van de dienstverlening brengt als voordeel met zich mee dat er meer flexibiliteit mogelijk is in de inzet van personeel, waarbij de uitvoerende partij meer of minder personeel inzet gedurende pieken of juist dalen in het werk. Daarnaast heeft de gemeente met behulp van goede contractafspraken een garantie van kennis, deskundigheid en kwaliteitslevering en biedt contractbeheer in de regel meer mogelijkheden om te sturen op prestaties.

5. Resultaten

5.1. Cijferoverzicht resultaten schuldhulpverlening

Aantallen	2008	2009	2010	2011
Aanmeldingen WMO loket	onbekend	617	761	657
Aantal budgetadvies gesprekken schuldhulpverlening	345	465	577	502
Aanmeldingen bij Sociaal.nl	420	382	521	332
Aantallen Sociaal.nl				
Adviesgesprek	37	27	20	12
Integrale intake	271	285	402	267
Schuldregelingen MSNP	204	249	256	299
Schuldregelingen WSNP	62	200	284	222
Budgetbeheer	170	148	179	173
Slagingspercentage (MSNP / WSNP)	86%	84%	71%	78%
Beginstand cliëntenaantal in januari	0*	311	331	468
Instream gedurende dat jaar	560	631	602	344
Uitstroom gedurende dat jaar	249	611	465	301
Eindstand cliëntenaantal in december	311	331	468	511
Ontruimingen aangezegd (2011-wk 45)	372	316	273	127*
Ontruimingen doorgegaan	78	70	53	40*
Uitval	3,6%	4,5%	4%	7%
Recidive	onbekend	5%	11%	12%
Aantal formele klachten bij Sociaal.nl	0	2	5	8
Personen op wachtlijst	85	0	0	0
Doorlooptijd: Huisbezoek/ start traject	74 dagen			
Doorlooptijd: MSNP traject	180 dagen			

* In dit aantal is de hulpverlening vanuit Haarlem niet meegenomen.

Toelichting

Het contract met Sociaal.nl is ingegaan op 1 juli 2008. Per juni 2008 zijn er 125 lopende dossiers en 78 dossiers voor budgetbeheer al overgenomen. Deze aantallen zijn verwerkt in de cijfers over 2008. In principe krijgt elke inwoner die zich voor schuldhulpverlening meldt bij het WMO loket een budgetadviesgesprek aangeboden. Vanwege 'niet komen opdagen' is het aantal daadwerkelijk gevoerde budgetadviesgesprekken lager dan het aantal meldingen bij het WMO loket. Het aantal gesprekken is vanaf 2008 al hoger geweest dan de initiële schatting van 300 gesprekken per jaar. De

belangstelling is flink toegenomen in de afgelopen jaren. 2010 was een piekjaar. Dit is ook een landelijke trend. In 2011 was de nieuwe toestroom minder dan in 2010.

De meeste cliënten zijn na het budgetadviesgesprek doorverwezen naar de schuldhulpverleners van Sociaal.nl. De aantallen zijn cijfers zoals aangeleverd door Sociaal.nl. Bij deze aantallen zijn – anders dan hoe de gemeente registreert – ongehuwd samenwonenden zonder gemeenschap van goederen als twee afzonderlijke aanvragen beschouwd. Het aantal adviesgesprekken door Sociaal.nl is gedaald naarmate de gemeente haar taak met betrekking tot budgetadviesgesprekken intensiever oppakte.

Schuldtrajecten

Het aantal MSNP / WSNP betreft het aantal gestarte trajecten, waarbij cliënten soms in een voorgaand kalenderjaar al zijn aangemeld. 2010 was het drukste jaar voor WSNP. Landelijk gezien is het aantal verzoeken om schuldsanering in 2010 ook met 30 procent gestegen ten opzichte van 2009 (bron: WSNP monitor). Een MSNP/ WSNP is hier gedefinieerd als geslaagd als het traject dat met Sociaal.nl is afgesproken en het plan van aanpak volledig zijn doorlopen. Dit is exclusief: verhuizingen, oplossing door de cliënt zelf zonder trajectbegeleiding van Sociaal.nl en doorverwijzingen naar instanties. Het slagingspercentage ligt in de hele contractperiode boven 70%. Aangezien andere gemeenten mogelijk andere definities hanteren is dit percentage niet goed vergelijkbaar. Het uitvalpercentage (uitval = beëindiging van een traject door onvoldoende medewerking van cliënt) laat een lichte stijging zien. Als andere gemeenten uitval op eenzelfde manier definiëren is het percentage echter significant lager dan het gemiddelde van NVVK-leden. Sociaal.nl neemt doorgaans wat meer tijd om cliënten alsnog te motiveren, waarvoor het dossier wellicht langer wordt aangehouden dan in andere gemeenten. Alleen in uiterste gevallen wordt er uitval gerapporteerd. Uit de cijfers wordt duidelijk dat het totale cliëntenbestand van 2008 tot en met 2011 toenam, de instroom was telkens groter dan de afgesloten dossiers. Instroom- en uitstroomaantallen zijn inclusief budget-beheer en beschermingsbewind. In 2011 zijn er in verhouding meer dossiers afgerond dan in 2010.

Ontruiming

In het geval van ontruiming zijn successen geboekt in de afgelopen jaren. Er is samenwerking gezocht met Vastgoed om proactief contact op te nemen met klanten. Bij ontruiming die wel doorgang vonden kwam het betrekkelijk weinig voor dat het huis nog was bewoond.

Uitval en recidive

Net als in andere gemeenten is er ook in Haarlemmermeer sprake van inwoners die meer dan één keer schuldhulpverlening aanvragen. Als we uitgaan van soortgelijke definities in andere gemeenten, dan is het percentage met 12% aanmerkelijk lager dan het landelijke gemiddelde van 30% recidive. De toename is deels te verklaren doordat er na 4 jaar steeds meer mensen zijn die al schuldhulp hebben genoten in Haarlemmermeer, recidive van voor 2008 (Haarlem) is niet gemeten.

Wachtlister

Bij aanvang van het contract met Sociaal.nl zijn 85 personen overgenomen van Bureau Schuldhulpverlening en Budgetbeheer Haarlem. Deze lijst is binnen een maand weggewerkt. In de periode 2009 – 2011 heeft onze gemeente geen wachtlister voor schuldhulpverlening gekend.

Doorlooptijden

Onder Doorlooptijden staat de gemiddelde doorlooptijd, afgerond in hele dagen. De cijfers van Sociaal.nl hebben betrekking op 2011. De genoemde doorlooptijd betreft de tijd tussen huisbezoek en de start van een MSNP traject en behelst ook eventuele schuldstabilisatie (NVVK termijnen: stabilisatie 4 maanden, intake 3 maanden). De tijd tussen aanmelding en intake voldoet aan de Wgs

eis van 4 weken of max. 3 dagen bij bedreigende schulden. Hier zijn goede resultaten behaald. Aangemelde cliënten bij Sociaal.nl ontvangen altijd binnen 4 weken een Plan van Aanpak. De doorlooptijd van een MSNP traject is relatief lang vergeleken met andere gemeenten (130 tot 140 dagen), volgens Sociaal.nl doordat cliënten hier vaak hoge schulden hebben en veel schuldeisers.

Klachten

De klachtenregistratie betreft de formele klachten die zijn ontvangen en afgehandeld door Sociaal.nl. Zodra cliënten meer consequent zijn doorverwezen naar de formele klachtenprocedure van Sociaal.nl en er beter is geregistreerd, werd een lichte toename zichtbaar. Naast de formele klachten heeft de gemeente ook andere klantsignalen van ontevredenheid opgepakt en afgehandeld.

5.2. Resultaten evaluatie per thema

5.2.1. Informatievoorziening

Afspraak uit het raadsbesluit 2008:

5. *Er wordt een laagdrempelig informatievoorzieningspunt ingesteld dat geïntegreerd wordt binnen het bestaande Wmo loket. Hiervoor wordt de formatie tijdelijk uitgebreid met 0,7 fte.*

Realisatie:

Laagdrempelig informatievoorzieningspunt



Informatiepunt in WMO loket gemeentehuis gerealiseerd.



Formatie uitgebreid met budgetadviseurs werkzaam in dienst van gemeente.



Meer aandacht voor in kaart brengen financiële situatie, door budgetadviseurs.

+ Informatiepunt is voldoende laagdrempelig: ruime contactmogelijkheden en contactmomenten, veel aanmeldingen in periode 2008 t/m 2011.

+ Interne processen zijn geoptimaliseerd voor soepelere sociale dienstverlening

+ Integraal budgetadviesgesprek: brede en diepgaande vraagverheldering, tijd voor situatie cliënt en voorliggende voorzieningen. Indien nodig aandacht op MeerWaarde, WMO, Bijzondere bijstand, Voedselbank, etc.

+/- niet komen opdagen bij adviesgesprekken (circa 25%) vrij hoog. Wordt tegen gegaan met ontvangstbevestiging, eventueel nieuwe uitnodiging. Niet komen opdagen daalt heel licht.

+ Wachtijd tussen datum aanmelding en budgetadviesgesprek acceptabel: minder dan 2 weken (max 3-4 wk in drukke perioden 2008 – 2011) en binnen 24 uur bij crisis. Gemeente voldoet aan doorlooptijden Wgs.

+ Korte communicatielijnen tussen WMO loket en budgetadviseurs

+/- Eerste vraagverheldering WMO loket is afdoende, kan op details nog beter

- Er is dubbele uitvraag in budgetadviesgesprek en intake schuldhulpverlener, niet efficiënt.

- Informatie over schuldhulp is op de gemeentewebsite niet snel vindbaar. Er kunnen ook meer folders worden verspreid.

- Extra formatie 0,7 fte vanwege rijksregeling was tijdelijk en er wordt voorgesteld deze per 1-1-2012 structureel te maken.

Beschrijving

Er is een informatiepunt gerealiseerd bij het WMO loket in het raadshuis, met een extra WMO loket in het servicecentrum Zuid (Nieuw Vennep). Het feit dat het aantal budgetadviesgesprekken veel hoger is dan de initiële inschatting, is een indicatie dat mensen het loket goed weten te vinden. De gemeente stimuleert burgers eerst om zelf een oplossing te zoeken voor financiële problemen. Als dat niet lukt dan kan iedereen terecht voor informatie en advies. Het loket wordt in het algemeen als laagdrempelig ervaren door geïnterviewden. Inwoners kunnen er alle werkdagen terecht van 09.00 – 13.00 uur en daarnaast telefonisch tijdens openingstijden en per mail. Dit functioneert naar behoren. Omdat achterliggende problemen vaak diverse leefdoelgebieden bestrijken en daarmee verschillende gemeentelijke domeinen, heeft de gemeente gewerkt aan verbetering van de interne processen.

De doorlooptijd tussen aanmelding en budgetadviesgesprek bedroeg in drukke perioden 3 – 4 weken. Er zijn altijd klanten die sneller een afspraak zouden willen. Het WMO loket plant een afspraak met de budgetadviseur, noemt de benodigde stukken om mee te nemen en wijst soms gelijktijdig ook al op dienstverlening van ketenpartners zoals MeerWaarde. Informatie over ontruiming kwam tot 2010 ook binnen via het WMO loket, daarna bij de budgetadviseurs. De eerste vraagverheldering vanuit het WMO loket in de FrontOffice gaat meestal goed, maar doorverwijzing naar BackOffice kan af en toe nog beter, volgens klantmanagers en MeerWaarde. Het WMO vraagt niet altijd of een cliënt inkomen heeft (uit eigen bedrijf). Daarnaast zijn geannuleerde afspraken consequenter uit de agenda te halen. Het percentage mensen dat niet naar het gesprek komt is vrij hoog: circa 25%. Soms ontvingen mensen hun afspraakbrief te laat. Er is ook een pilot uitgevoerd waarin mensen voorafgaand aan een gesprek gebeld werden, maar dit had geen effect op het niet op komen dagen. Motivatie van de burger speelt hier een rol. Het niet komen opdagen lijkt nu licht af te nemen.

