



Opvolgingsonderzoek schuldhelpverlening Venlo

Venlo, 23 november 2021



SECRETARIAAT REKENKAMER VENLO

Secretaris

Yvon van Geel

y.vangeel@venlo.nl

Adres

Postbus 3434

5902 RK Venlo

Telefoonnummer

077 – 359 9642

Website

<https://www.venlo.nl/rekenkamer>

SAMENSTELLING REKENKAMER VENLO

Externe voorzitter

Klaartje Peters

Leden

Emiel Broere

Jan-Willem van Giessen

Johan de Kruijf

Leon van den Beucken

Jos Hoezen

Jan Valize

BBSO

Paul Boekhoorn

Vincent de Goeij



VOORWOORD

In december 2019 presenteerde de Rekenkamer Venlo haar rapport over schuldhulpverlening in Venlo aan de gemeenteraad. In het nawoord zei de rekenkamer bij de opstelling van de Onderzoeksagenda 2021 te zullen bekijken of zij de raad van dienst zou kunnen zijn met een vervolgonderzoek naar de schuldhulpverlening. De rekenkamer wilde daarmee de urgentie van verbeteringen benadrukken, en schreef: “De rekenkamer is daarbij van mening dat er voor de noodzakelijke verbeteracties en investeringen méér nodig is dan het meenemen van de aanbevelingen bij de ‘verdere doorontwikkeling’ van het programma Vitaal en Gezond. Daarvoor is er teveel dat (nog) niet goed gaat in de schuldhulpverlening, en daarvoor is de problematiek te urgent”.

In de zomer van 2021, ruim anderhalf jaar na het verschijnen van het oorspronkelijke rapport, heeft de rekenkamer opnieuw naar de schuldhulpverlening gekeken met een zogenaamd **opvolgingsonderzoek**. Rekenkamers doen van tijd tot tijd dergelijk onderzoek, met als voornaamste doel om vast te stellen of de door de gemeenteraad vastgestelde aanbevelingen daadwerkelijk zijn uitgevoerd. De Rekenkamer Venlo is niet van plan om jaarlijks opvolgonderzoek te doen, maar alleen als er een goede reden voor is. In dit geval was dat het grote belang van goede schuldhulpverlening voor de inwoners van de Venlo en de noodzaak van verbetering daarvan. De rekenkamer hoopt de gemeenteraad hiermee te ondersteunen in zijn controlerende rol.

Klaartje Peters
Voorzitter

INHOUD

1	Inleiding	5
1.1	Achtergrond opvolgingsonderzoek	5
1.2	Doel, vraagstelling en aanpak opvolgingsonderzoek	7
2	Overzicht aanbevelingen rapport ‘Helpt de schuldhelpverlening’	8
3	Conclusies	11
4	Reactie van het college	17
5	Nawoord	23
	Bijlage 1 Bevindingen opvolgingsonderzoek Schuldhelpverlening Venlo	24
	Bijlage 2 Gebruikte documenten	59
	Bijlage 3 Overzicht interviews	61

1. INLEIDING

1.1 Achtergrond opvolgingsonderzoek

Op 19 december 2019 heeft de rekenkamer Venlo het onderzoeksrapport “Helpt de Schuldhulpverlening? Een rekenkameronderzoek naar schuldhulpverlening in Venlo” aan de raad aangeboden.

Het onderzoek van de rekenkamer had tot doel inzicht te verkrijgen in de doeltreffendheid en doelmatigheid van de schuldhulpverlening in Venlo, en in de wijze waarop preventie en vroegsignalering worden aangepakt. Nadrukkelijk wilde de rekenkamer ook lessen aandragen. De centrale vragen van het onderzoek luiden als volgt:

*Hoe effectief en efficiënt verloopt de uitvoering van schuldhulpverlening in de gemeente Venlo?
Hoe effectief is het preventieve deel van het beleid in Venlo? En (hoe) kan het beter?*

Aanbevelingen onderzoek

Op basis van het uitgevoerde onderzoek had de rekenkamer in het bestuurlijk rapport in totaal 19 aanbevelingen geformuleerd, waarvan de eerste aanbeveling specifiek aan de raad was geadresseerd. Voor het college van B&W Venlo zijn 18 aanbevelingen opgesteld die betrekking hadden op de volgende negen deelthema's:

- Beleid gemeentelijke schuldhulpverlening
- Beleid en uitvoering schuldhulpverlening
- Uitvoeringsproces schuldhulpverlening
- Afstemming en integrale aanpak in de uitvoering
- Toegang tot de schuldhulpverlening en de rol van wijkorganisaties
- PLANgroep en de schuldregelingen
- Aanpak en opbrengsten van preventie en vroegsignalering
- Kosten schuldhulpverlening en bewindvoering
- Cliëntenperspectief

Raadsbehandeling rapport

Op 19 februari 2020 heeft de raad het besluit genomen in te stemmen met de conclusies van het onderzoek naar de schuldhulpverlening in Venlo en uitvoering te geven aan de eerste aanbeveling die was gericht op de raad. Deze was als volgt geformuleerd:

Aanbeveling 1 (aan de raad) | Vraag van het college een actieplan en ga dat controleren

Vraag het college om op korte termijn met een beknopt actieplan te komen voor de versterking van het beleid en de uitvoering van schuldhulpverlening, door middel van de onderstaande aanbevelingen (kaderstelling). Omdat deze versterking niet in één keer kan worden geregeld, moet het plan naast een financiële paragraaf ook een tijdpad en prioritering van de diverse stappen bevatten. Spreek vooraf duidelijk af hoe en wanneer je als raad wilt worden geïnformeerd over de voortgang, zodat je je controlerende rol goed kunt vervullen.

Het college is verzocht uitvoering te geven aan aanbeveling 2 tot en met 19.¹

¹ Een van de aanbevelingen, aanbeveling 2 (Stel een gemeentelijke verordening vast), is per amendement gewijzigd (het raadsvoorstel is gewijzigd vastgesteld, zie verder bij aanbeveling 2).

In de raadsinformatiebrief van 2 juni 2020, 'Plan van aanpak aanbevelingen rekenkamercommissie schuldhulpverlening' (RIB62), heeft het college aangegeven op welke wijze het uitvoering wilde geven aan dit besluit. Het college gaf daarbij deze toelichting:

"Op 15 januari 2020 heeft uw raad in de oordeelsvormende raadsvergadering het rapport "Helpt de Schuldhulpverlening? Een rekenkameronderzoek naar schuldhulpverlening in Venlo" besproken. Bij die bespreking heeft u de vraag gesteld welke maatregelen het college inmiddels had genomen. Daarop hebben wij u de notitie "Beantwoording college op vragen nav behandeling rekenkamerrapport Schuldhulpverlening" (bijlage 2) per dagmail van 24 januari 2020 toegezonden. Uit die notitie blijkt onder meer, dat een gedeelte van de aanbevelingen al was opgenomen in het door uw raad op 19 december 2018 vastgestelde beleidsplan "Actief uit armoede en schulden; Integrale aanpak 2019 – 2022" en het door het college op 12 maart 2019 vastgestelde uitvoeringsprogramma. De aanbevelingen bevestigen daarmee de ingeslagen weg. Daarnaast blijkt uit die notitie dat een aantal aanbevelingen al was gerealiseerd in de periode tussen het onderzoek van de rekenkamercommissie en het aanbieden van het rapport aan uw raad.

Begin maart 2020 is een ambtelijke werkgroep gestart om te borgen dat alle aanbevelingen worden gerealiseerd en dat het vastgestelde beleid wordt uitgevoerd. Hieronder wordt per aanbeveling – die nog niet is gerealiseerd of niet is opgenomen in het beleidsplan – inzichtelijk gemaakt hoe we daaraan uitvoering geven en welke acties zijn uitgezet. Om u een volledig beeld te geven van de stand van zaken, is een plan van aanpak opgesteld met een overzicht van alle aanbevelingen en de uitvoering daarvan. Dit plan van aanpak is als bijlage 1 opgenomen bij deze raadsinformatiebrief."

In de bijlage bij de Raadsinformatiebrief is schematisch aangegeven welke acties waren voorzien, de planning van deze acties en een toelichting.

Ten aanzien van de vervolprocedure gaf het college aan dat in het najaar 2020 het aangescherpte beleidsplan aan de raad zou worden voorgelegd. De opvolging van de overige acties zou intern worden gemonitord. Over de voortgang gaf het college aan dat de raad via het reguliere P&C-proces zou worden geïnformeerd.

Aanvullende informatie over de schuldhulpverlening is door het college in juni 2020 verschaft in een raadsinformatiebrief 'Effectrapportage Beleid armoede en schulden' (RIB63, 2 juni 2020). De informatie betrof met name de voortgang van de uitvoering van het beleidsplan "Actief uit armoede en schulden – Integrale aanpak 2019-2022".

Monitoring aanbevelingen

Sinds 2019 is in overleg met de auditcommissie en de rekenkamer besloten de monitoring van de aanbevelingen van de rekenkameronderzoeken op te nemen op twee momenten in de P&C-cyclus, te weten de jaarrekening en de begroting. Twee keer per jaar rapporteert de businesscontroller de stand van de zaken van de opvolging van de aanbevelingen van de rekenkameronderzoeken aan de auditcommissie.

In de [Jaarstukken 2020](#) (p. 141 e.v.) van de gemeente wordt verslag gedaan van de monitoring van de aanbevelingen van het schuldhulpverleningsonderzoek. De stand van zaken van de opvolging van de aanbevelingen is door de gemeente verwerkt in een 'stoplichtenrapportage'. De status groen geeft aan dat de aanbeveling is afgerond, oranje betekent dat de aanbeveling nog of nog niet geheel is afgerond. Een rode status geeft aan dat de aanbeveling nog niet is afgerond of opgepakt. Per aanbeveling is de al dan niet uitgevoerde actie, de status en een toelichting opgenomen. Ten aanzien van het schuldhulpverleningsonderzoek geeft de gemeente aan dat negen aanbevelingen zijn 'afgerond', acht aanbevelingen de status 'lopend' hebben en dat één aanbeveling nog niet is opgepakt (aanbeveling 19 over het cliëntenperspectief/onderzoek).

1.2 Doel, vraagstelling en aanpak van het opvolgingsonderzoek

Doel en vraagstelling

De rekenkamer stelt vast dat de (monitorings)rapportage van het college over de invulling van de aanbevelingen van het onderzoek in de jaarstukken 2020 niet in alle opzichten duidelijkheid biedt aan de raad. Bovendien blijken niet alle aanbevelingen te zijn uitgevoerd. Tegelijkertijd is de rekenkamer van mening dat schuldhulpverlening een uiterst belangrijk maatschappelijk thema is. De mogelijke gevolgen van corona voor de (schulden)problematiek van inwoners en van de invoering (per januari 2021) van aangepaste wetgeving voor de lokale overheid in de aanpak van schuldhulpverlening (i.c. de vroegsignalering en het adviesrecht voor gemeenten bij schuldenbewind) onderstrepen het belang van het onderzoek. Om die redenen heeft de rekenkamer besloten om een (beknopt) opvolgingsonderzoek naar de schuldhulpverlening in Venlo uit te voeren. De onderzoeksvraag is: **hoe zijn de door de raad vastgestelde aanbevelingen van het rekenkameronderzoek uitgevoerd?**

Aanpak

Het onderzoek is van start gegaan met een (digitale) startbijeenkomst voor alle betrokkenen op 29 juni 2021.