Het contact tussen medewerkers van het WMO loket en budgetadviseurs verloopt in de regel goed. Het WMO loket vervult voor klanten in een schuldtraject ook noodgedwongen de rol van 'spreekbuis'. Cliënten met frustraties over een lopend schuldtraject wenden zich vaak tot de gemeente. De gemeente kan doorverwijzen, maar biedt nu vaak ook hulp door contact te zoeken met Sociaal.nl.

Schuldhulpverleners van Sociaal.nl en budgetadviseurs van de gemeente beschikken over informatie over voorliggende voorzieningen en zetten dit ook frequent in (bijv. regelingen minimabeleid en participatiemogelijkheden voor gezinnen met kinderen). Bij uitkeringsgerechtigden vullen budgetadviseurs vaak al ter plekke met de cliënt het formulier in. Ook zijn de budgetadviseurs alert op doorverwijzingen naar andere instanties (o.a. Maatschappelijk Werk, Sociaal raadslieden en Voedselbank) en wordt indien nodig het eerste contact gelegd. Andersom geldt dat cliënten die eerst terecht komen bij andere dienstverleners worden doorverwezen naar het WMO loket voor een afspraak met een budgetadviseur.

Wekelijks zijn in drukke perioden circa 20 tot 25 budgetadviesgesprekken gevoerd, in normale perioden 18 tot 20 gesprekken. Er zijn per medewerker maximaal vier gesprekken op een dag mogelijk. In het voorjaar en najaar zijn er pieken. Na aanmelding vindt het gesprek doorgaans binnen twee weken plaats. In het oorspronkelijke Plan van Aanpak uit 2008 werd gesteld dat dit binnen twee dagen zou moeten zijn. Er is ruimschoots aandacht voor de klant en een integrale benadering tijdens een gesprek van 1 uur per cliënt. In het Plan van Aanpak was uitgegaan van drie kwartier per gesprek. De geïnterviewden ervaren het budgetadviesgesprek als klantvriendelijk, met voldoende ruimte om maatwerk te bieden. De budgetadviseurs voeren gesprekken over de inkomsten en uitgaven van cliënten en toetsen of er sprake is van problematische schulden. De budgetadviseur geeft ook voorlichting over Bijzondere Bijstand en verzorgt eventueel een aanmelding bij de Voedselbank. De cliënt neemt bankafschriften mee. De medewerker noteert samen met de gesprekspartner alle inkomsten en uitgaven om bewustwording van het uitgavenpatroon te creëren. Het overzicht krijgt de cliënt mee naar huis. Gemeente bewaart dit niet. In het gesprek krijgt de cliënt informatie over

schuldhulp en budgetbeheer. Indien de cliënt dit wenst meldt de budgetadviseur middels een aanvraagformulier aan bij Sociaal.nl. De budgetadviseur vraagt daarvoor tijdens het gesprek de gegevens uit die nodig zijn voor het aanvraagformulier, vult het formulier in en stuurt dit op naar Sociaal.nl. De cliënt krijgt een uitvoerig NVVK formulier mee om zelf in te vullen voor Sociaal.nl. De budgetadviseur stuurt de cliënt een brief, Sociaal.nl belt om een afspraak in te plannen voor een huisbezoek. Er is minder goed zicht op het cliëntenbestand budgetbeheer omdat mensen zonder tussenkomst van de gemeente bij Sociaal.nl een traject ontvangen.

Conclusie Informatievoorziening











De gemeente heeft een laagdrempelig informatiepunt gerealiseerd. Inwoners weten dit informatiepunt te vinden. Meer folderverspreiding en beter vindbare informatie op de gemeentewebsite kan helpen om de informatievoorziening nog beter te maken. De tijd die verstrijkt voordat inwoners met hun vraag geholpen worden is acceptabel. De gemeente kiest voor een integrale benadering van het cliëntvraagstuk, door middel van een uitvoerig budgetadviesgesprek. Hier is aandacht voor de situatie van de cliënt en voor voorliggende voorzieningen. De beleidsuitgangspunten uit 2008 zijn terug te vinden in de gehanteerde werkwijze. Zoals genoemd in 2008 is er meer aandacht gekomen voor het in kaart brengen van de financiële situatie. Het is nog mogelijk om efficiënter en klantvriendelijker te werken door gegevens maar 1 keer uit te vragen en niet zoals nu zowel in het budgetadviesgesprek als bij de intake van de schuldhulpverlener. Beide partijen zullen gezamenlijk moeten bepalen wie het beste welke gegevensuitvraag voor zijn of haar rekening kan nemen. Met de verwachting dat het aantal mensen met financiële problemen toe blijven nemen, blijft het van belang om goed bereikbaar en laagdrempelig te zijn. Er zijn methodes nodig die er aan bijdragen dat mensen een bezoek aan de budgetadviseur niet afzeggen als zij eenmaal de belangrijke stap hebben genomen om naar het WMO loket te gaan voor ondersteuning.

5.2.2. Regie en samenwerking

Afspraak uit het raadsbesluit:

6. Versterking regiefunctie. *De regiefunctie wordt versterkt middels het maken van prestatieafspraken met ketenpartners, het ontwikkelen van indicatoren, en een kennisbijeenkomst voor het vergroten van onderlinge bekendheid binnen de keten.*

Versterking regiefunctie

-  Er zijn een kennisbijeenkomst, presentaties en ketendag (eenmalig) gehouden voor samenwerkingspartners.
-  Er is een gemeentelijke contactfunctionaris voor het contact met ketenpartners.
-  Er ligt een contract en jaarlijks evaluatiegesprek ten grondslag aan de vier jaar samenwerking met Sociaal.nl
-  Er zijn nog geen prestatieafspraken gemaakt met alle relevante ketenpartners
-  Effectindicatoren zijn nog niet of nauwelijks ingezet als sturingsmechanisme.
-  Operationeel overleg met Sociaal.nl is laagdrempelig en naar tevredenheid georganiseerd.
Er is niet veel overleg op beleid- en strategisch managementniveau met Sociaal.nl
-  Sociaal.nl levert tijdig schriftelijke managementinformatie. Informatie kan overzichtelijker en vaker (nu nog niet per kwartaal). Gemeente kan duidelijker aangeven welke informatie nodig is en in welke vorm.
-  Gemeente voert zowel beleidsregie als uitvoeringsregie op cliëntniveau met werkproces per klant in GWS, zichtbaar plan van aanpak per klant en afgesloten dossier per klant. Er is veel controle op cliëntniveau.
 - Contractheer: er is niet consequent gestuurd op het nakomen van de afspraken uit de raamovereenkomst
-  Er is samenwerking in gang gezet met een aantal ketenpartners; deze samenwerking kan intensiever.
Er is behoefte om de samenwerking te verbeteren met onder andere overleg op dossierniveau en een gezamenlijk ketenoverleg voor informatie uitwisseling, samenwerking en gezamenlijke aanpak.
 - Ketenpartners zijn nog onvoldoende op de hoogte van elkaars werkwijzen, werkzaamheden en taken. Kennis en kunde worden nog beperkt met elkaar gedeeld. Informatie uitwisseling in de keten kan beter.
-  Factuurproces kan transparanter. Kosten zijn vaak laat in rekening gebracht. Er is vooruitgang merkbaar.

Beschrijving

In 2008 werd na onderzoek geconcludeerd dat de huidige keten behoorlijk functioneert, maar beter kon en moest. Het aanbod was gericht op het achteraf regelen van schulden (curatief) en moest meer gericht zijn op preventie en op samenhang (integraal). In de periode 2008 t/m 2011 is er gecommuniceerd met ketenpartners. Er is een functionaris vanuit de gemeente aangewezen die contact heeft gehad met verschillende instanties zoals MeerWaarde, Ymere, UWV en Brijder. Op uitvoeringsniveau wisselen de partners informatie uit over cliënten en stemmen zij de dienstverlening af. Dit gebeurt niet in officiële overleggen, maar op initiatief van de professionals en meestal via telefoon of mail. Voor de doelgroep Multi probleem gezinnen was er een Lokaal Analyse Team (LAT). Dit is in 2011 overgegaan in een knelpuntenoverleg. Ook is er een CJG+overleg. Voor overlastgevendende zorgmijders is er met de GGD, politie en woningcorporaties een Convenant Zorg en Overlast en een Extreem overlast overleg. Dit functioneert naar behoren volgens de ondervraagden. Op deze manier wordt er aandacht besteed aan samenhang in de schuldenproblematiek.

Sturen middels overleg

In een contract met Sociaal.nl zijn afspraken gemaakt over de onderlinge samenwerking. De budgetadviseurs en schuldhulpverleners hebben 1 keer per 6 weken naar beider tevredenheid een operationeel overleg. Indien nodig nemen budgetadviseurs tijdens een adviesgesprek rechtstreeks contact op met Sociaal.nl voor vragen of overleg. Het contact met de gemeente gaat volgens Sociaal.nl sinds anderhalf jaar beter, maar meer *persoonlijk* contact blijft wenselijk. De gemeente voert geen eigen casusoverleg, maar neemt deel aan het CJG+overleg. Sociaal.nl zou ook graag meer overleg voeren op dossierniveau. In de rapportage 'Schuldhulpverlening in de keten' van Policy Productions (2011) staat dat in Haarlemmermeer de samenwerking met Sociaal.nl sterker kan door elkaar meer te informeren over de stand van zaken en ingezette trajecten. Op beleid- en managementniveau is er in Haarlemmermeer minder sprake van informatie uitwisseling en overleg, staat ook in dit rapport vermeld. Uit onze interviews blijkt dat gemeente en Sociaal.nl af en toe overleg hebben op beleidsniveau (rapportages), maar niet zozeer op strategisch/ managementniveau (over gemeentelijke visie, resultaten, gezamenlijk werkproces, innovatie, efficiencyverbetering). Hier is wel behoefte aan bij Sociaal.nl. MeerWaarde zou ook meer willen overleggen, met als voorwaarde dat het overleg veranderingen teweeg kan brengen. Bij knelpunten is er momenteel wel contact. In interviews is meerdere malen aangegeven dat er behoefte is aan een ketenoverleg over samenwerking en toelichting over elkaars werk (bijvoorbeeld 6 wekelijks), met aanwezig van in elk geval gemeente, UWV, MeerWaarde, Sociaal.nl en Ymere. Hiermee kunnen we ervoor zorgen dat we meer kennis krijgen van elkaars werkveld en kunnen we de cliënten schuldhulpverlening beter van dienst zijn. In de afgelopen jaren is er tweemaal een ketendag georganiseerd.

Sturen middels rapportages

Sociaal.nl levert jaarlijks managementrapportages. De rapportages van Sociaal.nl geven een interessante kijk op bestandsontwikkeling. Als gemeente is het belangrijk om nog duidelijkere keuzes te maken in de gewenste managementinformatie en deze (lieft met rapportage format) te communiceren naar de uitvoerende partij. Sociaal.nl kan vervolgens een meer overzichtelijke- en meer beknopte rapportage leveren, waarmee beter inzicht wordt verkregen in de resultaten van de dienstverlening. Daarnaast is het gewenst om per kwartaal informatie te gaan leveren. Er is niet altijd consequent gestuurd op het nakomen van afspraken uit de samenwerkingsovereenkomst. Op het gebied van contractbeheer zijn nog een aantal slagen te maken. Wel wordt er gestuurd op doorlooptijden. De gemeente controleert of zij het Plan van Aanpak tijdig ontvangt en kan de schuldhulpverleners een reminder sturen met de vraag of er al een huisbezoek is afgelegd. Het factuurproces met Sociaal.nl gaat nu beter dan voorheen, doordat er minder kosten achteraf in rekening wordt gebracht. In de toekomst kan nog meer gestuurd worden op eerder factureren en facturatie van (deel)producten in de schuldhulpverlening en het budgetbeheer.

Contact over cliëntdossiers

De gemeente borgt de samenhang met andere beleidsterreinen en onderhoudt het netwerk, maar heeft daarnaast ook een rol gepakt in de uitvoeringsregie met controle op de voortgang van alle dossiers op cliëntniveau. Een dossier mag pas gesloten worden na toestemming van de gemeente en de interne dossiercontrole van Sociaal.nl. Andere gemeenten kiezen er soms voor om dit bij de uitvoerende schuldhulpverleners te laten. Dat is goedkoper en het maakt het werkproces vaak efficiënter. Volgens geïnterviewden van de gemeente zou de uitvoeringsregie echter bij de gemeente moeten blijven liggen. De gemeente kan dan naar eigen zeggen beter zorgen voor samenhang met andere terreinen en het eigen al bestaande netwerk beter benutten. Een andere partij moet dit netwerk nog opbouwen. Doorverwijzingen kunnen gaandeweg wel door andere partijen worden gedaan. De onderliggende aanname is dat door alle regie binnen de gemeente te houden op termijn maatschappelijke effecten worden behaald en kosten worden bespaard.

De verslaglegging van Policy Productions wijst uit dat Haarlemmermeer zich richt op het vergroten van de effectiviteit van schuldhulpverlening en ook het aansluitend organiseren van psychosociale dienstverlening. Volgens de onderzoekers zouden gemeenten zich moeten richten op de 'technische' schuldhulpverlening en sluit psychosociale begeleiding aan bij de expertise van de andere zorg- en dienstverleners, waaronder in eerste instantie het maatschappelijk werk. Het achterliggende idee is dat taken helder zijn en dat die organisatie ze uitvoert die hiervoor over de meeste kennis en vaardigheden beschikt. De huidige regiefunctie van de gemeente sluit hierbij aan.

Samenwerking met ketenpartners

In onderstaande tabel is aangegeven welke partners er in de keten van schuldhulpverlening zijn te onderkennen voor de gemeente Haarlemmermeer. De gemeente heeft in meer of mindere mate contact met deze partijen, met uitzondering van waterleidingbedrijven en huisartsen.

Partners schuldhulpverlening:	<ul style="list-style-type: none">● Schuldhulpverleners Sociaal.nl● Stichting Budget
(doorverwijzing, vroeg- signalering, contractafspraken)	<ul style="list-style-type: none">● Maatschappelijk werk MeerWaarde● Woningcorporatie IJmere● GGD Vangnet● MEE● Energieleveranciers● Waterleidingbedrijven● UWV / Loket Leren en Werken● Verzekeraar Zorg en Zekerheid● Verslavingszorg Brijder● InGeest● Voedselbank Haarlemmermeer● Huisartsen● Overige partners (Amstelring, Anbo, Vluchtelingenwerk, Stichting Leergeld, etc.)

Tabel: Partners schuldhulpverlening

Samenwerking met ketenpartners is in gang gezet. Het gaat "behoorlijk goed" en partijen zijn in het algemeen wel tevreden, maar de samenwerking kan intensiever volgens sommige geïnterviewden. Allereerst zijn er tijdens de contractperiode geen resultaatafspraken of samenwerkingsdocumenten afgesloten met *alle ketenpartners*, om goed te kunnen sturen op effectindicatoren of (maatschappelijke) prestaties. Uit de interviews kwam bovendien naar voren dat het belangrijk is dat de gemeente haar verwachtingen goed duidelijk maakt aan alle partijen en meer draagvlak gaat creëren. De informatie uitwisseling in de keten van schuldhulpverlening kan nog een stuk beter. De gemeentelijke visie uit 2008 wordt in het algemeen wel door de samenwerkingspartners

onderschreven, zij het dat dit niet op papier is vastgelegd. Soms kiezen partijen er voor om alleen in te zetten op schuldenstabilisatie omdat een cliënt nog niet toe is aan andere vormen van schuldhulpverlening. Volgens Policy Productions (2011) stond bij de meer gevestigde en 'oudere' organisaties het bevorderen van zelfredzaamheid soms wat minder op het netvlies. De gemeente Haarlemmermeer is in het rapport van Policy Productions besproken als een van de dertien gemeenten waaruit lessen zijn te trekken voor het opzetten van samenwerkingsverbanden.

Met individuele ketenpartners kan de samenwerking op een aantal punten nog beter. Volgens geïnterviewden van de gemeente verloopt de samenwerking met GGZ naar wens. Het contact met UWV kan nog beter, zij geven vaak 'niet thuis', maar als gemeente kunnen we ook meer contact met het UWV zoeken. Bij Ymere zijn er veel verschillende gesprekspartners. Zij denken goed mee, maar een bestandskoppeling om bijvoorbeeld de sociale minima beter te kunnen traceren, is nog niet gelukt. Allerlei verschillende instellingen kunnen zelf ook doorverwijzen naar MeerWaarde. De onderlinge afstemming tussen het CJG en WMO loket gaat goed. Bij het WMO loket zou men de kennis van de juridische aspecten van schuldhulpverlening kunnen vergroten. Uit de interviews blijkt dat het WMO loket en MeerWaarde graag meer op de hoogte willen zijn van de werkwijze en procedures van Sociaal.nl en mogelijke actuele knelpunten en achterstanden. Hier is ook een informatietaak weggelegd voor de regievoering van de gemeente. Om beter op de hoogte te zijn van elkaars werkzaamheden, valt opnieuw te denken aan het organiseren van een meeloopdag bij Sociaal.nl. Het contact tussen MeerWaarde en de gemeente verloopt naar wens, aldus enkele geïnterviewden. Op casusniveau is er regelmatig overleg, al is dit soms nog te vrijblijvend. MeerWaarde heeft genoemd dat partijen er in de loop van de jaren steeds beter in zijn geslaagd om elkaar te vinden en dat er vertrouwen is in elkaars deskundigheid. Dit vertrouwen is belangrijk voor goede samenwerking. In sommige gevallen zijn mensen nog verminderd bereikbaar voor een verdiepende vraag, waarschijnlijk vanwege werkdruk aan beide zijden. Volgens de gemeente zou MeerWaarde in haar verantwoording resultaten nog beter zichtbaar kunnen maken. Het is belangrijk dat er goede prestatieovereenkomsten zijn en goede doorverwijzingen.

Conclusie regie en samenwerking





Er is samenwerking met andere (maatschappelijke) organisaties in gang gezet. Deze samenwerking is in beperkte mate geformaliseerd. Door vaker contact te zoeken en samenwerkingsovereenkomsten en prestatieafspraken te maken met alle ketenpartners kunnen wij als gemeente nog beter aansturen op het vroegtijdig signaleren van en doorverwijzen bij schuldproblemen. Uit landelijk onderzoek van Policy Productions (2011) blijkt dat als richtlijn voor een goede samenwerking voldoende kennis nodig is van elkaars werk en vaardigheden, dat organisaties snel kunnen inspelen op veranderingen en dat er vertrouwen is in elkaars kwaliteit op het terrein van schuldhulpverlening. De samenwerking in Haarlemmermeer gaat behoorlijk goed. Dit helpt om schuldhulpverlening integraal uit te voeren. De partners onderschrijven de grote lijnen van de gemeentelijke uitgangspunten. De samenwerking kan intensiever met meer aandacht voor verwachtingen over samenwerking, meer informatie uitwisseling en meer kennis van elkaars takenpakket. Er is behoefte aan het opzetten van een gezamenlijk ketenoverleg over samenwerking en integrale aanpak. Ketendagen zijn een goed middel en zouden indien mogelijk vaker georganiseerd moeten worden. Er is ook een verbeteringslag te maken in het contractbeheer met Sociaal.nl; de afgesproken maatschappelijke effectindicatoren zijn voornamelijk niet leidend geweest in het gesprek met Sociaal.nl en voortzetting van het contract. Ook is er behoefte aan frequenter en meer overzichtelijke managementinformatie. Er is wel veel aandacht geschonken aan de voortgang van individuele cliëntdossiers, maar er kan meer aandacht zijn voor afstemming op management- en beleidsniveau en voor het regisseren van samenwerkingsverbanden als kerntaak van de gemeentelijke regiefunctie.

5.2.3. Preventie

Afspraak uit het raadsbesluit:

4. Preventiecampagne per risicogroep. *Er wordt een gerichte preventie campagne opgezet voor de specifieke doelgroepen: ouderen en ouderen waarvan de partner is overleden, personen in echtscheiding, mensen met UWV uitkering, jongeren.*

Preventie per risicogroep

-  Huisontruimingen zijn succesvol voorkomen. Uitgaven voor afvoer en opslag zijn met circa 50% gedaald.
 -  **Mensen in echtscheiding** worden geïnformeerd via sociaal raadslieden (echtscheidingspreekuur) . Gemeente heeft dit bij MeerWaarde belegd.
 -  **Uitkeringsgerechtigden** met inkomensachteruitgang zijn door UWV per brief geïnformeerd over schuldhulp. Gemeente verzorgde presentaties bij het UWV Werkbedrijf. Alle cliënten zonder schuldtraject waarbij beslag ligt op de uitkering WWB/WIJ en cliënten waarbij aanmelding CVZ dreigde, zijn benaderd voor een budgetadviesgesprek
 -  Samenwerking met Loket Leren en Werken gaat goed, kan op een enkel punt beter.
- +/- Jongeren:** contacten met ROC's en Duwo studentenhuisvesting. Folders en Sociale Kaart zijn verspreid. Een informatiebijeenkomst (2011) bleek geen succesvol instrument.
- +/- Ouderen:** door ouderenadviseurs van MeerWaarde standaard geïnformeerd over schuldhulp. Er is echter geen foldermateriaal voor ouderen en er is niet twee keer per jaar een themamiddag georganiseerd.
- X Ouderen die hun partner verliezen** zijn niet geïnformeerd. Er is geen brief verstuurd en geen proef gedaan met 15 huisbezoeken door ouderenbonden.
- X** Preventie in het onderwijs is niet van de grond gekomen. Lessen op basisscholen ging niet door, wegens onvoldoende ruimte in lespakket. Informatie bij voortgezet onderwijs vond ook geen doorgang. Mentoren zijn voor zover bekend niet geïnstrueerd. Wel is aan basisscholen een budgetkoffer van het Nibud uitgereikt.
- +** Er zijn WMO cafés georganiseerd die bekendheid van schuldhulp hebben vergroot.
- +/-** In de periode 2008 t/m 2010 hebben MeerWaarde en het Leerwerkbedrijf **budgetcursussen** verzorgd en in 2010 *Sociaal.nl*. Sociaal.nl heeft in 2008 cursus Omgaan met geld verzorgd. In 2011 is geen cursus gerealiseerd wegens onvoldoende aanmeldingen.
- +/-** Er is ingezet **op vroegsignalering** door UWV, energieleveranciers, zorgverzekeraar en woningcorporatie. Er is winst te behalen met verbreding (o.a. thuiszorginstanties en waterleidingbedrijven) en intensivering (o.a. Ymere (project Overbos), UWV, Loket Leren en Werken). Ook kan samenwerking met (andere) schuldeisers worden versterkt.
- +** Er zijn Nibud agenda's verspreid met besparingstips tijdens huisbezoeken van Sociaal.nl
- +** Er zijn inspanningen gedaan om niet- gebruik van regelingen tegen te gaan (o.a. in budgetadviesgesprek).