In de zomermaanden is het onderzoek door het externe onderzoeksbureau BBSO uitgevoerd. Voor de beoordeling van de uitvoering van de 18 aan het college gerichte aanbevelingen uit het schuldhulpverleningsonderzoek zijn twee onderzoeksmethoden gebruikt:

- documentverzameling en -analyse van beleid en uitvoering (zie bijlage 2)
- interviewronde met vele interne en externe betrokkenen. De interviews zijn afgenomen met sleutelinformanten van de gemeente, uitvoerende professionele en vrijwilligersorganisaties en externe betrokkenen (zie bijlage 3 voor een overzicht). Van alle gesprekken met sleutelinformanten van de gemeente zijn verslagen gemaakt, die ter accordering aan de respondenten zijn voorgelegd.

Op 1 oktober zijn de bevindingen van het opvolgingsonderzoek voor ambtelijke wederhoor aan de gemeente voorgelegd. Op 15 oktober is de schriftelijke ambtelijke reactie ontvangen en heeft daarover ook een gesprek met de ambtelijke leiding plaatsgevonden. In de daaropvolgende weken zijn enkele noodzakelijke correcties en aanvullingen op basis van de ambtelijke reactie verwerkt en zijn conclusies geformuleerd. Het gehele rapport is op 1 november 2021 voor een bestuurlijke reactie aan het college voorgelegd.

2. OVERZICHT AANBEVELINGEN RAPPORT 'HELPT DE SCHULDHULPVERLENING'

De rekenkamer heeft in het bestuurlijk rapport in totaal 19 aanbevelingen geformuleerd, waarvan de eerste aanbeveling specifiek aan de raad was geadresseerd.² Voor het college van B&W Venlo zijn de volgende 18 aanbevelingen opgesteld.

Beleid gemeentelijke schuldhulpverlening

Aanbeveling 1 | Maak een analyse van het schuldenprobleem en de risicogroepen

Maak een goede probleemanalyse van de schuldenproblematiek bij inwoners van de gemeente Venlo in relatie tot armoede in bredere zin, en gebruik daarbij alle beschikbare gegevens van binnen en buiten de gemeente. Bepaal op basis van de probleemanalyse de kwetsbare (doel)groepen en het in te zetten instrumentarium voor deze doelgroepen, inclusief preventiemaatregelen en vroegsignalering. Maak hierbij gebruik van inzichten en elders beproefde instrumenten van landelijke organisaties (waaronder Divosa, NVVK) en van andere gemeenten.

Aanbeveling 2 | Stel een gemeentelijke verordening vast

Zorg dat het gemeentelijke beleid en de geboden dienstverlening worden vastgelegd in een gemeentelijke verordening. Daarmee is duidelijk vastgelegd wat de gemeente inwoners te bieden heeft en waartoe de gemeente zich verplicht. Bijkomend voordeel is dat de verordening door de raad moet worden vastgesteld, waarmee de raad een extra kaderstellend moment heeft.

Beleid en uitvoering schuldhulpverlening

Aanbeveling 3 | Scherp samen met de uitvoering de doelen aan

Vertaal op korte termijn op systematische wijze de geformuleerde doelstellingen van zowel het reguliere schuldhulpverleningsbeleid als voor preventie en vroegsignalering in haalbare, concrete en meetbare doelen. Kwantificeer daarbij zoveel mogelijk de te verwachten effecten. Betrek de uitvoering (klantadviseurs) bij het nader uitwerken hiervan. Maak hierbij gebruik van inzichten en ervaringen van landelijke organisaties (waaronder Divosa, NVVK) en van andere gemeenten.

Aanbeveling 4 | Zorg voor goede bezetting

Om de voor inwoners belangrijke taak van schuldhulpverlening beter uit te voeren, is het nodig om te zorgen voor voldoende capaciteit en zoveel mogelijk continuïteit in de inzet voor zowel beleid als uitvoering van schuldhulpverlening.

Aanbeveling 5 | Verbind beleid en uitvoering

Maak binnen de gemeentelijke organisatie een inhoudelijke verbinding tussen beleidsontwikkeling en beleidsuitvoering bij schuldhulpverlening. Door meer gestructureerde uitwisseling van informatie en regulier overleg kan het beleid tussentijds worden bijgestuurd en kan de nieuwe beleidsontwikkeling beter worden gevoed.

Uitvoeringsproces schuldhulpverlening

Aanbeveling 6 | Zorg voor meer structuur en aansturing van de uitvoering

Maak (tijdelijk) extra capaciteit beschikbaar voor nadere structurering van werkprocessen en teamopbouw en consistente aansturing van de uitvoering.

² 'Helpt de schuldhulpverlening' een rekenkameronderzoek naar de schuldhulpverlening in Venlo (publicatie december 2019; oordeelsvormende raadsvergadering van 15 januari 2020).

Aanbeveling 7 | Creëer beter zicht op (on)mogelijkheden van de klant aan de 'voorkant'

Maak waar mogelijk gebruik van instrumenten die hun waarde (elders) hebben bewezen om 'aan de voorkant' van het schuldhulpverleningstraject een goed beeld te krijgen van de mogelijkheden (leerbaarheid en zelfredzaamheid) van de klant. De toepassing van een hulpmiddel voor betere screening van de klant (bijvoorbeeld met het screeningsinstrument Mesis) helpt bij de bepaling of bijvoorbeeld bewindvoering of budgetbeheer kan of moet worden ingezet. Het biedt de mogelijkheid de wenselijkheid van de inzet van bewindvoering of budgetbeheer beter te beoordelen en die inzet beter te stroomlijnen.

Aanbeveling 8 | Registreer belangrijke gegevens over de uitvoering

Investeer op korte termijn in betere registratie- en administratiesystemen bij de gemeentelijke schuldhulpverlening, zodat meer zicht komt op zowel de omvang en aard van de schuldhulpvraag als op de geboden schuldhulpverlening en de effectiviteit daarvan. Betrek hierbij ook expliciet PLANgroep en hun aandeel in de dienstverlening.

Deze systemen en hun functionaliteit moeten adequate en bruikbare gestructureerde managementinformatie opleveren, en maken het mogelijk om onderscheid te maken naar de kosten en baten van de diverse instrumenten. Dat is een belangrijke randvoorwaarde voor effectieve en efficiënte aan- en bijsturing van de schuldhulpverlening, en voor een goede verantwoording aan de gemeenteraad en de buitenwereld.

Aanbeveling 9 | Versterk de aansturing

Agendeer op managementniveau met regelmaat de stand van zaken in de uitvoering en de voortgang van het actieplan. Rapporteer bevindingen en resultaten ook buiten de P&C-cyclus als daar aanleiding voor is.

Afstemming en integrale aanpak in de uitvoering

Aanbeveling 10 | Organiseer betere afstemming en samenwerking binnen de gemeente

Maak concrete afspraken over afstemming, overleg en samenwerking tussen het cluster Schuldhulpverlening en het team Rechtmatigheid Sociaal Domein. Met de signalering van schulden en het overleg daarover op cliëntniveau kan men eerder en beter inspelen op de situatie van de cliënt.

Toegang tot de schuldhulpverlening en de rol van wijkorganisaties

Aanbeveling 11 | Registreer de schuldhulpvragen in de buurten

Overleg met de sociaal wijkteams, en mogelijk ook de buurtteams, om te zorgen voor eenvoudige registratie van aantal, aard én afhandeling van vragen over schulden.

Aanbeveling 12 | Maak de toegang tot schuldhulpverlening inzichtelijk

Maak een overzichtelijk plaatje van de diverse toegangsmogelijkheden tot de schuldhulpverlening, en de rol en positie van het cluster Schuldhulpverlening daarin. Daarbij moet ook worden verduidelijkt wat de rol en inzet is van wijk- en buurtteams, zodat duidelijk is wat zij wel en wat zij niet kunnen en mogen aanbieden aan hulpverlening. Het verduidelijkte plaatje vormt de basis voor het maken van afspraken, het beschrijven van werkprocessen (van doorverwijzing) en het investeren in training en coaching van wijkmedewerkers en -vrijwilligers op het vlak van schuldhulpverlening.

Aanbeveling 13 | Werk beter samen met de vrijwilligersorganisaties

Maak concrete afspraken met de relevante vrijwilligersorganisaties over toegang tot en informatiedeling over de gemeentelijke schuldhulpverlening.

PLANgroep en de schuldregelingen

Aanbeveling 14 | Versterk de samenwerking met PLANgroep

Blijf investeren in de samenwerking met PLANgroep, voor de intake, de afstemming over cliënten en de overdracht van cliënten(dossiers) over en weer. Overweeg daarvoor een vaste 'accounthouder' aan te stellen binnen het cluster SHV.

Aanpak en opbrengsten van preventie en vroegsignalering

Aanbeveling 15 | Werk doelgerichter en meer structureel aan preventie

Ontwikkel eenvoudige en concrete doelstellingen voor preventie en vroegsignalering, en probeer de projectmatige aanpak waar mogelijk om te zetten in structureel beleid, zodat op termijn meer zicht ontstaat op het bereik en de effectiviteit.

Aanbeveling 16 | Organiseer de vroegsignalering goed en inzichtelijk

Leg de gewenste werkwijze rondom vroegsignalering vast in interne werkprocesbeschrijvingen en afspraken met externe partijen, en zorg voor goede registratie van signalen/meldingen en de opvolging ervan. Maak daarbij gebruik van inzichten en ervaringen van landelijke organisaties en gemeenten inzake vroegsignalering, bijvoorbeeld om meer zicht te krijgen op de al dan niet reële barrières die de AVG opwerpt.

Kosten schuldhulpverlening en bewindvoering

Aanbeveling 17 | Verbeter het inzicht en de grip op bewindvoering

Maak een grondige analyse van de inzet van bewindvoering bij inwoners van Venlo, en stel op basis daarvan een concreet plan op om de inzet (en de kosten) van bewindvoering terug te dringen. Maak daarbij gebruik van landelijke inzichten.

Cliëntenperspectief

Aanbeveling 18 | Kies het perspectief van de inwoners

Om beter zicht te krijgen op de effectiviteit van de schuldhulpverlening aan de inwoners van Venlo is het verstandig om op korte termijn een onderzoek uit te voeren naar een willekeurige selectie van (voormalige) cliënten van de gemeentelijke schuldhulpverlening en PLANgroep. Vraag aan hen is hoe zij zijn geholpen met hun schulden. Het gaat dus niet om cliënttevredenheid, maar nadrukkelijk ook om de effectiviteit van de hulp. Probeer ook, bijvoorbeeld met hulp van de vrijwilligersorganisaties die actief zijn op dit terrein, enkele inwoners te ondervragen die wél problematische schulden hebben, maar geen gebruik maken van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Zo krijg je beter zicht op het bereik en de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening.

3. CONCLUSIES

Op grond van het onderzoek zijn conclusies getrokken over de mate waarin de aanbevelingen zijn uitgevoerd. We onderscheiden hierin zes hoofdthema's en een slotbeschouwing:

1. Uitvoeringsproces en samenwerking met PLANgroep
2. Probleemanalyse en beleid schuldhulpverlening
3. Aansturing gemeentelijke schuldhulpverlening
4. Toegang tot de schuldhulpverlening en de rol van wijkorganisaties
5. Aanpak en opbrengsten van preventie en vroegsignalering
6. Kosten schuldhulpverlening en (met name) bewindvoering
7. Slotbeschouwing

De bevindingen van het onderzoek zijn te vinden in Bijlage 1 van dit rapport. Daarin wordt voor elke aanbeveling gerapporteerd wat het college heeft toegezegd, en vervolgens geanalyseerd wat de stand van zaken is ten aanzien van de uitvoering.