Nazora: zie resultaten dienstverlening

Beschrijving

Voor 2008 was er beperkt aandacht voor preventie van schulden. Sinds 2008 zijn er risicogroepen benoemd waarvoor gericht preventietrajecten zijn ingezet. Onderzoeksbureau Regioplan deed in 2007 tien voorstellen voor het verbeteren van preventie van schuldenproblematiek in Haarlemmermeer. Onze gemeente heeft de meeste aanbevelingen opgevolgd (waaronder een laagdrempelig informatievoorzieningspunt) en ook een aantal (andere) preventieve acties in gang gezet. Niet alles heeft echter doorgang kunnen vinden of de gewenste resultaten gehad. Zo is er een aanbod voor scholen gecreëerd, maar was er onvoldoende ruimte in het lespakket. In 2011 is er een informatiebijeenkomst georganiseerd op een schoolcampus. De animo onder jongeren bleek gering. Er is geen specifieke preventie ingezet voor de doelgroep 'ouderen die hun partner verliezen'. Met behulp van onze ketenpartners zoals MeerWaarde slagen wij er echter wel in om een aantal doelgroepen van informatie te voorzien, zoals ouderen en mensen in een echtscheiding. De lijnen tussen gemeenten en MeerWaarde zijn kort. Via Maatschappelijk Werk wordt ook aandacht besteed aan individuele ondersteuning bij financiële hulpvragen van jongeren. Ook zijn er vanuit de gemeente twee WMO cafés georganiseerd die hebben geresulteerd in een betere bekendheid van het informatiepunt voor schuldhulpverlening en in draagvlak voor de gemeentelijke uitvoering van dit beleidsthema. Er is in 2008 een Nibud koffer verspreid op scholen, maar dit is niet herhaald. De schuldhulpverleners geven aan dat er vooral in de jaren 2008 t/m 2010 is geïnvesteerd in preventie. In zijn totaliteit is er relatief weinig budget ingezet voor preventie doeleinden.

Vroegsignalering

In het kader van preventie zijn er afspraken gemaakt over het tijdig signaleren van schulden en over doorverwijzen. Dit geldt voor UWV/ Loket Leren en Werken, zorgverzekeraar, woningcorporatie Ymere en energieleverancier Eneco. Inwoners met een betalingsachterstand bij energieleveranciers in de maanden okt – april zijn gecontacteerd en mensen met een huurachterstand zijn in het verleden aangeschreven. Mensen met een premieachterstand worden aangemeld bij het CVZ en kunnen zo in de bronheffing terecht komen. Door de samenwerking met ZZ worden deze mensen voortijdig benaderd wat ervoor kan zorgen dat ze niet in de bronheffing (= extra kosten) terechtkomen. Vroeg signalering kan beter door te werken met schriftelijke samenwerking- en prestatieafspraken. Het is nodig om signalering een vanzelfsprekend onderdeel van de dienstverlening te laten zijn, wat wordt ondersteund met foldermateriaal. Ook ontbreekt er een beknopte terugkoppeling van een doorverwijzing aan onze samenwerkingspartners. Dit geldt onder andere voor onze samenwerking met het Loket Leren en Werken. Samenwerking met het UWV kan beter op het terrein van voegsignalering. Ook is aangedragen om Ymere eerder bij problematiek te betrekken en hen aan te laten sluiten bij overleg. Het zou ook mogelijk moeten zijn om een bestandskoppeling te realiseren met de woningcorporatie.

Daarnaast kunnen wij de vroeg signalering *verbreden* door ook afspraken te maken over vroeg signalering met het waterleidingbedrijf, zoals een derde van alle gemeenten momenteel al doet (IWI, 2011). Ook thuiszorginstanties zijn toe te voegen, zoals voorgesteld in de nota uit 2008. Daarnaast had onze gemeente wel de intentie om tijdige signalering met verhuurders van Ymere te organiseren, maar ligt dit momenteel stil. Er is in 2010 een project georganiseerd, getiteld "Eropaf!". Hierbij zijn in een Haarlemmermeerse woonwijk huisbezoeken afgelegd en zijn mensen ook actief geïnformeerd over schuldhulpverlening. Als de projectevaluatie succesvol is, dan kan dit een vervolg krijgen.

Ontruimingen

Op het gebied van het voorkomen van ontruimingen zijn al successen behaald, onder andere door goede interne samenwerking. Via deurwaarders ontvangt de budgetadviseur kopieën van alle aanzeggingen van huis ontruimingen. De budgetadviseur krijgt informatie van Vastgoed en informeert Sociaal.nl als het gaat om een cliënt schuldhulpverlening. Bij cliënten die nog niet bekend zijn, schrijft

de gemeente aan en zoekt zij cliënten actief op als dit nodig is. Op het terrein van ontruiming / huurachterstand valt nog meer winst te boeken als het signaal van ontruiming/ huurachterstand nog eerder binnen komt van Ymere, voordat het bericht naar de deurwaarder gaat.

Samenwerking met Voedselbank

Tijdens de budgetadviesgesprekken worden alle financiële mogelijkheden doorgenomen. Zodra een huishouden onder de grens komt voor de Voedselbank, dan vindt er een doorverwijzing plaats voor drie maanden Voedselbank gebruik. Na deze drie maanden is er een volgend contactmoment. Als de schuldsituatie stabiel is (minnelijke regeling, WSNP, tot stand komen uitkering of toeslag belastingdienst) dan is de financiële ruimte weer zodanig is dat de cliënt in principe geen gebruik meer hoeft te maken van de voedselbank. Hier stuurt de gemeente op middels het contactmoment.

Niet gebruik regelingen

Door het niet-gebruik van regelingen tegen te gaan zijn financiële problemen te voorkomen. Tijdens de budgetadviesgesprekken en door MeerWaarde is op de regelingen gewezen. Daarnaast is een schoolcampus geïnformeerd. Het niet-gebruik van regelingen blijft ondanks al onze inspanningen net als in andere gemeenten hoog. De gemeente blijft investeren in het informeren over voorzieningen.

Budgetcursussen

Van 2008 t/m 2010 is er twee keer per jaar een budgetcursus georganiseerd door stichting MeerWaarde, deels met subsidie. De niet verplichte cursussen hadden volgens opgaaf van MeerWaarde 20 tot 25 deelnemers en een slagingspercentage van circa 80%. Er is gebruik gemaakt van Nibud materiaal en aandacht besteed aan de oorzaken van schuldenproblematiek. Mensen die niet zijn verschenen zijn standaard nagebeld. In 2010 is twee keer een cursus door Sociaal.nl verzorgd. De budgetcursussen hadden misschien goedkoper gekund. In 2011 zijn de budgetcursussen vanwege te weinig animo niet doorgegaan. Volgens MeerWaarde zou het goed zijn om de budgetcursus een herstart te geven, aangezien dit preventie instrument nu ontbreekt. Wij zullen bij schuldsanering de voorwaarde opleggen van deelname aan een budgetteringscursus. We werken dit verder uit in het beleidsplan 2012-2016.

Conclusie preventie

Onderzoeksbureau Regioplan deed in 2007 voorstellen voor het verbeteren van preventie van schuldenproblematiek in Haarlemmermeer. De meeste aanbevelingen zijn opgevolgd, waaronder een laagdrempelig informatievoorzieningspunt. Niet alles heeft echter doorgang kunnen vinden of de gewenste resultaten gehad. Zo is er een aanbod voor scholen gecreëerd, maar was er onvoldoende ruimte in het lespakket. In 2011 is er een informatiebijeenkomst georganiseerd op een schoolcampus. De animo onder jongeren bleek gering. Er is geen specifieke preventie ingezet voor de doelgroep 'ouderen die hun partner verliezen'. Niet alle vooraf benoemde risicodoelgroepen zijn (effectief) benaderd in het kader van preventie. Wel zijn er budgetcursussen georganiseerd. Met behulp van onze ketenpartners zoals MeerWaarde slagen wij er ook in om een aantal doelgroepen van gerichte informatie te voorzien, zoals ouderen en mensen in een echtscheiding. Ook zijn er successen behaald met het voorkomen van ontruiming, is er aandacht voor niet-gebruik van regelingen en wordt er gewerkt aan nadere afspraken over vroeg signalering. Vroeg signalering kan verbeteren door dit te formaliseren, te verbreden en standaard op te nemen in de geboden dienstverlening. Daarbij ontbreekt er momenteel foldermateriaal voor verschillende doelgroepen. Uit de gesprekken blijkt dat hier wel behoefte aan is. Het versterken van schuldpredictie is nu ten dele geslaagd. De nadruk lag in de gemeente vooral op de budgetadviesgesprekken en minder op preventie activiteiten. Preventie vergt een langdurige inzet. Een verbeteringslag is nodig, gelet op belang van het voorkomen van schulden voor onze burgers en de waarde die het rijk hier ook aan hecht. Daarbij is nog beter te

bekijken welke – op de mens gerichte - preventie echt nut heeft en zichtbaar resultaat gaat opleveren, en welke groepen inwoners hier het meeste bij zijn gebaat.

5.2.4. Dienstverlening

Enkele afspraken uit de raamovereenkomst met schuldhulpverlener Sociaal.nl:

- Dienstverlener verplicht zich tot het doen bereiken van het volgende resultaat: 95% van de schuldhulpverleningstrajecten dient te resulteren in een positief resultaat.
- Op Dienstverlener rust de verplichting ervoor te zorgen dat de Diensten zorgvuldig en ter zake kundig worden uitgevoerd.
- Dienstverlener garandeert bij aanvang van de Overeenkomst en gedurende de looptijd van de Overeenkomst over adequate kennis, kunde en capaciteit te beschikken welke benodigd zijn om de Overeenkomst efficiënt te kunnen uitvoeren.

Realisatie

Dienstverlening Sociaal.nl en gemeente

- ✔ Sociaal.nl is er in geslaagd om trajecten te bieden aan alle inwoners die zijn doorverwezen.
- ✔ Sociaal.nl heeft geïnvesteerd in het actueel houden van kennis en kunde.
- ✔ Er zijn – behalve de 1e maand – geen wachtlijsten geweest voor Haarlemmermeer.
- +/- Sociaal.nl heeft geen 95% geslaagde trajecten. Voortschrijdend inzicht leert ons dat dit percentage niet realistisch is. Het slagingspercentage varieerde van 71% - 86%. Dit is een goed resultaat.
- + Uitval, recidive, doorlooptijden intake en aantal formele klachten scoren allen goed (zie hoofdstuk 5.1.)
- Klachtenprocedure is niet duidelijk genoeg. Cliënten wendden zich soms tot de gemeente in plaats van Sociaal.nl om ontevredenheid te uiten.
- Er is ontevredenheid geuit over de bereikbaarheid van Sociaal.nl voor cliënten, het zoekraken van poststukken voor dossiers en de kwaliteit van de informatie aan cliënten (niet bevestigen van afspraken).
- De doorlooptijd van trajecten is gemiddeld langer dan 120 dagen (NVVK norm) en veel langer dan in andere gemeenten (zie 6.1.). Hier is beter op te sturen volgens de geïnterviewden.
- + Kwaliteit is geborgd, o.a. door auditing, lid NVVK, professionalisering registratie.
- Het wordt als een gemis ervaren dat schuldhulpverlening niet wordt uitgevoerd op het gemeentehuis of op andere publieke locaties in de gemeente.
- Er zijn veel cliënten budgetbeheer, maar zij zijn niet altijd aangemeld via de gemeente. Het huidige budgetbeheer heeft weinig maatwerk en is relatief duur in vergelijking met andere aanbieders.
- Van uitkeringsgerechtigde schuldenaars betaalt gemeente huur niet automatisch door.
- In schuldregelingen wordt het Plan van Aanpak nog niet ondertekend door de cliënt.
- +/- Er wordt maatwerk geboden, maar geen gebruik gemaakt van klantprofielen
- +/- Nazorg is volgens afspraak na 4 maanden uitgevoerd, maar kan intensiever.
- 🌐 Tevredenheid onderzoek onder schuldenaars of schuldeisers ontbreekt van 2008 – 2011. Er is geen goed oordeel mogelijk over dienstverlening vanuit cliëntperspectief.

Beschrijving

Sinds juli 2008 is de uitvoering van schuldhulpverlening belegd bij Sociaal.nl. Zij voeren intakes uit, minnelijke schuldregelingen, budgetbeheer, schuldregelingen via WSNP, crisisinterventie, schuldenstabilisatie, budgetteringscursussen en activiteiten onder de noemer preventie en nazorg. Al deze activiteiten zijn uitgevoerd tijdens de contractperiode. In hoofdstuk 5.1. zijn de resultaten van Sociaal.nl in cijfers weergegeven en toegelicht. Deze beschrijving gaat over het oordeel van geïnterviewden. Daarbij gaat het zowel om een oordeel over Sociaal.nl als over de gemeentelijke aanpak. Er zijn tijdens de contractperiode helaas geen afspraken gemaakt over het doen van klanttevredenheid metingen onder schuldenaars of schuldeisers. Deze informatie ontbreekt dan ook.

Klantcontact en klantafspraken

Er zijn wisselende ervaringen met de bereikbaarheid van Sociaal.nl voor cliënten. Sociaal.nl heeft een spreekuur van 9.00 – 11.00 uur en op woensdagavond. E-mail wordt binnen 24 uur beantwoord. Meerdere geïnterviewden (o.a. MeerWaarde, WMO loket, klantmanager gemeente) ontvangen regelmatig signalen dat cliënten de schuldhulpverlener niet goed kunnen bereiken per telefoon of mail, dat Sociaal.nl onvoldoende inspanning pleegt om mensen te contacteren, dat er poststukken voor in dossiers zoekraken en dat cliënten niet altijd duidelijk genoeg zijn geïnformeerd. Klantafspraken worden bijvoorbeeld niet altijd per mail bevestigd. Er lijkt wel een verbetering te zijn opgetreden. Daarnaast zijn de ketenpartners in het algemeen tevreden over de bereikbaarheid van Sociaal.nl. Sociaal.nl heeft ook systeemtechnische aanpassingen doorgevoerd om efficiënter te werken. Ook is er nu een stabiel team met vaste aanspreekpunten voor cliënten. Het WMO loket geeft aan dat zij ook graag geïnformeerd zou zijn over afspraken van Sociaal.nl met cliënten, zodat zij cliënten met vragen of signalen van ontevredenheid van dienst kan zijn. De budgetadviseurs willen hetzelfde doen. Als Sociaal.nl goed bereikbaar zou zijn (en het klachtenreglement duidelijk is), zouden echter minder cliënten een beroep hoeven doen op de gemeente en verloopt de schuldhulp efficiënter en beter. Het is ook voorgekomen dat het cliëntcontact met de gemeente moeizaam verloopt.

Locatie

Bij de uitvoering van schuldhulpverlening ligt de nadruk nu op huisbezoeken. Dit is in een interview benoemd als een persoonlijke, klantvriendelijke benadering. Stukken zijn vaker voorhanden dan bij afspraken op gemeentehuis en het is een middel om signalen door te krijgen van problematiek op andere leefterreinen. Het huisbezoek legt wel minder nadruk op de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt, is in een interview ter sprake gebracht. Schuldhulpverleners werken momenteel niet op locatie in het gemeentehuis. Dit wordt als een gemis ervaren door zowel gemeente, de uitvoerende schuldhulpverleners en stichting MeerWaarde. Het bemoeilijkt de afstemming tussen hulpverleners en budgetadviseurs en andere gemeentelijke onderdelen. Daarnaast hebben cliënten geen afsprakenlocatie in het raadhuis, dit is minder klantvriendelijk. Volgens maatschappelijk werk van MeerWaarde is voor inwoners de drempel lager om naar MeerWaarde te gaan, dan om binnen te lopen bij de gemeente. Door schuldhulpverlening in elk geval binnen de gemeentegrenzen te organiseren, zijn de communicatielijnen tussen gemeenten met schuldhulpverleners korter. De WMO raad is voorstander van een vaste afspraakmogelijkheid.

Uitvraag van gegevens en doorlooptijd

De budgetadviseur en de schuldhulpverlener vragen nu deels dezelfde gegevens uit. Er vindt een tweede intake door de schuldhulpverlener plaats enkele dagen tot enkele weken na het budgetadviesgesprek. De informatie tijdens budgetadviesgesprek heeft als doel om financiële bewustwording te creëren. De gemeente bewaart deze informatie echter niet. Sociaal.nl vraagt bij de intake een aantal gegevens opnieuw uit. Dit wekt soms irritatie en onbegrip op bij klanten, het is duur en het verlengt de doorlooptijd van een traject. Het samenvoegen van het budgetadviesgesprek van de gemeente en de intake door de schuldhulpverlener wordt als een mogelijk alternatief gezien, door

zowel de geïnterviewde schuldhulpverleners als door een van de budgetadviseurs. Hiermee wordt bespaard op doorlooptijd, kosten en wordt dubbele gegevensuitvraag tegengegaan. Dit zou bij sommige cliënten mogelijk kunnen zijn, afhankelijk van waar de cliënt zelf voor kiest, aldus beleidsuitvoering en een andere budgetadviseur. Sommige cliënten vinden het juist prettig dat er even tijd tussen zit. Bij dit alternatief vragen we van de schuldhulpverleners om enkele dagdelen werkzaamheden te verrichten vanuit het raadhuis en op afroep beschikbaar te zijn voor een cliëntgesprek. Doordat schuldhulpverlener en budgetadviseur beide op locatie aanwezig zijn, kan het contact en de persoonlijke afstemming over cliënten verbeteren.

Kwaliteitzorg

Sociaal.nl kan aantonen dat zij investeert in kwalitatief goede dienstverlening. Kwaliteit is in de periode 2008-2011 geborgd door evaluatiegesprekken en aanlevering rapportages. Daarnaast borgt Sociaal.nl haar kwaliteit met een jaarlijkse auditering door BPBI, professionalisering van de registratie, periodieke accountant controles en lidmaatschap van de NNVK. Medewerkers nemen acht keer per jaar deel aan studiedagen van de NNVK en ontvangen jaarlijks scholingspunten.

Casemanagement

In de dienstverlening zijn er nog mogelijkheden om meer maatwerk te bieden door introductie van klantprofielen. Het is mogelijk om per cliënt te kijken welk traject kansrijk is. Dit zou een kostenbesparing kunnen zijn. Ook is er meer maatwerk mogelijk door bijvoorbeeld meerdere budgetbeheerpakketten in te kopen. In de schuld dienstverlening komen per cliënt achterliggende oorzaken aan de orde. Hoewel de budgetadviseurs en schuldhulpverleners de klant op allerlei manieren op weg helpen, moet de schuldenaar ook zelf investeren in gedragsverandering om zelfredzaam te worden. Zoals in het cijferoverzicht is aangeduid hebben trajecten vaak een lange doorlooptijd. Eenmaal in een schuldtraject of budgetbeheer zou de beëindigingstermijn korter kunnen dan nu het geval is, aldus Sociaal.nl. Dit is als gemeente beter te monitoren door doorlooptijden per fase op te vragen en met deze informatie strakker te sturen. Op het terrein van nazorg heeft Sociaal.nl de gevraagde activiteiten uitgevoerd. Uit voortschrijdend inzicht blijkt dat er behoefte is aan intensievere nazorg met meer pogingen om cliënten telefonisch te bereiken. De huidige nazorg richt zich op de eerste periode na de schuldhulpverlening. Sommige mensen krijgen pas een terugval na een jaar of langer. Dit hebben wij als gemeente nu niet in beeld. Goede nazorg draagt bij aan het voorkomen van langdurige schuldenproblematiek, blijkt uit informatie over dit vakgebied.

Budgetbeheer

Het product budgetbeheer van Sociaal.nl is duurder dan dat van vergelijkbare aanbieders. Er zijn tamelijk veel cliënten budgetbeheer. In de huidige werkwijze kan iedereen in Haarlemmermeer zich aanmelden voor budgetbeheer op kosten van de gemeente. Nu niet alle cliënten via de gemeente zijn aangemeld, is er onvoldoende zicht op het cliëntenbestand. De verwachting is dat een aantal cliënten beter gebaat is bij andere dienstverlening of een eenvoudigere variant van budgetbeheer. Er zijn tot nu toe geen maatwerkpakketten ingekocht. Stichting Budget voert voor de gemeente een intensieve variant uit van budgetbeheer. Er ligt geen overeenkomst of prestatie afspraken aan ten grondslag.

Conclusie dienstverlening

De gemeente is er samen met Sociaal.nl steeds in geslaagd om alle inwoners te begeleiden die een beroep doen op gemeentelijke schuldhulpverlening. We helpen cliënten relatief snel op weg en er zijn geen wachtlijsten. Weliswaar zijn er nog meer maatwerkpakketten mogelijk (onder andere voor budgetbeheer), maar bij elke cliënt besteden we aandacht aan de individuele situatie en achtergrond. Een groot deel van de schuldtrajecten is succesvol afgerond. Recidive valt mee. Trajecten duren doorgaans wel lang. Hier is nadrukkelijker op bij te sturen als gemeente en als schuldhulpverleners. Wat ook verbetering behoeft is de bereikbaarheid van de schuldhulpverleners voor klanten en het cliëntcontact. Hier is aan de orde dat de schuldhulpverleners momenteel niet werkzaam zijn op locatie

in het raadhuis. Dit wordt als een gemis ervaren. Het is minder klantvriendelijk en het bemoeilijkt de samenwerking tussen hulpverleners, budgetadviseurs en andere gemeentelijke onderdelen. Op overhead en administratie zijn nog besparingen mogelijk. Er zijn weinig formele klachten ontvangen over de dienstverlening. Aan de andere kant is momenteel niet goed te beoordelen in hoeverre de doelgroep tevreden is over de dienstverlening op het gebied van schuldhulpverlening en budgetbeheer. Klanttevredenheid metingen ontbreken in dit kader. Tezamen met het vergroten van de bekendheid van de klachtenregelingen, zouden investeringen op dit terrein in de toekomst meer inzicht geven in de effectiviteit van de dienstverlening.

5.3. Financieel resultaat

De gemeente Haarlemmermeer ontving voor de jaren 2009 tot en met 2011 een specifieke rijksuitkering voor schuldhulpverlening. In totaal is er € 443.853,- beschikbaar gesteld vanuit het rijk. In onderstaande tabel is het financiële resultaat weergegeven in de periode 2008 t/m 2011.