De bevindingen voor alle 18 aanbevelingen zijn bijeengevoegd in een verzameltabel (zie volgende bladzijde). Daarbij zijn de volgende kleurcodes gehanteerd voor de mate waarin de aanbeveling is uitgevoerd:

- niet uitgevoerd
- enigszins uitgevoerd
- deels uitgevoerd
- grotendeels uitgevoerd
- uitgevoerd

Tabel 1 | Aanbevelingen en opvolging daarvan

Aanbevelingen	Opvolging van aanbeveling	Oordeel
1. Maak een analyse van het schuldenprobleem en de risicogroepen	niet uitgevoerd	
2. Stel een gemeentelijke verordening vast (geamendeerde aanbeveling)	uitgevoerd	
3. Scherp samen met de uitvoering de doelen aan	deels uitgevoerd	
4. Zorg voor goede bezetting	grotendeels uitgevoerd	
5. Verbind beleid en uitvoering	uitgevoerd	
6. Zorg voor meer structuur en aansturing van de uitvoering	grotendeels uitgevoerd	
7. Creëer beter zicht op (on)mogelijkheden van de klant aan de 'voorkant'	niet uitgevoerd	
8. Registreer belangrijke gegevens over de uitvoering	deels uitgevoerd	
9. Versterk de aansturing	deels uitgevoerd	
10. Organiseer betere afstemming en samenwerking binnen de gemeente	grotendeels uitgevoerd	
11. Registreer de schuldhulpvragen in de buurten	enigszins uitgevoerd	
12. Maak de toegang tot schuldhulpverlening inzichtelijk	niet uitgevoerd	
13. Werk beter samen met de vrijwilligersorganisaties	enigszins uitgevoerd	
14. Versterk de samenwerking met PLANgroep	grotendeels uitgevoerd	
15. Werk doelgerichter en meer structureel aan preventie	deels uitgevoerd	
16. Organiseer de vroegsignalering goed en inzichtelijk	grotendeels uitgevoerd	
17. Verbeter het inzicht en de grip op bewindvoering	enigszins uitgevoerd	
18. Kies het perspectief van de inwoners	niet uitgevoerd	

Thema 1 Uitvoeringsproces en samenwerking met PLANgroep

In de uitvoering van de gemeentelijke schuldhulpverlening zijn diverse aanbevelingen goed opgepakt, zo blijkt uit het onderzoek.

Er is meer overleg en afstemming tussen de beleidsadviseur/beleidsmedewerkers en de klantadviseurs schuldhulpverlening in de gemeentelijke organisatie, onder meer over de invulling van de doelstellingen van de schuldhulpverlening (aanbeveling 3 en 5). Daardoor zijn betere condities geschapen voor informatie-uitwisseling tussen beleid en uitvoering. Of die meer gestructureerde informatie-uitwisseling daadwerkelijk plaatsvindt, hebben we in de context van dit beknopte opvolgonderzoek niet kunnen vaststellen.

De bezetting van het cluster Schuldhulpverlening van de gemeente lijkt een meer stabiele basis te hebben (aanbeveling 4), en er is geïnvesteerd in een nadere opbouw en implementatie van werkprocessen in de schuldhulpverlening, zodat er meer structuur zit in de behandeling van de schuldhulpvraag (aanbeveling 6).

De samenwerking met PLANgroep als uitvoeringspartner in de schuldhulpverlening is versterkt (aanbeveling 14). Omdat de gemeente en PLANgroep met verschillende (cliënt)systemen werken, is de uitwisseling van gegevens complex, en mogelijk ook niet volledig. In hoeverre dat het geval is, heeft de rekenkamer in dit beknopte opvolgingsonderzoek niet kunnen vaststellen. De gemeente overweegt de 'knip in het schuldhulpverleningsproces' op te heffen; zij onderzoekt de mogelijkheden voor een volledig aanbod van schuldhulpverlening door de gemeente zelf.

Ook de afstemming tussen het cluster schuldhulpverlening, het team Werk en het team Rechtmatigheid is verbeterd (aanbeveling 10). Er zijn afspraken over een 'warme overdracht' van cliënten als bij de intakegesprekken blijkt dat de cliënt schulden heeft. In hoeverre deze overdracht in de praktijk ook feitelijk plaatsvindt, kan op basis van dit onderzoek niet worden vastgesteld.

De gemeente maakt in de uitvoering geen gebruik van een gevalideerd screeningsinstrument om de mogelijkheden van de klant bij het oplossen van de schuldproblematiek scherp in beeld te krijgen (aanbeveling 7). In het onderzoek wordt gewezen op een meldingsformulier (in ontwikkeling) voor cliënten, maar dat is geen screeningsinstrument. De argumentatie om dit niet te doen is niet overtuigend: screenen met behulp van een gevalideerd screeningsinstrument is niet strijdig met de persoonlijke aanpak die Venlo belangrijk vindt.

Thema 2 Probleemanalyse en beleid schuldhulpverlening

De rekenkamer stelt vast dat de gemeente het schuldhulpverleningsbeleid nog niet van een goede (informatie) basis heeft voorzien. Diverse aanbevelingen die hieraan bijdragen zijn onvoldoende uitgevoerd. Er is geen goede probleemanalyse van de aard en de omvang van de doelgroepen gemaakt (aanbeveling 1). Beschikbare data zijn niet (zichtbaar) gebruikt. Het werken met 'life events' die risico's op schulden opleveren kan nuttig zijn, maar de gemeente heeft geen zicht op de vraag hoeveel mensen het betreft, waar ze kunnen worden gevonden, etc.

De uitvoering (i.c. klantadviseurs SHV) wordt vaker en intensiever betrokken bij het beleid (aanbeveling 3). Wat betreft de aanscherping en concretisering van de beleidsdoelen (aanbeveling 3) is het beeld gemengd. Er zijn wel op diverse plekken indicatoren geselecteerd, maar de gegevens daarvoor zijn niet altijd beschikbaar. De indicatoren worden ook niet gebruikt voor (bestuurlijke) rapportages over de uitvoering van de schuldhulpverlening.

De rekenkamer concludeert dat de gemeente geen onderzoek heeft uitgevoerd dat zicht biedt op de vraag of inwoners met schulden goed worden geholpen, en dat informatie oplevert over mensen met schulden die niet bij de gemeentelijke schuldhulpverlening aankloppen (aanbeveling 18). Bij publicatie van het rapport dacht de rekenkamer de uitvoering van deze belangrijke aanbeveling te kunnen stimuleren door te kiezen voor de aansprekende titel 'Kies het perspectief van de inwoners'. In combinatie met een adequate probleemanalyse van de schuldenproblematiek onder (groepen) inwoners, geeft een onderzoek naar het perspectief van de cliënt een belangrijke informatiebasis voor een verdere verbetering van het beleid en van de uitvoering op dit belangrijke beleidsterrein.

Thema 3 Aansturing gemeentelijke schuldhulpverlening

De aansturing van de schuldhulpverlening is voor een deel aangepakt, maar zeker niet op alle onderdelen, zo blijkt uit het onderzoek.

Wat is verbeterd, is dat de vaste teamleiding van het team Werk tot meer consistentie en structuur in de aansturing van de uitvoering van de schuldhulpverlening heeft geleid (aanbeveling 6).

Er is serieus naar de omvang en continuïteit van de bezetting van het cluster schuldhulpverlening gekeken en met de huidige vraag naar schuldhulpverlening lijkt de bezetting in kwantitatieve zin te voldoen (aanbeveling 4). De gemeente heeft echter geen zicht op de omvang en aard van de problematiek in de stad, en weet dus niet hoeveel mensen ondanks hun problematische schulden geen beroep op de schuldhulpverlening doen. De gemeente heeft dus ook geen zicht op de vraag wat 'voldoende' capaciteit is. Anders gesteld: 'je bent er nog niet als je alleen de mensen in beeld hebt die zichzelf aan het loket melden'. Zicht op de (potentiële) doelgroep(en) is cruciaal voor het formuleren van concrete (beleids)doelen en voor het bepalen van het gewenste aanbod in de schuldhulpverlening.

Een belangrijke aanbeveling was om te zorgen voor betere managementinformatie over de omvang en aard van de schuldhulpvraag als op de geboden schuldhulpverlening en de effectiviteit daarvan (aanbeveling 8). Het onderzoek laat zien dat er een dashboard met verscheidene uitvoeringsindicatoren is ontwikkeld, dat sinds januari 2021 (betrouwbare) gegevens kan leveren. Het dashboard, dat nog in (door)ontwikkeling is, wordt gebruikt voor de interne monitoring van de uitvoering, maar (nog) niet voor (bestuurlijke) rapportages die zicht bieden op de resultaten van het beleid.

De stand van zaken in de uitvoering van schuldhulpverlening wordt regelmatig op managementniveau geagendeerd (aanbeveling 9). Daarbij volgt men de invulling van de acties zoals verwoord in het teamplan Werk. Onduidelijk is wie de regie voert over het uitvoeren van het actieplan naar aanleiding van het rekenkamerrapport. De rekenkamer stelt verder vast dat binnen of buiten de P&C-cyclus geen herkenbare rapportage van de resultaten van de schuldhulpverlening heeft plaatsgevonden.

Thema 4 Toegang tot de schuldhulpverlening

De toegang tot de schuldhulpverlening via het wijkniveau is niet structureel aangepakt, zo blijkt uit het onderzoek.

Het is tot nu toe niet gelukt om een voor iedereen duidelijk beeld te schetsen (visualisatie) van de diverse toegangsmogelijkheden tot de schuldhulpverlening, de rol en positie van het cluster Schuldhulpverlening en de rol van de wijk- en I&A-punten daarin (aanbeveling 12). Daardoor is er geen duidelijkheid gecreëerd voor de (professionele en vrijwillige) organisaties in de wijk over wat zij wel en niet kunnen en mogen aanbieden aan hulpverlening, en kan de training en coaching van wijkmedewerkers en -vrijwilligers op het vlak van schuldhulpverlening niet worden verbeterd.

Het zicht van de gemeente op de problematische schuldenomvang in de stad is beperkt. Er is geen 'overall' registratie bij de gemeente van aantal, aard en afhandeling van vragen over schulden op wijkniveau en de gemeente beschikt niet over de bij Inluzio bekende gegevens over aanmeldingen en afhandeling van (schuld)hulpvragen binnen de I&A-punten (aanbeveling 11). In de registratie van het cluster Schuldhulpverlening wordt wel vastgelegd of een schuldhulpvraag afkomstig is via een wijkpunt of via andere organisaties (zoals Humanitas en SchuldHulpMaatje).

Er is geen herkenbare voortgang geboekt in het maken van concrete afspraken met de relevante organisaties in de wijken over toegang tot en informatiedeling over de gemeentelijke schuldhulpverlening (aanbeveling 13).

Thema 5 Aanpak en opbrengsten van preventie en vroegsignalering

Hoewel preventie veel aandacht krijgt in het beleidsplan en in het Addendum van het beleidsplan, is het beleid op dit punt niet zichtbaar uitgewerkt. Er wordt wel voorlichting gegeven over risico's op het ontstaan van financiële problemen (bij "life events"), maar omdat de gemeente onvoldoende zicht heeft op de aard en omvang van de

schuldenproblematiek in de stad is deze vorm van preventie tamelijk ongericht. De rekenkamer stelt verder vast dat er geen zicht is op bereik en effectiviteit van de gekozen aanpak (aanbeveling 15).

In de uitvoering is de vroegsignalering goed georganiseerd mede door het sluiten van convenanten met een groot aantal relevante organisaties. Deze aanpak wordt ook met wettelijke maatregelen ondersteund. Er is een samenwerking met woningcorporaties en andere maatschappelijke partijen om tijdig zicht te krijgen op mensen die schulden ontwikkelen (aanbeveling 16). Vroegsignalering is in de werkprocessen van de SHV opgenomen en is onderdeel van het dashboard. Er is geen verslaglegging van de resultaten van vroegsignalering voorhanden.

Thema 6 Kosten schuldhulpverlening en bewindvoering

De aanbeveling om op gerichte wijze de hoge kosten van bewindvoering terug te dringen, is in beperkte mate uitgevoerd (aanbeveling 17). Een grondige analyse van de bewindvoering met een concreet plan om de inzet en de kosten van bewindvoering terug te dringen is niet opgesteld. De gemeente heeft inmiddels wel beter zicht op de bestaande groep inwoners in bewindvoering en de kosten die daarmee gepaard gaan. Er is een kleinschalige pilot gestart met extra begeleiding voor personen die mogelijk zouden kunnen uitstromen. De doelstelling van de gemeente om het aantal trajecten bewind te laten afnemen, door daar (onder meer) budgetbeheer voor in de plaats aan te bieden, lijkt nog niet behaald.

De rekenkamer heeft geconstateerd dat de kosten van bewindvoering in de jaren 2019 en 2020 verder zijn toegenomen. Sinds voorjaar 2021 is sprake van een (zeer) licht dalende lijn. Opvallend is dat de kosten voor schuldhulpverlening (sterk) zijn gedaald. Dat is (mede) een gevolg van de verminderde vraag naar, of noodzaak van, schuldregelingen (en van de inzet van PLANgroep in dit kader).

7. Slotbeschouwing

De analyse van de wijze waarop het college de aanbevelingen uit het schuldhulpverleningsonderzoek van december 2019 heeft uitgevoerd, levert een gemengd beeld op.

De rekenkamer stelt vast dat er op allerlei manieren en plekken in de organisatie hard is gewerkt aan uitvoering van de aanbevelingen. Er was heel veel te doen en te verbeteren, met een beperkte (ambtelijke) capaciteit. In de tussentijd kreeg de gemeente te maken met de coronacrisis, wat de zaken zeker niet heeft vergemakkelijkt. Een aantal aanbevelingen is afgerond en met een aantal is de gemeente nog bezig. Dat neemt niet weg dat het teleurstellend is dat diverse aanbevelingen niet of onvoldoende zijn opgepakt. Zeker ook omdat aan de raad was toegezegd (in het plan van aanpak van juni 2020 – zie RIB 062) dat veel zaken eind 2020 zouden zijn geregeld.

Welke aanbevelingen belangrijk zijn, en welke misschien minder, bepaalt uiteindelijk de gemeenteraad. De rekenkamer wil zelf graag op één rode draad in het onderzoek wijzen. In het dossier schuldhulpverlening is ons inziens veel verbetering mogelijk als het gaat om een **slim en systematisch gebruik van onderzoeksgegevens**, al dan niet reeds (elders) beschikbaar. De gemeente heeft geïnvesteerd in het beschikbaar maken van noodzakelijke sturingsinformatie, om zo de uitvoering van de schuldhulpverlening te kunnen monitoren en eventueel bijsturen. Dat is een goede zaak.

Maar juist aan de voorkant en aan de achterkant van het proces werkt de gemeente in zekere zin in het duister. We duiden dan met name op de aanbevelingen 1 en 18. Aan de voorkant is er weinig zicht op de vraag wie waar in de stad last heeft van problematische schulden, en of die mensen wel worden bereikt. Pas als mensen eenmaal bij de klantadviseurs schuldhulpverlening hebben aangeklopt, heeft de gemeente ze in het vizier. Maar je zou graag willen dat de gemeente meer werk maakt van het 'vinden' van mensen, zodat ze eerder kunnen worden geholpen. Juist bij schuldenproblemen kan een tijdige aanpak veel ellende voorkomen. Aan de achterkant zou de gemeente moeten willen onderzoeken of mensen goed geholpen zijn, of ze structureel uit de problemen zijn en welke lessen zij de gemeentelijke schuldhulpverleners eventueel kunnen meegeven.

Zowel aan de voorkant als aan de achterkant is dus stevig onderzoek nodig, vanuit het perspectief van de inwoners. Niet wachten tot mensen 'in het systeem' zitten, maar onderzoeken of en in welke mate zij met schulden kampen, of daar patronen in zitten, wat mensen eventueel weerhoudt om hulp te zoeken, en ook wat het ze oplevert als ze dat daadwerkelijk hebben gedaan. Daar kan je als gemeente veel aan hebben voor de bijsturing en eventueel aanpassing van je beleid. Deze oproep sluit ons inziens naadloos aan bij het ambitieuze programma van de gemeente Venlo voor informatiegestuurd (ofwel datagestuurd) handelen. Het zou mooi zijn als daar voor de schuldhulpverlening op korte termijn werk van wordt gemaakt.

Met deze analyse beschouwt de rekenkamer haar werk op het thema schuldhulpverlening als afgerond. Het is nu aan de gemeenteraad om de vinger aan de pols te houden bij de verdere verbeteringen van de schuldhulpverlening in Venlo.

4. REACTIE VAN HET COLLEGE



GEMEENTEBESTUUR

Rekenkamercommissie Venlo

uw kenmerk ---

uw e-mail d.d. 1 november 2021

ons kenmerk 1811237

behandelaar RML Sweelssen-van Buggenum

doorkiesnummer +31 77 3596914

e-mail r.sweelssen@venlo.nl

collegebesluit d.d. 16 november 2021

bijlage(n) ---

datum

onderwerp Bestuurlijk wederhoor inzake Opvolgonderzoek Schuldhulpverlening Venlo

16 NOV. 2021

Geachte commissie,

Met veel belangstelling hebben wij kennisgenomen van uw rapport 'Opvolgonderzoek Schuldhulpverlening Venlo'. Wij maken graag gebruik van de gelegenheid om te reageren op uw conclusies.

Algemeen

Wij herkennen veel van de conclusies en we zien dat het rapport verdere aanvullende waardevolle gezichtspunten oplevert voor de uitvoering van de schuldhulpverlening.

Het rapport laat onder meer zien dat we resultaten hebben weten te boeken en dat we er in geslaagd zijn om de Venlose Schuldhulpverlening daadwerkelijk naar een hoger niveau te tillen.

Maar ook dat we er nog niet zijn. Dat realiseren we ons terdege. Een effectieve aanpak is nooit klaar, die blijft in ontwikkeling. De hulp aan kwetsbare mensen met schulden verdient onze continue aandacht.

Maar de verbeteropgaven zijn complex en zorgvuldige realisatie heeft tijd nodig. Dat we op de goede weg zijn, bewijst dit opvolgonderzoek. Het overgrote deel van de aanbevelingen zijn inmiddels uitgevoerd of opgepakt.

In die context willen wij ook wijzen op het tijdsverloop tussen de beide rapporten.

Wij begrijpen de keuze voor een opvolgonderzoek op zo'n belangrijk thema.

Wij hadden echter een langer tijdsverloop tussen het besluit van de gemeenteraad over het eerste rapport "Helpt de Schuldhulpverlening? Een rekenkameronderzoek naar

postadres Postbus 3434

postcode 5902 RK Venlo

bezoekadres Hanzeplaats 1 Venlo

telefoon 14 077

telefax +31 77 3596766

internet www.venlo.nl

bank NL33BNGH0285008749

schuldhulpverlening in Venlo" op 19 februari 2020 en het opvolgonderzoek, dat medio 2021 is gestart, wenselijk geacht.

In de relatief korte periode van nog geen anderhalf jaar, waarin we ook nog te maken kregen met de coronacrisis, die voor de gemeente extra werk heeft betekend en waarbij de aanpak niet heeft stilgestaan, is hard gewerkt aan het oppakken van de aanbevelingen en is veel resultaat bereikt. Maar de periode was te kort om alle aanbevelingen geheel uit te voeren. Dat vergt meer tijd.

Deze context komt onvoldoende naar voren in het rapport.

Op een aantal punten mist naar onze mening de juiste nuance, waardoor conclusies op onderdelen niet worden herkend en in enkele gevallen net niet aansluiten bij wat er daadwerkelijk is gebeurd. Desondanks omarmen we de analyse wel, uitgezonderd een klein aantal punten.

Hierna wordt nader ingegaan op het bestuurlijk rapport.

Het bestuurlijk rapport

De centrale onderzoeksvraag is hoe de door de raad vastgestelde aanbevelingen van het rekenkameronderzoek zijn uitgevoerd.

Op grond van dit onderzoek zijn conclusies getrokken over de mate waarin de aanbevelingen zijn uitgevoerd en hierin heeft u 6 hoofdthema's onderscheiden.

Wij hechten er waarde aan om zorgvuldig te reageren op uw conclusies en hebben dit per hoofdthema gedaan.

Thema 1 Uitvoeringsproces en samenwerking met PLANgroep

Allereerst is het goed om te lezen dat in de uitvoering van de gemeentelijke schuldhulpverlening diverse aanbevelingen goed zijn opgepakt.

Wij herkennen de benoemde:

- betere samenwerking en afstemming tussen beleid en uitvoering;
- stabiele bezetting van het cluster schuldhulpverlening;
- verbetering van de werkprocessen in de schuldhulpverlening;
- versterking van de samenwerking met PLANgroep;
- verbetering van de afstemming met andere clusters in het sociaal domein.

U stelt echter ook dat de gemeente in de uitvoering geen gebruik maakt van een gevalideerd screeningsinstrument om de mogelijkheden van de klant bij het oplossen van de schuldproblematiek scherp in beeld te krijgen. Dat is ons inziens onterecht.

U verwijst hierbij naar de Mesis toets, een screeningsinstrument in de vorm van een digitale vragenlijst. Deze ingevulde vragenlijst geeft inzicht in gedrag, motivatie vaardigheden en leerbaarheid van de inwoner. De ingevulde vragenlijst biedt vervolgens een leidraad voor het gesprek met de inwoner.

Wij zien met u het belang van een goede inventarisatie en inzicht in de cliënt bij de keuze van ondersteuning. Dat inzicht maakt het mogelijk om de ontwikkeling van de cliënt te volgen.

We zien echter ook de drempel van een digitale toets. Een dergelijke toets werkt drempelverhogend, zeker voor inwoners die laaggeletterd zijn of de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn.

Uit een onderzoek naar instrumenten om inzicht te krijgen, zien wij naast Mesis alleen het gebruik van een zelfredzaamheidsmatrix. We hebben er daarom bewust voor gekozen om deze in te zetten en een proces te starten met een persoonlijk gesprek met een inwoner, waarbij ruimte is voor het individu. Tijdens zo'n gesprek komen, net als in een Mesis toets, de vragen aan de orde om inzicht te krijgen in gedrag, motivatie, vaardigheden en leerbaarheid van de inwoner. Hiervoor wordt een zelfredzaamheidsmatrix gebruikt. Het stellen van de vragen is echter maatwerk (denk aan volgorde en formulering). Hiervan wordt vervolgens een verslag gemaakt, dat wordt gebruikt voor de keuze van de juiste vorm van ondersteuning. Feitelijk is hier ook sprake van een toets, alleen niet in de vorm van de Mesis¹ toets.

U stelt in onze ogen ten onrechte dat deze methode geen screeningsinstrument is en dat daardoor de aanbeveling dienaangaande niet is uitgevoerd.

Thema 2 Probleemanalyse en beleid schuldhulpverlening

Uw rekenkamercommissie concludeert dat de gemeente geen onderzoek heeft uitgevoerd dat zich richt op de vraag of inwoners met schulden goed worden geholpen, en dat informatie oplevert over mensen met schulden die niet bij de gemeentelijke schuldhulpverlening aankloppen.

We herkennen dat er nog geen onderzoek is uitgevoerd naar de effectiviteit van de geboden ondersteuning. We hebben ervoor gekozen om primair in te zetten op het signaleren van schulden en de ondersteuning zelf.