	2008	2009	2010	2011
Budget algemene middelen	232.100	232.100	232.100	132.100
Nieuwe rijksmiddelen schuldhulpverlening	0	103.641	161.630	178.582
Restant rijksmiddelen	0	0	103.641	0
Totaal rijksbudget	0	103.641	265.271	178.582
Totaal beschikbaar	232.100	335.741	497.371	310.682
Totale uitgaven	454.050	232.012	346.092	557.395

Tabel: financieel resultaat schuldhulpverlening en budgetbeheer 2008 tot en met 2011

De totale uitgaven aan schuldhulpverlening en budgetbeheer schommelen jaarlijks. In 2008 zijn de uitgaven relatief hoog vanwege de overgang van Haarlem naar Sociaal.nl. Voor 2011 staat het restant rijksmiddelen op 0, aangezien deze volledig zijn besteed. Er was voor 2011 totaal een bedrag van € 310.682 beschikbaar en er is € 557.395 uitgegeven. Het verschil tussen de € 557.395 en € 310.682 = € 246.713. Deze meerkosten zijn conform de wettelijke bepalingen voldaan uit het participatiebudget.

In 2011 is in Haarlemmermeer circa 5,5 ton uitgegeven. Uitgaven betroffen voornamelijk betalingen aan Sociaal.nl, en inhuur voor budgetadvies gesprekken, facturatie van Stichting Budget en preventie activiteiten. Het relatief hoge bedrag komt ten dele door inhuur door de gemeente en doordat Sociaal.nl veel trajecten factureert. Vanwege de toename van het aantal klanten en het feit dat de rijksregeling toestond om extra personeel in te huren, is er tijdelijk formatie voor een jaar ingezet ter ondersteuning van het vaste personeel bij budgetadviesgesprekken en voor hulp bij het organiseren van preventieve maatregelen.

Een (deel)traject voor schuldhulpverlening - en bijbehorende facturatie - loopt vaak door in een volgend kalenderjaar. In 2010 is een groot aantal cliënten ingestroomd. In de tot nu toe gehanteerde financieringsystematiek werkt dit door in de facturatie van 2011. De rijksmiddelen zijn volledig aangewend. Daarnaast is er budget ingezet uit de algemene middelen en uit het Participatiebudget.

5.3.1. Eigen bijdrage innen

Een aantal gemeenten int een eigen bijdrage van cliënten schuldhulpverlening en budgetbeheer. De wetgeving en de gedragscode van de NVVK bieden deze ruimte. De gemeente Haarlemmermeer doet dit tot nu toe niet. Een eigen bijdrage kan *inkomensafhankelijk* zijn (zoals in Lelystad: € 40,- per maand voor een inkomen netto €400,- hoger dan de WWB norm) of afhankelijk zijn van het *type dienstverlening* (Venray: o.a. €60,- per maand eigen bijdrage voor budgetbeheer). Het is ook mogelijk om de eigen bijdrage te variëren per *achtergrond van de cliënt*. Door een eigen bijdrage verslechtert echter de financiële situatie van de cliënt. Voor cliënten budgetbeheer is dit te ondervangen met Bijzondere Bijstand, waar wel uitvoeringskosten mee zijn gemoeid. Volgens Sociaal.nl kan een eigen bijdrage inwoners afschrikken om van (bepaalde vormen van) schuldhulpverlening gebruik te maken.

Uit hoofdstuk 3 blijkt dat het inkomen hier vrij hoog is en dat 60% van de schuldenaren een inkomen heeft boven 120% van de norm. Het innen van een eigen bijdrage kan een afweging zijn.

5.3.2. Conclusie

In de afgelopen jaren (2009 tot en met 2011) is gemiddeld 39% van alle uitgaven aan schuldhulpverlening en budgetbeheer gefinancierd met rijksmiddelen. Wij kunnen er voor kiezen om van cliënten een eigen bijdrage te gaan innen. Dit gebeurt momenteel niet. Uitgaven schommelen jaarlijks en zijn vooraf niet goed te prognosticeren. Over de jaren heen zijn de rijksmiddelen volledig aangewend. Vanaf 2012 ontbreekt een specifieke rijksbijdrage voor schuldhulpverlening. Bij continuering van de uitgaven kan dit zonder bijraming tot een aanzienlijk begrotingstekort leiden.

6. Uitvoering volgens Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs).

Op 7 februari 2012 heeft de Eerste Kamer ingestemd met de Wgs. Als gevolg krijgen gemeenten een wettelijke zorgplicht op het terrein van integrale schuldhulpverlening. Het betreft een kaderwet, waarin op hoofdlijnen staat wat gemeenten verplicht zijn om aan schuldhulpverlening te doen.

6.1. Hoofdpunten van de wet

Inwoners krijgen recht op schuldhulpverlening, mits ze voldoen aan de toelatingseisen die de gemeente aan de aanvrager stelt. Gemeenten mogen schuldhulpverlening weigeren aan personen die fraude hebben gepleegd of al eerder gebruik hebben gemaakt van schuldhulpverlening. Een consequentie van de wet is dat ondersteuning een integraal karakter moet hebben waarbij niet alleen aandacht uitgaat naar het hanteerbaar maken van het schuldenprobleem, maar ook naar de omstandigheden waaronder die schulden zijn ontstaan. Ook moet de gemeente voorzien in preventie en nazorg. Het gemeentelijke traject wordt een voorliggende voorziening voor de Wet Schuldhulpverlening Natuurlijke Personen (WSNP). De wet valt onder de Algemene wet bestuursrecht (Awb) waardoor een beschikking vatbaar wordt voor bezwaar en beroep en de Wet Dwangsom van toepassing wordt. Gemeenten zijn met de komst van de Wgs verplicht om een beleidsplan op te stellen. Daarin moet een gemeente ondermeer ingaan op de beoogde resultaten, kwaliteitsborging en de schuldhulp aan gezinnen met minderjarige kinderen. Het eerste gesprek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld, moet binnen vier weken plaatsvinden. Bij bedreigende schulden geldt een termijn van maximaal drie dagen. De gemeente moet de klant goed informeren over de verwachte doorlooptijden. Gemeenten kunnen de rechtbank verzoeken een moratorium in te stellen.

6.2. Analyse

De invoering van de Wgs brengt nu nieuwe verplichtingen en wensen met zich mee ten aanzien van werkwijze en dienstverlening. De Inspectie voor Werk en Inkomen (IWI) heeft in 2011 samen met stakeholders criteria ontwikkeld voor beoordeling van gemeentelijke schuldhulpverlening, ontleend aan het wetsvoorstel Wgs.

In onderstaande tabel is onze schuldhulpverlening in Haarlemmermeer langs deze meetlat gelegd. Hiermee is te zien in hoeverre de gemeente momenteel al handelt in overeenstemming met het gedachtegoed en de verplichtingen uit de Wgs.

Nr.	Criterium	Verplicht of wens	Haarlemmermeer voldoet al	Toelichting
1	Gemeente biedt integrale schuldhulpverlening	V	Ja	
2	Er zijn integrale oplossingen met aandacht voor oorzaken en omstandigheden klant	W	Ja	
3	Schuldhulpverlening voor bijzondere doelgroepen (dak- en thuislozen, ex gedetineerden, verstandelijk gehandicapt)	W	Nee	Nog niet specifiek benoemd
4	Gemeente biedt nazorg	W	Ja, verbeteren	Verbeteringen mogelijk.
5	Schuldregeling is gestandaardiseerd maatwerk	W	Ja, per 01-07-12	Zie collegebesluit februari 2012
6	Aansluiting bij sectorbrede kwaliteitsnormen	W	Ja	Voor zover bekend
7	Gemeente maakt met schuldhulpverleners kwaliteitsafspraken	W	Ja, verbeteren	Verbeteringen mogelijk.
8	Gemeente maakt met schuldeisers afspraken over kwaliteit	W	Nee	Nog niet specifiek benoemd
9	Gemeente vervult regierol	W	Ja, verbeteren	Zie collegebesluit februari 2012. verbeteringen mogelijk.
10	Gemeente maakt afspraken over tijdige doorverwijzing	W	Ja, verbeteren	Zie collegebesluit februari 2012. verbeteringen mogelijk.
11	Gemeente maakt afspraken met samenwerkingspartners over inzet, werkwijze, regie en prestaties	W	Ja, verbeteren	Nog niet consequent. Zie collegebesluit februari 2012. verbeteringen mogelijk.
12	Gemeente heeft een richtinggevend plan voor max. 4 jaar	V	Nee	planning: mei 2012. De inhoud van het beleidsplan is al voorbereid met de aanbesteding en bijbehorende beleidskeuzes.
13	Het plan bevat gemeentelijke doelstellingen	V	Ja	Zie collegebesluit februari 2012
14	Het plan bevat geplande acties en uitvoering	V	Nee	Nog uitwerken in beleidsplan
15	Het plan bevat gewenste resultaten	V	Ja, per 01-07-12	Zie bestek aanbesteding 2012
16	Het plan beschrijft hoe kwaliteit is geborgd	V	Ja, per 01-07-12	Zie collegebesluit februari 2012 en bestek aanbesteding 2012
17	Het plan bevat preventieve maatregelen	V	Ja, per 01-07-12	Zie collegebesluit februari 2012
18	Het plan beschrijft hoe wordt afgestemd op klantsituatie	V	Ja, per 01-07-12	Zie collegebesluit februari 2012 en bestek aanbesteding 2012
19	Het plan beschrijft het gestreefde aantal weken wachttijd	V	Ja, per 01-07-12	Zie bestek aanbesteding 2012
20	In het plan staat nazorg beschreven	W	Ja, per 01-07-12	Zie bestek aanbesteding 2012
21	Het plan gaat in op financiering	W	Ja	Zie collegebesluit februari 2012
22	De uitvoering staat ten minste jaarlijks op de agenda van de raad	W	Nee	Nog te realiseren
23	Er ontstaat inzicht in verwachte doorlooptijd en strefcijfers	W	Ja, per 01-07-12	Zie bestek aanbesteding 2012
24	Gemeente haalt achterstanden voor schuldhulpverlening in	W	Ja, per 01-07-12	Zie collegebesluit februari 2012 met verbeteringen.
25	Na aanmelding is de intake binnen max. 4 wk.	V	Ja	
26	Bij bedreigende situaties is de intake na aanmelding binnen maximaal 3 werkdagen	V	Ja	
27	Klant krijgt inzicht in aantal weken tussen	V	Ja, per 01-07-12	Zie bestek aanbesteding 2012

	intake en resultaat			
28	Klant krijgt inzicht in <i>verwachte</i> doorlooptijd	W	Ja, per 01-07-12	Zie bestek aanbesteding 2012
29	Er worden geen groepen op voorhand uitgesloten	W	Ja	
30	Er zijn sancties t.a.v. inlichtingen, medewerking en identificatie	W	Ja, per 01-07-12	Sancties t.a.v. medewerking. Zie collegebesluit februari 2012 en bestek aanbesteding 2012
31	Er zijn beleidsregels voor ontzegging van toegang tot schuldhulp	W	Ja	Zie collegebesluit februari 2012
32	Rechten en plichten klant zijn vastgelegd	W	Ja	Voor zover bekend.
33	De gemeente stelt de identiteit vast	V	Ja	
34	Gemeente belooft schuldenaren die verplichtingen nakomen	W	Nee	Nog uitwerken in beleidsplan
35	Gemeenten biedt in principe geen toegang aan zelfstandigen	W	Ja	
36	Er is een heldere rolverdeling tussen professional en vrijwilliger	W	Ja	
37	De gemeente biedt schuldhulpverlening aan	V	Ja	