We zijn aan het onderzoeken hoe we de effectiviteit op een goede manier kunnen meten aan de hand van afgeronde trajecten. Bijvoorbeeld de geslaagde schuldregelingen bij PLANgroep.

U stelt dat het schuldhulpverleningsbeleid nog niet van een goede (informatie)basis is voorzien en dat beschikbare data niet wordt gebruikt. Hier is mogelijk een verkeerd beeld ontstaan, omdat tijdens de gesprekken uitsluitend is gesproken over data in relatie tot life-events.

We hebben onderzoek gedaan naar de risicogroepen op armoede en schulden. Voor armoede zien we een duidelijk risico bij alleenstaande ouders met kinderen tot 12 jaar en bij ouderen vanaf 90 jaar. Op basis van data hebben we deze groepen in beeld (aantallen, wijken etc.). Voor schulden hebben we geen specifieke risicogroepen gezien. Wel hebben we gezien dat levensgebeurtenissen gepaard gaan met wijzigingen in de financiële situatie en daarmee een risico op schulden kunnen vormen. Denk hierbij aan de geboorte van een kind of een echtscheiding. Niet iedere geboorte of iedere scheiding leidt tot een risico op schulden. Dat maakt dat we geen verder onderzoek hebben gedaan naar aantal geboorten, echtscheidingen etc. Wel gebruiken we de levensgebeurtenissen om inwoners en hun netwerk te benaderen om tijdig te wijzen op de risico's en daarmee problemen te voorkomen of ondersteuning te bieden. Deze werkwijze is vastgelegd in het Addendum bij het Beleidsplan Actief uit armoede en Schulden – Integrale aanpak 2019-2022.

Dat betekent niet dat we geen inzicht hebben in het aantal inwoners met problematische schulden en in welke wijken de inwoners wonen die het betreft. We hebben ook inzicht in hun achtergrond kenmerken.

Om hier nog een verbeterslag in te maken, zijn we in september jongstleden gestart om in samenwerking met SoFi-e Verbindt het armoedebeleid en daarmee ook schuldhulpverlening

¹ De Mesis toets wordt maar door een deel (100) van de 352 Nederlandse gemeenten gebruikt.

meer data ondersteund vorm te geven. Dat betreft zowel de beleidsontwikkeling, als de beleidsuitvoering, als de beleidsevaluatie, zodat we betere keuzes kunnen maken voor een effectiever beleid en beter kunnen meten of we onze doelen ook hebben bereikt.

Thema 3 Aansturing gemeentelijke schuldhulpverlening

Uw rekenkamercommissie ziet diverse verbeteringen binnen dit thema, hetgeen wij ook herkennen.

De aansturing en de bezetting van het cluster schuldhulpverlening voldoet met de huidige vraag naar schuldhulpverlening in kwantitatieve zin.

Gesteld wordt echter dat de gemeente geen zicht heeft op de omvang en aard van de inwoners met problematische schulden en daarmee niet op hoeveel mensen ondanks hun problematische schulden geen beroep op schuldhulpverlening doen. En daardoor geen zicht heeft op de vraag of er 'voldoende capaciteit' is. In die stelling herkennen wij ons niet. Hierboven hebben we omschreven welk zicht we wel hebben.

Wij zijn het er niet mee eens dat de formatie aan klantadviseurs gebaseerd zou moeten zijn op deze informatie. We richten de formatie in op het aantal inwoner dat daadwerkelijk ondersteuning wil ontvangen.

Naar aanleiding van de belangrijke aanbeveling om te zorgen voor betere managementinformatie over zowel de omvang en de aard van de schuldhulpvraag als de geboden schuldhulpverlening en de effectiviteit daarvan is er een dashboard met verscheidene uitvoeringsindicatoren ontwikkeld.

Met dit dashboard schuldhulpverlening beschikken we over betrouwbare managementinformatie. Het dashboard wordt gebruikt voor de realtime monitoring van de uitvoering en dit wordt dagelijks geraadpleegd. Het dashboard vormt eveneens de basis voor het voortgangsgesprek tussen de teamleider en de directie over (de resultaten van) de aanpak.

Thema 4 Toegang tot de schuldhulpverlening

Uw rekenkamercommissie constateert dat de schuldhulpverlening via het wijkniveau niet structureel is opgepakt.

Op dit thema is echter wel degelijk voortgang geboekt.

Schuldhulpverlening is geen exclusieve gemeentelijke taak. Ook andere partijen zoals Incluzio, Humanitas en Schuldhulpmaatje (met deze hebben we een inkoop- of subsidierelatie) gemaakt) ondersteunen inwoners met betalingsachterstanden en/of geldzorgen. Inwoners vinden bij al deze partijen een ingang voor ondersteuning. Dat is belangrijk omdat het voor een inwoner een behoorlijke drempel is om die eerste stap naar ondersteuning te zetten. Schulden zitten in de taboesfeer. Dat maakt dat we de toegang zo laagdrempelig mogelijk willen organiseren. Het is voor ons niet belangrijk waar iemand zich meldt, als iemand zich maar meldt.

We hebben in beeld welke partijen in de toegang werkzaam zijn en we zijn met deze partijen in gesprek. Waar het nu om gaat is om de kracht van elkaar te kennen en te zorgen dat de inwoner bij die partij komt, die hem of haar het beste kan ondersteunen. We zetten daarom in op goede onderlinge werkafspraken. Dit traject loopt, maar heeft tijd nodig. Iedere partij heeft zijn eigen identiteit en achterliggende organisatie. In een enkele organisatie vinden ontwikkelingen plaats die invloed hebben op keuzes, die voor de toegang worden gemaakt

en daarmee ook voor de andere partijen die bij de toegang betrokken zijn. Dat maakt dat dit traject tijd kost.

Als de samenwerking met betrokken partijen (professionals en vrijwilligers) verder is vormgegeven, kunnen we vervolgens naar een vorm van gezamenlijke informatieverzameling over aantal, aard en afhandeling van aanvragen, om nog beter inzicht te krijgen.

Thema 5 Aanpak en opbrengsten van preventie en vroegsignalering

U constateert dat er geen zicht is op de effectiviteit van de gekozen preventieaanpak. Maar het thema preventie krijgt wel veel aandacht in het geldende beleidsplan en het addendum. De levensgebeurtenissen vormen een risico voor schulden en daar hebben wij onze preventie aan gekoppeld. Wij herkennen dat er nog geen onderzoek naar de effectiviteit heeft plaatsgevonden.

Het is goed om te lezen dat uit uw onderzoek blijkt dat de uitvoering van de vroegsignalering goed georganiseerd is. We hebben inderdaad met ruim 40 partijen afspraken gemaakt over het melden van betalingsachterstanden bij de gemeente. Vervolgens nemen wij contact op met de inwoner. Hoe wij dat doen, hangt af van de hoogte van de betalingsachterstand en of er meerdere achterstanden zijn. Wij registreren het aantal meldingen van achterstanden, hoe wij contact leggen met de inwoner en of de inwoner vervolgens ondersteuning wenst te ontvangen. Deze resultaten volgen wij via het dashboard in onze applicatie RIS Matching en RIS Vroeg Erop.

Thema 6 Kosten schuldhulpverlening en bewindvoering

Uw rekenkamercommissie constateert dat de aanbeveling om de hoge kosten van bewindvoering terug te dringen in beperkte mate is uitgevoerd. We hebben vooral ingezet op een goede beoordeling aan de voorkant of bewindvoering nodig is. Dat leidt enerzijds toe dat er door de klantadviseurs minder inwoners worden doorverwezen naar een bewindvoerder als een minder ingrijpende maatregel (zoals budgetbeheer) toereikend is. Anderzijds maken we sinds 1 januari van dit jaar gebruik van het adviesrecht naar de rechtbank. Dat betekent dat de rechtbank bij een schuldenbewind het advies van de gemeente vraagt.

Daarnaast hebben we onderzoek gedaan naar inwoners die drie jaar of langer onder bewind staan. We zien namelijk dat bewind een bepaalde periode nodig kan zijn om tot financiële rust te komen. Daar waar dat mogelijk is, wordt van de inwoner verwacht dat hij zijn financiële zaken weer zelf gaat regelen of met beperkte ondersteuning. De inwoners die drie jaar of langer onder bewind staan, hebben de bescherming van het bewind ook nodig. Het gaat bijvoorbeeld om inwoners met een verslaving of een (licht) verstandelijke beperking. We zien dat inwoners die binnen drie jaar weer uit kunnen stromen ook daadwerkelijk uitstromen. Soms is voor die uitstroom wat extra begeleiding nodig. We zien dat deze maatregelen ertoe hebben geleid dat het aantal inwoners dat bijzondere bijstand ontvangt voor bewindvoeringskosten fors is gedaald. Op 1 januari 2019 waren dat 1480 inwoners; in oktober 2021 waren dat er nog 1345. Dat is een daling van ruim 9%. Gelijktijdig zijn we dat het aantal inwoners dat gebruik maakt van budgetbeheer met 7% stijgt. Dit is een lichtere (en goedkopere) vorm van ondersteuning.

Tot slot

Wij zijn het met u eens dat er nog verbetering mogelijk is als het gaat om een slim en systematisch gebruik van onderzoeksgegevens.

Daarom hebben wij geïnvesteerd in het beschikbaar maken van de noodzakelijke sturingsinformatie, hetgeen ook door u gezien is in uw opvolgonderzoek.

Zo kunnen wij de uitvoering van de schuldhulpverlening verder monitoren en eventueel bijsturen.

Om naast het bestaande inzicht in het aantal problematische schulden, in welke wijken de inwoners wonen die het betreft en hun achtergrondkenmerken, ook hier nog een verbeterslag in te maken, zijn we zoals eerder benoemd in september jongstleden gestart om in samenwerking met SoFi-e Verbindt het armoedebeleid en daarmee ook schuldhulpverlening meer data ondersteund vorm te geven. Dat betreft zowel de beleidsontwikkeling als de beleidsuitvoering, en de beleidsevaluatie daarvan.

Wij waarderen de inspanningen van de rekenkamercommissie en zien uw analyse over de Venlose schuldhulpverlening als een waardevolle aanvulling op onze inspanningen in de afgelopen periode.

Uw rapport laat zien dat we al een heel stuk op de goede weg zijn. Verder zal het rapport ons en de gemeenteraad verder helpen om te komen tot een nog betere aanpak van de Venlose opgaven op het gebied van schuldhulpverlening.

Wij danken u voor de mogelijkheid onze bestuurlijke reactie aan u kenbaar te maken.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Venlo
de secretaris

Twan Beurskens

de burgemeester

Antoin Scholten

5. NAWOORD

De rekenkamer bedankt het college voor de uitgebreide reactie op de conclusies van het opvolgonderzoek naar de schuldhelpverlening in de gemeente Venlo.

De bestuurlijke reactie laat goed zien dat er veel in beweging is op dit beleidsterrein en dat er op onderdelen resultaten worden bereikt. Maar ook dat dit voor de gemeenteraad en de buitenwereld maar beperkt zichtbaar is. Zo zijn de cijfers in het rapport over de kostenontwikkeling van bewindvoering door de rekenkamer zelf bij elkaar gezocht, en in de bestuurlijke reactie lezen we ons onbekende cijfers over het aantal mensen 'onder bewind' dat blijktbaar is gedaald. De rekenkamer ziet dit als een voorbeeld van onze constatering dat er over de schuldhelpverlening nauwelijks wordt gerapporteerd en verantwoord. Dat moet echt beter, wil de raad kunnen meekijken met de verbeterlagen.

Er zijn ook diverse aanbevelingen die niet zijn uitgevoerd. De inhoud van de bestuurlijke reactie doet ons inziens niets af aan die vaststelling, en biedt daarvoor ook geen overtuigende argumentatie. We hopen de raad van dienst te zijn met het totaaloverzicht van de uitvoering van de aanbevelingen, en hopen dat het een concrete bijdrage is aan de controlerende taak van de raad.

Klaartje Peters

Voorzitter rekenkamer

BIJLAGE 1 BEVINDINGEN OPVOLGINGSONDERZOEK

1 Inleiding: structuur van de rapportage

In deze bevindingsrapportage is voor elke aanbeveling een vaste structuur gevolgd, met zes elementen:

1. Aanbeveling van de rekenkamer

In het bestuurlijk rapport van de rekenkamer zijn, zoals gesteld, in totaal 19 aanbevelingen geformuleerd, waarvan de eerste specifiek aan de raad was geadresseerd. Voor het college van B&W Venlo zijn 18 aanbevelingen opgesteld. Deze aanbevelingen zijn als uitgangspunt genomen voor het opvolgingsonderzoek.

Bij het rapporteren aan de raad (in de Jaarstukken 2020, p. 141 e.v.) heeft het college de oorspronkelijke nummering van de aanbevelingen gewijzigd: 'aanbeveling 2' uit het rapport van de rekenkamer is hernummerd als 'aanbeveling 1', zijnde de eerste aanbeveling aan het college. In dit rapport heeft de rekenkamer deze aangepaste nummering aangehouden.

2. Bestuurlijke reactie college van B&W op het rekenkamerrapport (november 2019)

Onder dit kopje wordt ook meegenomen de reactie van college van B&W op vragen van de raad naar aanleiding van de bespreking van het rekenkameronderzoek schuldhelpverlening, d.d. 22 januari 2020 (*geldend voor enkele aanbevelingen*).

3. Plan van aanpak uitvoering aanbevelingen rekenkamer van college van B&W (juni 2020)

In dit plan van aanpak zijn voor elke aanbeveling beloftes mét tijdslimiet gedaan. Het plan van aanpak is aangeboden aan de raad en in verkorte vorm met een toelichting/onderbouwing opgenomen in RIB 062, 2 juni 2020.

4. Monitoringsrapportage van college van B&W in de jaarstukken 2020 (juni 2021)

Deze rapportage van de gemeente bevat per aanbeveling de uitgevoerde actie van de gemeente, de status van de actie en haar toelichting daarop (overgenomen op basis van Jaarstukken 2020 gemeente Venlo³).

5. Bevindingen van de rekenkamer

Onder dit kopje presenteert de rekenkamer de bevindingen uit de documentenanalyse en interviewronde ten aanzien van de daadwerkelijke uitvoering van de aanbeveling.

6. Constatering uitvoering van aanbeveling

Bij de constatering is een vijfpunt-schaal gehanteerd om de mate waarin de aanbeveling door de gemeente is uitgevoerd te karakteriseren. De aanbeveling is aldus (met toepassing van kleuren):

- niet uitgevoerd
- enigszins uitgevoerd
- deels uitgevoerd
- grotendeels uitgevoerd
- uitgevoerd

Aan het slot van deze bijlage is een verzameltabel met alle 18 aanbevelingen opgenomen.

³ Het woordje 'We' in de tekst verwijst derhalve naar de 'gemeente Venlo'.

2 Uitvoering van de aanbevelingen

1. Aanbeveling van de rekenkamer

Aanbeveling 1 | Maak een analyse van het schuldenprobleem en de risicogroepen

Maak een goede probleemanalyse van de schuldenproblematiek bij inwoners van de gemeente Venlo in relatie tot armoede in bredere zin, en gebruik daarbij alle beschikbare gegevens van binnen en buiten de gemeente. Bepaal op basis van de probleemanalyse de kwetsbare (doel)groepen en het in te zetten instrumentarium voor deze doelgroepen, inclusief preventiemaatregelen en vroegsignalering. Maak hierbij gebruik van inzichten en elders beproefde instrumenten van landelijke organisaties (waaronder Divosa, NVVK) en van andere gemeenten.

2. Bestuurlijke reactie (november 2019)

In januari 2020 meldt het college aan de raad: “We maken een analyse van de doelgroep en risicogroepen. Daarvoor onderzoeken we welke data we nodig hebben, in hoeverre we zelf over deze data beschikken of hoe we aan deze data kunnen komen (CBP, CBS). Zonodig schaffen we data aan. Daarbij kan gedacht worden aan de Armoedemonitor van het CBS. Vervolgens bepalen we welke doelgroepen we als kwetsbaar aanmerken en onderzoeken we welke instrumenten we kunnen inzetten om deze inwoners te ondersteunen. We kijken daarvoor welke instrumenten we zelf in huis hebben en welke instrumenten we aanvullend nodig hebben. Wat we nodig hebben, schaffen we aan. Deze analyse is eind 2020 gereed”.

(uit: beantwoording door college van vragen aan raad over rekenkamerrapport Schuldhulpverlening, 23 januari 2020)

3. Plan van aanpak gemeente (juni 2020)

(overeenkomstig bestuurlijke reactie) “We maken een analyse van de doelgroep en risicogroepen. We onderzoeken daarvoor welke data we nodig hebben, in hoeverre we zelf over deze data beschikken of hoe we aan deze data kunnen komen (CBP, CBS). We schaffen data aan, voor zover we deze zelf niet hebben (bijvoorbeeld Armoedemonitor CBS). Vervolgens bepalen we welke doelgroepen we als kwetsbaar aanmerken en onderzoeken we welke instrumenten we kunnen inzetten om deze inwoners te ondersteunen. We onderzoeken welke instrumenten we zelf in huis hebben en welke instrumenten we aanvullend nodig hebben. Wat we nodig hebben, schaffen we aan.

(Onder de instrumenten vallen ook preventie en vroegsignalering).

Bij Speerpunt 4 van het beleidsplan hebben we opgenomen: “Inzicht hebben in risicogroepen, wat zij nodig hebben, kosten-batenanalyse van verschillende instrumenten en activiteiten”.

Gereed: Periode 31 juli 2020-31 december 2020.

4. Monitoringrapportage jaarstukken 2020 (juni 2021)

“Aanbeveling loopt

We hebben vastgesteld dat huishoudens met kinderen die 18 jaar worden en werkenden met wisselende inkomsten het grootste risico lopen om in schulden te geraken. Kinderen die 18 jaar worden en gaan werken of stoppen met werken zijn “life events” met een financieel risico. Met het preventieplan (zie ook aanbeveling 16; *redactie: dit wordt daar niet meer vermeld*) richten we ons op deze ‘life events’ om schulden te voorkomen”.

5. Bevindingen van de rekenkamer

De gemeente heeft in het Addendum van het beleidsplan ‘Actief uit armoede en schulden – Integrale aanpak 2019-2022’ (Addendum, november 2020 vastgesteld) een algemene beschrijving van risicogroepen in het kader van het armoedebeleid gepresenteerd (op basis van het SCP-rapport Armoede 2019). Hiermee tracht men armoede beter in beeld te krijgen.

Er is geen scherper, kwantitatief of kwalitatief beeld van de aard en omvang van de schuldhulpvraag in Venlo opgesteld. Beschikbare data op dit vlak (onder meer van het CBS) worden door de gemeente niet toegepast of in een probleemanalyse verwerkt. Het CBS houdt een dashboard bij van huishoudens met problematische schulden. Daaruit komt bijvoorbeeld naar voren dat er (meetdatum oktober 2020) in de gemeente Venlo 4.100 huishoudens

zijn met schulden; dit is 8,5% van het totaal aantal huishoudens in Venlo (het landelijk gemiddelde bedraagt 7,6%). Het dashboard van het CBS geeft meer wetenswaardige inzichten in de ontwikkeling van schulden in een gemeente en in onder meer achtergrondkenmerken van huishoudens;

<https://dashboards.cbs.nl/v3/SchuldenproblematiekInBeeld/>

Vanuit een focus op preventie en vroegsignalering heeft de gemeente voor de bepaling van mogelijke doelgroepen in de SHV, in samenwerking met de klantadviseurs, 'life events' geïdentificeerd, dat wil zeggen situaties waarin personen tot een schuldhulpvraag zouden kunnen komen. Men heeft 12 relevante 'life events' onderscheiden, waaronder het krijgen van een kind, het huis uit gaan van een jongere, scheiden of overlijden van de partner. De gemeente geeft aan dat uit onderzoeken is gebleken dat 'life events' een trigger kunnen zijn voor schulden. Bij de aanmeldingen voor schuldhulp bij de gemeente zien de klantadviseurs dat vooral de life-events "kind wordt 18" en "wisselende inkomsten/nieuwe baan" terugkomen.

De gemeente heeft voor 'life events' informatie bijeengebracht, die onder meer door folders en webinars voor organisaties en inwoners beschikbaar komt. Er is geen zicht op de vraag in welke mate bepaalde inwoners/ groepen eerder te maken kunnen krijgen met dergelijke 'life events'. De aanbeveling om de omvang van de huidige doelgroep en van risicogroepen voor SHV nader te bepalen, met ondersteuning van andere informatiebronnen, is niet in deze vorm opgevolgd.

6. Constatering

De aanbeveling is niet uitgevoerd.

Er is geen probleemanalyse, naar aard en omvang, van de schuldenproblematiek bij inwoners van de gemeente Venlo gemaakt. Beschikbare data zijn niet gebruikt voor een beschrijving van de schuldensituatie in Venlo. Ook zijn geen aanvullende onderzoeksgegevens/bronnen gebruikt of daartoe zelf ingezet. Wel zijn mogelijke risicogroepen beschreven in het kader van het armoedebelid. Daarbinnen zijn kwetsbare groepen en in te zetten instrumentarium benoemd. In het accent op preventie en vroegsignalering van schulden wordt het concept van 'life events' gehanteerd.

1. Aanbeveling rekenkamer

Aanbeveling 2 | Stel een gemeentelijke verordening vast

Zorg dat het gemeentelijke beleid en de geboden dienstverlening worden vastgelegd in een gemeentelijke verordening. Daarmee is duidelijk vastgelegd wat de gemeente inwoners te bieden heeft en waartoe de gemeente zich verplicht. Bijkomend voordeel is dat de verordening door de raad moet worden vastgesteld, waarmee de raad een extra kaderstellend moment heeft.

2. Bestuurlijke reactie (november 2019)

In januari 2020 meldt het college aan de raad:

“In onze reactie op het onderzoek hebben wij u laten weten te betwijfelen of het opstellen van een verordening meerwaarde heeft. Bij de inwerkingtreding van de Wgs in 2012 hebben wij de Beleidsregels schuldhulpverlening vastgesteld. Deze beleidsregels worden momenteel geactualiseerd. Daarbij worden de verschillende schuldhulpverleningsinstrumenten in de beleidsregels opgenomen. Op basis van de Wgs en onze geactualiseerde beleidsregels is voor onze inwoners voldoende duidelijk welke aanspraken zij hebben. Het heeft ons inziens daarom geen meerwaarde deze instrumenten daarnaast ook in een verordening op te nemen. Dit past ook niet in de visie van deregulering en kan juist beknellend gaan werken. Voorts biedt het beleidsplan “Actief uit armoede en schulden - Integrale aanpak 2019-2022” uw raad een dynamisch instrument om kaders te stellen en deze kaders ten alle tijde bij te sturen en bij te stellen. Daarnaast wordt u via rapportages en de P&C-cyclus met regelmaat geïnformeerd over de stand van zaken. Dit in tegenstelling tot een verordening. Deze wordt eenmaal vastgesteld en blijft vervolgens van kracht totdat uw raad deze formeel wijzigt. Uw raad is daardoor meer “in control” met het beleidsplan dan met een verordening”.