V= verplicht. W = wens

6.3. Toelichting inzet vrijwilligers

Ten aanzien van de voorbereidingen op de wet wordt hier één thema als voorbeeld nader uitgelicht. Uit de memorie van toelichting blijkt dat vrijwilligers bij preventie en nazorg een belangrijke rol kunnen spelen. 59% van de grotere gemeenten schakelde in 2010 al vrijwilligers in bij schuldhulpverlening (Bron: IWI, 2011). Door vrijwilligers in te zetten dalen de uitgaven aan schuldhulpverlening. Een beroep doen op vrijwilligers past binnen de Haarlemmermeerse visie die uitgaat van de kracht van burgers die elkaar ondersteunen. In het huidige WMO beleid ('Meer doen aan meedoen' 2008-2011) is een centrale rol weggelegd voor vrijwilligers en vrijwillige inzet. In het Actieplan Vrijwillige Inzet en Vrijwilligerswerk (2008) spreken we uit dat we vrijwillige inzet willen bevorderen en streven we naar uitbreiding van vrijwilligersdiensten die de zelfredzaamheid van mensen bevorderen. Haarlemmermeer heeft nu 35.000 personen (25% van de bevolking) die op vrijwillige basis actief zijn in de gemeente (bron: Leefbaarheidonderzoek H'meer). Er zijn circa 700 vrijwilligersorganisaties. De VrijwilligersCentrale Haarlemmermeer (VCH) is onderdeel van het gesubsidieerde MeerWaarde. Voor schuldhulpverlening wordt al gewerkt met vrijwilligers. We kunnen echter in gesprek gaan met onder andere MeerWaarde om nog meer goed begeleide vrijwilligers in te zetten, bijvoorbeeld voor ondersteuning bij budgetcursussen of bij de aanvraag van voorliggende voorzieningen.

6.4. Conclusie

Haarlemmermeer voldoet grotendeels al aan de toekomstige wet. Er is al voldaan aan de meerderheid van de criteria voor integrale gemeentelijke schuldhulpverlening. Middels beleidskeuzes die recentelijk zijn vastgesteld in februari 2012 en de aanbesteding voor een nieuwe contractpartner, maken wij afspraken waarmee een groot aantal van deze criteria zijn ondervangen. Een aantal criteria hebben onze aandacht omdat wij hier verbeterpunten zien. Hiervoor worden voorstellen gedaan en afspraken vastgelegd in ons beleid en in samenwerkingsovereenkomsten met andere partijen.

Er zijn enkele criteria waar onze gemeente nog niet aan voldoet. Dit hoeft ook nog niet, aangezien gemeenten op dit moment nog niet aan bovenstaande criteria hoeven te voldoen. Naast de recentelijk gemaakte beleidskeuzes die verband hielden met de aanbesteding, zullen wij het verplichte vierjarig beleidsplan opstellen waarin aandacht is voor de criteria waaraan de gemeente nog niet voldoet.

7. Conclusie en aanbevelingen

7.1. Conclusie

De evaluatie schuldhulpverlening draaide om de vraag: *Welke resultaten zijn er in de periode 2008 - 2011 behaald met de uitvoering van schuldhulpverlening in Haarlemmermeer en welke verbeterpunten zijn hierin te onderkennen met het oog op aanstaande wetgeving, klantenbestand en de keuze voor een contractpartner?* In dit rapport is het functioneren van de schuldhulpverlening geëvalueerd aan de hand van cijfers en interviewgesprekken. De cijfers laten tamelijk goede resultaten zien voor wat betreft succesvolle schuldtrajecten (71% tot 86%), recidive (12% in 2011) en het aantal formele klachten (8 in 2011). Onze gemeente kent geen wachtlijsten. Doorlooptijden kunnen echter sneller. Als gemeente zijn wij er met de contract- en samenwerkingspartners steeds in geslaagd om alle inwoners te begeleiden die in toenemende mate een beroep doen op gemeentelijke schuldhulpverlening. Het aantal nieuwe budgetadviesgesprekken is gestegen van 345 in 2008 naar 664* in 2011. Het jaar 2010 was als piekjaar nog drukker. Momenteel doorlopen circa 500 inwoners een traject schuldhulpverlening of budgetbeheer. Wij hebben onszelf als doel gesteld om te "voorkomen dat mensen in een positie geraken dat ze niet langer in staat zijn om aan hun betalingsverplichtingen te kunnen voldoen en het aanbod van schuldhulpverlening verder te verbeteren". De bereiken van deze doelstelling is door de gekozen formuleringen niet goed meetbaar. Wel is duidelijk dat er anno 2012 nog steeds mensen zijn met problematische schulden. Het cliëntenbestand is toegenomen en de verwachting is dat dit ook de komende periode het geval gaat zijn. Dit is slechts ten dele beïnvloedbaar. Voor zover meetbaar zijn de uitgangspunten uit 2008 grotendeels in praktijk gebracht. Onze gemeente voldoet ook grotendeels al aan de toekomstige Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Er zijn stappen gezet om het aanbod van schuldhulpverlening te verbeteren, onder andere met een laagdrempelig informatiepunt. Hier is nog meer in te investeren door verbetering van de regiefunctie en het versterken van selectief aangeboden preventie activiteiten voor inwonersgroepen die het meest risico lopen op problematische schulden. In de conclusies van hoofdstuk 5 is beschreven welke resultaten de gemeente heeft bereikt op de verschillende schuldhulpverlening thema's. De evaluatie uitkomsten bieden voldoende aanknopingspunten voor verbeteringen. In de onderstaande aanbevelingen zijn deze verbeterpunten genoemd.

*inclusief aanvragen Stichting Voedselbank Haarlemmermeer

7.2. Aanbevelingen

Uit de evaluatie van de Haarlemmermeerse schuldhulpverlening zijn aanbevelingen af te leiden voor continuering en verbetering van de schuldhulpverlening. In de aanbevelingen is rekening gehouden met de aard en omvang van de schuldenproblematiek, met de nieuwe wetgeving en met relevantie voor nieuwe contractering van (een) partner(s) voor schuldhulpverlening en budgetbeheer. De aanbevelingen zijn per thema gegroepeerd.

Organisatie van integrale schulddienstverlening

- 1. Schuldhulpverleners dichterbij halen.** Stel voor schuldhulpverleners van de nieuwe contractpartner werkplekken en een afsprakenlocatie beschikbaar in de gemeente Haarlemmermeer. Organiseer dit in het raadshuis en eventueel ook op andere laagdrempelige locaties in de gemeente zoals het CJG, MeerWaarde of in dorpshuizen. Hiermee faciliteren we een goede samenwerking tussen gemeente, schuldhulpverlener en ketenpartners, en het vergroot de mogelijkheden voor persoonlijk cliëntcontact en het sneller reageren op signalen.
- 2. Brede integrale vraagverheldering continueren.** Gezien de goede resultaten is het aan te raden om te blijven investeren in een goede, brede diagnose van schuldenproblematiek door de gemeente. Dit kan met behulp van loketmedewerkers voor het eerste klantcontact en professionele budgetadviseurs voor budgetadviesgesprekken. Het is van belang om – in de

geest van de wet - de goede bereikbaarheid, huidige integrale aanpak, laagdrempeligheid en onderlinge contacten tussen gemeenteafdelingen te handhaven. De budgetadvies gesprekken dienen als schakel om te verwijzen naar de zorg- of dienstverlener met het gewenste specialisme tegen een gunstig tarief (contract- en samenwerkingspartners). Het is essentieel om een uitvoerig te inventariseren welk specialisme elke ketenpartner al inbrengt en welke specialisme de budgetadviseurs kunnen inbrengen. Vanzelfsprekend willen we hier de klant in 1 keer goed ondersteunen en elke partij laten doen waar hij goed in is. Met het complexer worden van de schuldvragen is dit nog belangrijker geworden. Van belang is voorts om bij schuldsanering de voorwaarde op te leggen van deelname aan een budgetteringscursus.

3. **Een volledige intake in 1 dag.** Biedt cliënten *de optie aan* om aansluitend op het budgetadviesgesprek direct de intake te doen met de schuldhulpverlenerspartij in Haarlemmermeer. Dit verkort de doorlooptijd van het traject, is klantvriendelijker en maakt een warme overdracht gemakkelijker zonder dubbele gegevens uitvraag.
4. **Klant verstrekt eenmalig eigen financiën.** Maak de gegevens uitvraag efficiënter door alle informatie die de klant inbrengt in het budgetadviesgesprek te bewaren en al tijdens dat gesprek in te scannen, bijvoorbeeld door een stagiair. Voor zover relevant is het aan te raden om alle informatie direct ook te mailen naar de schuldhulpverleningspartij. Cliënten hoeven hun financiële informatie dan slechts een keer mee te nemen en dit verbetert zowel de snelheid als de kwaliteit van de gegevensoverdracht tussen gemeente en uitvoerende partij.
5. **Meer ondersteuning door vrijwilligers.** Er wordt al gebruik gemaakt van vrijwilligers in de keten van schuldhulpverlening. We kunnen echter in gesprek gaan met onder andere MeerWaarde/ VCH om nog meer goed begeleide vrijwilligers in te zetten, bijvoorbeeld voor ondersteuning bij budgetteringscursussen of bij de aanvraag van voorliggende voorzieningen

Regie en samenwerking

6. **Kennisuitwisseling professionaliseren.** Vergroot kennis van elkaars werkkterrein, werkafspraken, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden in de keten. Op deze manier kan iedereen zich focussen op de eigen taak en deskundigheid, maar ook goed gebruik maken van de kennis en ervaring van samenwerkingspartners. Doordat de schuldvragen steeds complexer worden, wordt er steeds meer van elkaar verwacht.
 - Organiseer meeloopstages, zodat mensen elkaar leren kennen sneller weten te vinden.
 - Voer huisbezoeken door twee partijen gezamenlijk uit (bijv. Ymere en schuldhulpverlener).
 - Geef voorlichtingssessies over de regierol van de gemeente en laat elke ketenpartner/ contractpartner een presentatie verzorgen. Herhaal dit regelmatig.
 - Schuif aan bij de maandelijkse netwerklunches van het CJG.
 - Teken een visueel aantrekkelijke ketenplaat en zet hiermee onderlinge relaties duidelijk in beeld. Geef in de ketenplaat aan wie wat doet voor de (complexe) klantvraag.
 - Verbeter de vindbaarheid van informatie over schuldhulpverlening op de gemeentewebsite.
7. **Prestatie afspraken naleven.** Maak met de nieuwe contractpartner(s) eenduidige prestatie afspraken en investeer met name in de naleving ervan. Let daarbij op volledige afspraken over bereikbaarheid en cliëntcontact, concrete acties in het kader van nazorg (wat doen zij, wat doen wij) en doorlooptijden (hoe en wie rapporteert voortgang, wat gebeurt er met vastgelopen dossiers). Geadviseerd wordt om de werkafspraken op hoofdlijnen op papier te zetten en in regelmatige overleggen de afspraken verder in te kleuren en te bekrachtigen. Stuur in elk geval per kwartaal op het behalen van de afgesproken maatschappelijke effectindicatoren en prestaties.