(uit: beantwoording door college van vragen aan raad over rekenkamerrapport Schuldhulpverlening, 23 januari 2020)

Aanvulling Rekenkamer: deze aanbeveling is door de raad bij amendement gewijzigd. De aanbeveling is als volgt gewijzigd: “Het gemeentelijk beleid en de geboden dienstverlening worden vastgelegd in een door de raad vast te stellen aanpassing van het huidige beleidsplan”⁴.

3. Plan van aanpak gemeente (juni 2020)

In RIB62, juni 2020 (onderbouwing/toelichting RIB):

“We bieden de dienstverlening aan conform de gedragscode van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK). De NVVK is de brancheorganisatie voor organisaties die werkzaam zijn op het gebied van sociale kredietverlening, schuldhulpverlening, budgetbeheer en bewindvoering. Uit de gedragscode blijkt welke diensten geleverd kunnen worden. We borgen deze manier van werken in het beleid en nemen de diensten op in de Beleidsregels schuldhulpverlening gemeente Venlo. Deze beleidsregels worden door het college vastgesteld. In het najaar wordt het aangescherpte beleid op het gebied van armoede en schulden ter besluitvorming aan uw raad voorgelegd en wordt uw raad geïnformeerd over de door ons vastgestelde beleidsregels”.

In plan van aanpak:

“We leggen in het najaar een addendum bij beleidsplan “Actief uit armoede en schulden; Integrale aanpak 2019 – 2022” ter besluitvorming voor aan de raad. In het addendum brengen we het beleid in beeld op de onderdelen: preventie, signalering, curatie en nazorg. We leggen daarbij vast welke diensten we aan inwoners aanbieden. Daarvoor nemen we de gedragscode van de NVVK als uitgangspunt.

Daarnaast passen we de Beleidsregels schuldhulpverlening gemeente Venlo aan door de verschillende diensten waarop een inwoner aanspraak kan maken, vast te leggen in deze beleidsregels.

Gereed: Periode 30 september – 31 oktober 2020”.

⁴ De gemeenteraad van Venlo; in vergadering bijeen op 19 februari 2020; wijzigt het besluit behorend bij het raadsvoorstel 2019-4, “onderzoek Rekenkamer Schuldhulpverlening”.

4. Monitoringrapportage Jaarstukken 2020 (juni 2021)

"Aanbeveling is afgerond

"Het Addendum bij het beleidsplan actief uit armoede en schulden is op 19 augustus 2020 voor besluitvorming aan de raad aangeboden. Het presidium heeft de behandeling van het stuk doorgeschoven naar november. Het Addendum is op 25 november jl. (2020) vastgesteld.

De Beleidsregels schuldhulpverlening zijn gereed".

5. Bevindingen van de rekenkamer

Het college van B&W heeft in een reactie op het rekenkameronderzoek (d.d. 22 januari 2020) aangegeven dat het van mening is dat het opstellen van een verordening geen meerwaarde heeft. Bij de inwerkingtreding van de Wgs in 2012 heeft het de Beleidsregels schuldhulpverlening vastgesteld.

Er is een Addendum op het beleidsplan opgesteld en vastgesteld (25 november 2020;

045rv+rb Addendum bij Beleidsplan Integrale aanpak Actief uit armoede en schulden 2019-2022).

(<https://venlo.bestuurlijkeinformatie.nl/Document/View/e9a9fd1d-e07d-4972-89f0-696d126f2465>)

In het Addendum bij het beleidsplan is opgenomen dat gewerkt wordt volgens de schuldhulpverleningsnormen van de NVVK en de producten worden aangeboden die de NVVK hanteert. De producten zijn vervolgens vastgelegd in de Beleidsregels schuldhulpverlening gemeente Venlo 2021.

De beleidsregels zijn geactualiseerd en vastgesteld maart 2021 (Beleidsregels Schuldhulpverlening gemeente Venlo 2021; <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR654913>).

In het kader van de Wgs is een Verordening beslistermijn schuldhulpverlening Gemeente Venlo 2021 16 december 2020 vastgesteld.

<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/gmb-2020-337685.html>

6. Constatering

De aanbeveling is door de raad geamendeerd. **De geamendeerde aanbeveling is uitgevoerd.**

Het gemeentelijk beleid en de geboden dienstverlening zijn vastgelegd in een door de raad vastgestelde aanpassing, i.c. aanvulling van het huidige beleidsplan in de vorm van het Addendum. De dienstverlening is vastgelegd in de Beleidsregels schuldhulpverlening gemeente Venlo 2021 en er is een Verordening beslistermijn schuldhulpverlening Gemeente Venlo 2021 vastgesteld.

1. Aanbeveling rekenkamer

Aanbeveling 3 | Scherp samen met de uitvoering de doelen aan

Vertaal op korte termijn op systematische wijze de geformuleerde doelstellingen van zowel het reguliere schuldhelpverleningsbeleid als voor preventie en vroegsignalering in haalbare, concrete en meetbare doelen. Kwantificeer daarbij zoveel mogelijk de te verwachten effecten. Betrek de uitvoering (klantadviseurs) bij het nader uitwerken hiervan. Maak hierbij gebruik van inzichten en ervaringen van landelijke organisaties (waaronder Divosa, NVVK) en van andere gemeenten.

2. Bestuurlijke reactie (november 2019)

In januari 2020 meldt het college aan de raad: “Medio 2019 zijn beleid en uitvoering beter met elkaar verbonden. De beleidsadviseur betreft de klantadviseurs schuldhelpverlening en administratieve ondersteuning schuldhelpverlening bij alle acties/ontwikkelingen die spelen. Zij worden ook betrokken bij de aanscherping van het beleid zoals dat in het najaar aan uw raad voor vaststelling wordt voorgelegd. In dat beleid benoemen we meetbare indicatoren”.

(uit: beantwoording door college van vragen aan raad over rekenkamerrapport Schuldhelpverlening, 23 januari 2020)

3. Plan van aanpak gemeente (juni 2020)

“We onderscheiden de fases: preventie, signalering, curatie en nazorg. Per fase leggen we in het beleid vast wat we doen en met welk doel. We benoemen daarbij meetbare indicatoren.

De beleidsadviseur betreft de klantadviseurs schuldhelpverlening bij de keuzes in wat we doen, het doel en het bepalen van indicatoren.

De beleidsadviseur betreft de klantadviseurs schuldhelpverlening en administratieve ondersteuning schuldhelpverlening bij alle acties/ontwikkelingen die spelen.

Gereed: Per 30-09-2020 en doorlopend.”

4. Monitoringrapportage Jaarstukken 2020 (juni 2021)

“Aanbeveling is afgerond

De klantadviseurs schuldhelpverlening worden betrokken bij alle beleidskeuzes.

We meten het effect van preventie en vroegsignalering door de gemiddelde schuldhoogte bij aanvang van een traject te registreren. Bij effectief beleid daalt de gemiddelde schuldhoogte.

Bij curatie moet 85% van de schuldhelptrajecten schuldenvrij worden afgesloten.”

5. Bevindingen van de rekenkamer

Formulering haalbare, concrete en meetbare doelen

In het beleidsplan ‘Actief uit armoede en schulden 2019 – 2022’⁵, met geïntegreerd uitvoeringsprogramma (maart 2019), zijn vier speerpunten geformuleerd. Voor elk van die speerpunten heeft de rekenkamer onderzocht of er sprake is van nadere concretisering, bijvoorbeeld in de vorm van indicatoren:

1. ‘Een op de bewoner afgestemde houding en communicatie’, voor een betere communicatie en vermindering van de onbekendheid en het niet-gebruik van (met name minima) regelingen. Indicatoren die hierbij zijn opgesteld hebben ook betrekking op bekendheid en gebruik minimaregelingen (en niet op schuldhelpverlening).

⁵ Dit beleidsplan inclusief uitvoeringsprogramma is uitgebreid aan de orde gekomen in rekenkamerrapport “Helpt de Schuldhelpverlening? Een rekenkameronderzoek naar schuldhelpverlening in Venlo”.

2. *'Armoede voorkomen en bestrijden vanuit een sluitende en integrale aanpak'*, met meer aandacht voor preventie en het vergroten van de zelfredzaamheid onder inwoners. Voorlichting en vroegsignalering zijn hier als instrumenten benoemd, evenals nazorg.
 Bij vroegsignalering zijn twee indicatoren opgenomen: a) aantal mensen dat door vroegsignalering (naar de gemeente) is doorverwezen stijgt met 10%; b) de gemiddelde hoogte van de schuld bij aanmelding daalt met 5%. De rekenkamer constateert dat geen cijfers voorhanden zijn om te kunnen bepalen of deze (sub)doelen geheel of deels zijn bereikt.
 Bij nazorg is als indicator gesteld een daling met 5% van het aantal mensen dat recidiveert, en een daling van het aantal aanmeldingen van mensen voor minimaregelingen en schuldhulpverlening. De rekenkamer constateert dat geen cijfers voorhanden zijn om te kunnen bepalen of deze (sub)doelen geheel of deels zijn bereikt. Uit interviews en een screenshot van een tabblad van het (inmiddels) ontwikkelde 'dashboard sociaal domein' komt naar voren dat 'recidive' wordt gemeten op basis van gegevens in Suite. Deze registratie biedt (nog) geen zicht op de mate van recidive. Uit interviews en enkele documenten komt naar voren dat het aantal aanmeldingen van mensen voor schuldhulpverlening in 2021 (sterk) is gedaald. Bij dit speerpunt is tevens benoemd het verminderen van de uitgaven voor bewindvoering, met name door het aanbieden van (goedkopere) trajecten van budgetbeheer. Ook wil men overleg hierover met bewindvoerders en rechtbanken om de instroom te verminderen. Bij bewindvoering is als indicator gesteld een daling met 12% van het aantal bewindvoeringstrajecten door inzetten van budgetbeheer in eigen beheer, door klantadviseurs.
 Voor de vermindering van de instroom bij bewind en vergroten van de uitstroom stelt men als indicator een daling van het aantal aanmeldingen voor beschermingsbewind en het aantal lopende trajecten. De rekenkamer constateert dat de kosten voor bewindvoering in 2020 niet zijn gedaald, maar zijn toegenomen (zie ook aanbeveling 17). Deze kosten vertonen een (zeer) licht dalende lijn sinds voorjaar 2021. De doelstelling van de gemeente om het aantal trajecten bewind te laten afnemen, door daar (onder meer) budgetbeheer voor in de plaats aan te bieden, lijkt nog niet behaald.
 Als onderdeel van dit speerpunt is ook de herijking van het gehele schuldhulpverleningsproces genoemd, met als doel meer 'integraal' te werken. Aspecten die hierin worden genoemd zijn verbetering registratie en monitoring, verbeteren van efficiëntie en onderzoeken in hoeverre het wenselijk is onderdelen in eigen beheer uit te voeren.
3. *'Doorontwikkelen van minimaregelingen'*
 -
4. *'Meer inzicht in en grip op de effectiviteit van het beleid'*
 De gemeente geeft aan behoefte te hebben aan monitoring en evaluatie, zodat zicht ontstaat op de effecten van de inzet bij schuldhulpverlening. Geplande activiteiten hierin (voor 2019) zijn met name deelname aan benchmarking (Divosa-benchmark) en verbetering van de monitoring van informatie van minimaregelingen en schuldhulpverlening. In dit kader constateert de rekenkamer dat de gemeente inmiddels een realtime monitoring van gegevens in een 'dashboard sociaal domein' heeft opgezet, waarin ook data over schuldhulpverlening worden bijgehouden. Er zijn hierover geen rapportages beschikbaar. De gemeente Venlo is geen deelnemer aan de Divosa-benchmark.