- 8. Prestaties in de keten vastleggen.** De schuldhulpverlening kan effectiever zijn als niet alleen met de uitvoerders van schuldhulpverlening en budgetbeheer afspraken zijn vastgelegd over werkwijze en prestaties, maar met alle samenwerkingspartners die belangrijk zijn om burgers (weer) financieel zelfredzaam te maken. Dat laatste zou steeds leidend moeten zijn! Zorg voor ondertekende samenwerkingsdocumenten die regelmatig in overleg worden besproken. In subsidiebeschikkingen zijn ook afspraken vast te leggen over gevraagde rol en prestaties.
- 9. Resultaten boeken met regie** De wet gemeentelijke schuldhulpverlening verlangt dat de gemeente een regierol oppakt en er hiermee bereikt dat alle partijen elkaar weten te vinden en dit ook doen, dat doorverwijzingen goed verlopen, dat elke cliënt een samenhangend pakket aan dienstverlening ontvangt dat past bij zijn/ haar omstandigheden en dat meervoudige problematiek effectief aangepakt wordt.
- Het goed uitvoeren van deze regiefunctie betekent dat de gehele SDV organisatie, werkprocessen en werkwijze van medewerkers hier op moeten focussen. Aangeraden wordt om werkprocessen en functies opnieuw door te lichten/ in te richten, waarbij contacten met externe organisaties en andere interne afdelingen standaard onderdeel zijn van WMO loket tot en met nazorg. Regievoering betekent niet dat alle stappen voor alle cliënten per definitie worden gecontroleerd, wel is het aan te raden om complexe cliëntproblematiek aan te pakken. De regisserende professional moet dan ook het mandaat van de andere organisaties hebben om hen aan te spreken en om waar nodig aanwijzingen te geven. Een belangrijk deel van het werk ligt echter in het bijeenbrengen van de ketenpartners en het onderhouden van contacten op strategisch en operationeel/tactisch niveau.
- Zorg ervoor dat de medewerker(s) die regie voeren hun gezicht laten zien bij de samenwerkingspartners en dat deze partners hun contactpersoon kennen en bereiken.
 - Van regiefunctionarissen wordt meer verwacht dan bij het budgetadviesgesprek. Er zijn competenties nodig zoals taken kunnen delegeren, sturen op hoofdlijnen, niet de financiële zorgen uit handen nemen maar zorgen dat afspraken worden nagekomen, contractbeheer.
 - Plan vaste momenten om naast overleg op casusniveau ook (vaker) overleg te voeren op beleidsmatig en managementniveau met de belangrijkste contract/ samenwerkingspartijen.
 - Er is behoefte om een vast gezamenlijk ketenoverleg te starten. Nodig hierbij partijen uit als MeerWaarde, Ymere, schuldhulpverlener, budgetbeheerder, zorgverzekeraar, UWV.
 - Ontwerp een werkproces waarin regievoering op integrale dienstverlening centraal staat. Zorg ervoor dat de huidige werkprocessen voor budgetbeheer en schuldhulpverlening aansluiten bij het nieuwe beleid en dat dubbelingen in de keten er uit worden gehaald.
 - Stuur als management nadrukkelijk op voortgang van de regiefunctie en maak afspraken wat we hierin per kwartaal, half jaar en jaar willen bereiken en hoe we dit doen. Zorg ervoor dat het beleid continu leidend blijft voor de uitvoering.

Kwaliteitsborging

- 10. Klantervaringen als verbeterinstrument.** Introduceer een jaarlijks klanttevredenheid onderzoek onder schuldenaars en schuldeisers. Zorg ervoor dat dit een terugkerend onderdeel is van een verbetercyclus. De uitvoerende schuldhulpverleningspartij verricht bij voorkeur deze metingen, aangevuld met een periodiek onderzoek door de gemeente.
- 11. Innovatie en ideeën gewenst.** Daag contractpartner(s), burgers en samenwerkingspartijen regelmatig uit om innovatieve ideeën in te brengen: hoe kunnen we met minder financiële middelen toch effectieve schuldhulpverlening leveren? Benut hiermee ook kennis en expertise buiten het gemeentehuis voor vernieuwing en verbetering. Samenwerkingspartners fungeren

als gesprekspartners die dezelfde maatschappelijke effect nastreven. Als hulpmiddel is een (digitaal) platform in te zetten of bijvoorbeeld de internetsite van het CJG.

12. Vastgelegd commitment Laat de cliënt altijd een plan van aanpak ondertekenen, zodat medewerking is vastgelegd en het traject formele status krijgt. Dit is van belang bij de Wgs.

13. Bekendheid geven aan klachtenprocedure. Zorg ervoor dat de algemene klachtenprocedure van de gemeente en het klachtenreglement van de aanbieder(s) bekend zijn bij cliënten, bij elke gemeentelijke afdeling en bij ketenpartners (informatie via website, brief, cliënten mondeling informeren). Hoe meer gebruik gemaakt wordt van de formele klachtenprocedures, hoe gemakkelijker het wordt om knelpunten structureel te verhelpen. Dit kan preventief werken op eventuele formele bezwaren en beroepen die met invoering van de Wgs van kracht zijn.

Producten

14. Maatwerk faciliteren. Het product budgetbeheer kan effectiever en efficiënter ingezet worden door maatwerk producten in te kopen en het totale bestand te screenen. Dan wordt per cliënt duidelijk of een van de budgetbeheer pakketten toegevoegde waarde heeft. Meer maatwerk is ook mogelijk door introductie van klantprofielen en – zoals de Wgs verlangt - door specifieke aandacht voor multiproblematiek en aandacht voor gezinnen met kinderen. Deze laatste groep vormt een aanzienlijk deel van ons klantenbestand schuldhulpverlening.

15. Prioriteit geven aan preventie. Blijf – zoals de Wgs verlangt - diverse acties ondernemen om meer te doen aan preventie van schuldproblematiek, maar zet middelen selectief en bewust in

- Maak in elk geval met ketenpartners Ymere, Loket Leren en Werken, Zorgverzekeraar en Waterleidingbedrijf op papier afspraken over vroegsignalering van schulden (zorg dat er standaard gevraagd wordt naar schulden, stel foldermateriaal beschikbaar, zorg dat er een terugkoppeling is wat er met het signaal is gebeurd).
- Blijf cliënten informeren en aansporen om van voorliggende voorzieningen gebruik te maken. Dit is niet alleen een taak voor budgetadviseurs, maar ook voor WMO loket, klantmanagers Werk en Inkomen en voor partners als MeerWaarde en Voedselbank.
- Schuldenaars met een uitkering (60% van het klantenbestand) zijn 'bekend' bij de gemeente. Het kan een optie zijn om - ter voorkoming van huurachterstand en ontruiming- een deel van de inkomsten aan te wenden voor de betaling van de huur. Deze optie zullen we uitwerken in het beleidsplan.
- Biedt gerichte preventie aan voor klantgroepen die in Haarlemmermeer een financieel risico lopen: jongeren, mensen met een uitkering, alleenstaande ouders, multi probleem gezinnen, inwoners uit de wijk Overbos. Betrek preventie ook op inwoners die door de aanscherping in het minimabeleid en wijzigingen in het sociale zekerheidsstelsel sneller in financiële problemen kunnen raken. Een gemeente hoeft preventie niet (volledig) zelf te doen, maar kan hiervoor maatschappelijke partijen uitnodigen die veelvuldig in contact zijn met de doelgroep.
- Goede nazorg heeft een preventieve werking op een terugval in schuldenproblematiek (recidive). Voer als gemeente regie op nazorg en beschrijf welke activiteiten we doen voor welke klantgroepen. Dit helpt om beleid en inspanningen te kunnen verantwoorden.

Bijlage Afkortingenlijst

Wgs: Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

WWB: Wet werk en bijstand

WIJ: Wet investeren in jongeren

Wsw: Wet sociale werkvoorziening

WWNV: Wet werken naar vermogen

WMO: Wet Maatschappelijke ondersteuning

NVVK : Nederlandse Vereniging Voor Volkskrediet

EHBA: Eerste Hulp bij Administratie

LHBA: Langdurige Hulp bij Administratie

O&S: Onderzoek en Statistiek gemeente Haarlemmermeer

Stichting MeerWaarde: Uitvoerder van het Algemeen maatschappelijk werk en Sociaal Raadslieden

WSNP: Wet schuldsanering natuurlijke personen

MSNP: Minnelijke schuldsanering natuurlijke personen

BPBIBranchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders

BKR: Bureau Kredietregistratie

CJG: Centrum voor Jeugd en Gezin

UWV: Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen

IWI: Inspectie voor Werk en Inkomen

SZW: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Nibud: Nationaal instituut voor budgetvoorlichting

VCH: VrijwilligersCentrale Haarlemmermeer

Bijlage Geraadpleegde bronnen:

Interviews

- Willianne van Strijen- Gemeente Haarlemmermeer, budgetadviseur / regie
- Kirstin Ackema – Gemeente Haarlemmermeer, budgetadviseur
- Annika Meekel – Sociaal.nl, coördinator
- Franka Vonk en Nicole Wildeman – Sociaal.nl, schuldhulpverleners
- Bas Geelen – MeerWaarde, sociaal raadsman
- Ali Ahmadian – MeerWaarde, maatschappelijk werk
- Tamara van Dijk – Gemeente Haarlemmermeer, WMO loket
- Jeroen Houffelaar – Gemeente Haarlemmermeer, beleidsuitvoering SDV
- Femke Buisman– Gemeente Haarlemmermeer, teamleider
- Raadpleging WMO raad en Cliëntenraad gemeente Haarlemmermeer

Documenten Haarlemmermeer

- Raadsvoorstel schuldhulpverlening 2008/16600
- Advies schuldhulpverlening Haarlemmermeer, Regioplan 2008
- Meer preventie in de schuldhulpverlening, Regioplan 2008
- Beantwoording vragen fractie over schuldhulpverlening, november 2010
- Beantwoording vragen fractie Groen Links over schuldhulpverlening, november 2011
- Managementinformatie SHV en VB 2009, 2010, 2011, gemeente Haarlemmermeer
- Evaluatieverslag sociaal.nl 2008-2010 en juni 2011
- Plan van Aanpak schuldhulpverlening, Haarlemmermeer 2008
- Beschrijving werkprocessen shv en budgetbeheer, Haarlemmermeer 2008
- Maatwerkrapport sociaal.nl en klantkenmerken, november 2011
- Enquêtes O&S Rond kunnen komen, gemeente Haarlemmermeer
- Informatie O&S Huishoudens & inkomenssituatie, gemeente Haarlemmermeer
- Informatie ontruiming Haarlemmermeer
- Flyer schuldhulpverlening, gemeente Haarlemmermeer
- Budgetoverzicht, afdeling Financiën gemeente Haarlemmermeer
- WMO benchmark Haarlemmermeer 2011
- Contractafpraak Sociaal.nl, april 2008
- Analyse arbeidsmarkt gemeente Haarlemmermeer, 2010.
- Kwetsbare groepen, Aan ouderen geen gebrek? Team onderzoek H'meer, 2011

Documenten algemeen

- Op weg naar effectieve schuldhulp. Kosten en baten van schuldhulpverlening, Ministerie. APE/ Ministerie SZW. 2011
- Op weg naar effectieve schuldhulp. Gemeenten en schuldhulpverlening. Bouwstenen voor visie en beleid. BMC/ Ministerie SZW 2011
- Model Plan van Aanpak voor cliënten, NVVK format
- Stand van zaken uitvoeringspraktijk Schuldhulpverlening 2010-2011, IWI 2011
- Doelgroep Wwnv per gemeente, bureau BMC 2011
- Policy Productions/ Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Schuldhulpverlening in de keten, 3.7.beschrijving Haarlemmermeer. 2010
- Niet gebruik van inkomensondersteunende maatregelen. SEO, 2011
- Wetstekst Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), Memorie van Toelichting en andere nota's met toelichting en antwoorden over het wettelijke traject.
- Schuldhulpverlening. Strategische keuzen voor gemeenten, Divosa 2010