In het Addendum van het beleidsplan (november 2020) is aangegeven dat:

- het beleid wordt gevolgd aan de hand van de fases preventie, (vroeg)signalering, curatie en nazorg;
- de focus wordt gelegd op preventie en (vroeg)signalering;
- preventie planmatig wordt vormgegeven door aan te sluiten bij 'life events';
- (Vroeg)signalering wordt gebaseerd op 3 pijlers: interne verwijzingen, externe doorverwijzingen en signaleren door derden;
- een campagne wordt gestart om inwoners ook zelf te weg naar ondersteuning te laten vinden.

In het Addendum hebben doelen een vertaling c.q. operationalisatie gekregen in twee (meetbare) indicatoren. Er is in het kader van preventie en vroegsignalering een indicator benoemd die zicht moet geven op de gemiddelde schuldhoogte bij aanvang van een traject. Met behulp van deze indicator - die nog concreet in schuldhoogte dient te worden vastgesteld - kan worden bepaald of het beleid effectief is. Een afname van de gemiddelde schuldhoogte (bij aanmelding bij klantadviseurs SHV) in de loop der tijd kan er (mogelijk) op wijzen dat men eerder zicht heeft op

de ontwikkeling van schulden en daar eerder op in kan grijpen.

Met de registratie van deze schuldhoogte is oktober 2020 gestart. Aangezien de gemeente aangeeft hierover geen historische gegevens te hebben, wil ze eerst een jaar inventariseren wat de gemiddelde schuldhoogte is/zal zijn alvorens een bepaalde hoogte/bedrag vast te stellen (de indicator is met andere woorden nog niet concreet ingevuld).

Voor de oplossing van schuldenproblemen heeft de gemeente de norm vastgesteld dat 85% van de schuldhelptrajecten schuldenvrij moet worden afgesloten. In de overeenkomst van de gemeente met PLANgroep is vastgelegd dat 85% van de schuldregelingen succesvol moet worden afgerond. Dit gespecialiseerde deel van de schuldhelpverlening wordt in Venlo door PLANgroep verzorgd en deze externe organisatie dient ook hierover te rapporteren⁶. Daaruit blijkt dat in 2019 een slagingspercentage van 82% is behaald en in 2020 100%.⁷

In het rekenkamerrapport uit december 2019 is geconstateerd dat het opgestelde beleidsplan een summier beeld gaf van het proces van schuldhelpverlening en van enkele basisgegevens over het aantal meldingen bij het cluster SHV van de gemeente en het aantal schuldregelingen bij PLANgroep in voorgaande jaren. Verklaringen voor ontwikkelingen werden niet gegeven, mede vanwege het ontbreken van monitoring daarvan. Zoals gezegd is er inmiddels een realtime monitoring van gegevens in een 'dashboard sociaal domein', waarin ook data over schuldhelpverlening worden bijgehouden. Dit wordt gebruikt door de directie en de teamleider voor monitoring van de uitvoering, maar er worden geen (bestuurlijke) rapportages met concrete gegevens over bereikte wacht- en doorlooptijden en beslistermijnen bij de schuldhelpverlening van gemaakt.

Het betrekken van de uitvoering bij beleidsdoelen en -uitwerking

In het rekenkamerrapport uit december 2019 is geconcludeerd dat er een zwakke verbinding was tussen het beleid en de uitvoering van schuldhelpverlening in Venlo. Deze verbinding is volgens mededelingen van betrokkenen versterkt; klantadviseurs schuldhelpverlening worden nu meer betrokken bij beleidskeuzes. Daartoe is er regelmatig overleg tussen beleidsadviseur en klantadviseurs. De beleidsadviseur neemt deel aan het reguliere clusteroverleg SHV (binnen het team Werk) eenmaal per drie weken en heeft aanvullende overleggen met klantadviseurs SHV over zaken die vanuit beleid worden opgepakt (bijvoorbeeld de aanpak van vroegsignalering).

5. Constatering

De aanbeveling is deels uitgevoerd.

De uitvoering (i.c. klantadviseurs SHV) wordt vaker en intensiever betrokken bij beleidskeuzes en praktische uitwerking van doelen.

De doelen en speerpunten zoals verwoord in het beleidsplan 'Actief uit Armoede en schulden' en het uitvoeringsprogramma (maart 2019) hebben een vertaling gekregen in een aantal indicatoren. Voor diverse indicatoren zijn echter geen cijfers beschikbaar. Daarnaast zijn voortvloeiend uit de geformuleerde doelen in het Addendum binnen de schuldhelpverlening twee indicatoren benoemd: een indicator voor preventie en vroegsignalering (gemiddelde schuldhoogte) en een indicator voor schuldenvrije afsluiting schuldtrajecten (door PLANgroep). De eerste indicator wordt (nog) niet toegepast. De tweede is in de overeenkomst met PLANgroep vastgesteld en wordt (overall beschouwd) behaald. De indicatoren worden niet gebruikt voor (bestuurlijke) rapportages over de uitvoering van de schuldhelpverlening.

⁶ PLANgroep verzorgt het gespecialiseerde deel van de SHV in Venlo waar het, volgens de jaarverslagen en interviews, gaat om dienstverlening inzake crisisinterventie, moratorium, intake, stabilisatie, dwangakkoord, schuldbemiddeling, WSNP, Duurzame Financiële dienstverlening (DFD) en heronderzoeken.

⁷ Voor alle mensen die door de klantadviseurs van de gemeente Venlo bij PLANgroep worden aangemeld, is PLANgroep er in 2018 in geslaagd 85% van de gevallen een minnelijke schuldregeling te treffen of in het Wsnp-traject toe te laten. Het aantal geslaagde schuldbemiddelingen in 2020 betreft trajecten die zowel in 2020 als (nog deels) in 2019 gestart zijn.

1. Aanbeveling rekenkamer

Aanbeveling 4 | Zorg voor goede bezetting

Om de voor inwoners belangrijke taak van schuldhulpverlening beter uit te voeren, is het nodig om te zorgen voor voldoende capaciteit en zoveel mogelijk continuïteit in de inzet voor zowel beleid als uitvoering van schuldhulpverlening.

2. Bestuurlijke reactie (november 2019)

In januari 2020 meldt het college aan de raad:

“Naast de reeds bij de speerpunten opgenomen aanbevelingen 9 en 11, geldt voor de aanbeveling (...) dat een goede bezetting, structuur, registratie, afstemming en aansturing de aandacht van de organisatie heeft, waarbij de genoemde aspecten inmiddels vertaald zijn in de werkzaamheden. Belangrijk is hierbij het onderscheid te maken tussen enerzijds uitvoering en anderzijds beleid. Bij beleid zijn de personeelsaspecten inmiddels geborgd”.

(uit: beantwoording door college van vragen aan raad over rekenkamerrapport Schuldhulpverlening, 23 januari 2020)

3. Plan van aanpak gemeente (juni 2020)

“We onderzoeken welke formatie gemeenten met een vergelijkbare omvang inzetten. We houden daarbij rekening met de diensten die we zelf uitvoeren en de diensten die we uitbesteden. We beoordelen in hoeverre de formatie bij schuldhulpverlening in Venlo overeenkomt met die van andere gemeenten.

De capaciteit bij beleid is op orde (zie notitie 22 januari 2020). Bij de uitvoering starten op 1 juni en 1 juli 2020 twee nieuwe klantadviseurs schuldhulpverlening, waardoor ook de capaciteit in de uitvoering weer aansluit bij de huidige workload.

De formatiescan die vorig jaar door Berenschot is uitgevoerd, geeft geen inzicht in de noodzakelijke capaciteit, omdat in de formatiescan is gekeken naar de generieke functie van klantmanager A. Hier vallen bijvoorbeeld ook de doelmatigheidscoaches, RMC-consulenten en accountmanagers WSP onder. Dit zegt helaas niets over de capaciteit op het gebied van Schuldhulpverlening.

Gereed: 31-12-2020”

4. Monitoringrapportage Jaarstukken 2020 (juni 2021)

“Aanbeveling is afgerond

Door verschillen in inrichting van het proces schuldhulpverlening tussen verschillende gemeenten, is het niet mogelijk de uitvoering in Venlo goed te vergelijken met andere gemeenten. Het aantal inwoners dat een beroep doet op schuldhulpverlening kan ondersteund worden met de huidige formatie van 5,17 fte.”

5. Bevindingen van de rekenkamer

Capaciteit voor uitvoering

Het cluster SHV kent sinds eind 2019 enkele wijzigingen in bezetting; er zijn twee klantadviseurs vertrokken die door twee nieuwe adviseurs zijn vervangen. De formatie van cluster SHV lag op 4,17 fte; deze is uitgebreid naar 5 fte. De feitelijke bezetting is gelijk gebleven, namelijk 4,17 fte. De andere klantadviseurs werken al langer binnen het cluster SHV en zorgen voor continuïteit. Zij worden ondersteund door een administratieve kracht (1 fte). Een andere wijziging betreft het teamleiderschap van Team Werk; de teamleider werkt daar nu op vaste basis, sinds (eind) 2019; het is derhalve geen interimfunctie meer.

Formatiebezetting beleid SHV en armoede

Naast de beleidsadviseur (32 uur per week) is er een beleidsmedewerker voor 18 uur per week voor Armoedebelief en een beleidsadviseur voor 12 uur per week, die zich met name richt op armoede/shv en laaggeletterdheid.

Normering capaciteit uitvoering SHV

Er is door de gemeente gezocht naar een adequate bepaling van de gewenste caseload van de SHV-klantadviseurs en naar de (juiste) bezetting. Er is bij andere gemeenten in Nederland uitvraag gedaan hoe groot een reguliere caseload van een klantadviseur is. Bij de beoordeling hiervan zag men, volgens de teamleiding, sterk uiteenlopende caseloads (van 50 - 150 klanten per fte). De caseload wordt (uiteeraard) tevens bepaald door de taken die moeten worden uitgevoerd (de vraag is hier: wat doe je zelf en wat besteed je uit?) De teamleiding heeft in dit kader

besloten om nu in eerste instantie de caseload te normeren op gemiddeld 50 klanten per fte. Met 50 klanten per fte zou het cluster 200 cliënten of iets meer aankunnen (in juli 2021 waren er 127 openstaande werkprocessen).

De formatiecapaciteit is iets ruimer dan de feitelijke bezetting, namelijk 5 fte klantadviseur en 1 fte administratieve ondersteuning. Een aanvulling van de capaciteit blijkt niet nodig te zijn. In gevoerde gesprekken is aangegeven dat het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening in 2020 en 2021 is gedaald. De rekenkamer heeft hierover geen feitelijke cijfers ontvangen.

De klantadviseurs hebben de door de teamleiding vastgestelde caseload van maximaal 50 cliënten per fte nog niet volledig gevuld. Landelijk werd verwacht dat vanwege corona een grote vraag naar schuldhulpverlening zou ontstaan, maar deze is tot nu toe achterwege gebleven.

Uit cijfers van PLANgroep over Venlo komt naar voren dat er bij hen in 2019 150 nieuwe aanmeldingen waren en in 2020 91 aanmeldingen (het aantal aanmeldingen bij PLANgroep in het eerste kwartaal 2021 bedraagt 35 klanten). Het totaal aantal aanmeldingen/verwijzingen door klantadviseurs SHV naar het gespecialiseerde deel van de schuldhulpverlening is daarmee fors gedaald. PLANgroep geeft aan dat de landelijke trend gelijkblijvend of iets lager is en dat de gemeente Venlo hiervan (naar beneden) afwijkt.

6. Constatering

De aanbeveling is grotendeels uitgevoerd.

Er is serieus naar de omvang en continuïteit van de bezetting van het cluster SHV gekeken en met de huidige vraag naar schuldhulpverlening (zoals mondeling vermeld) en het geboden dienstverleningspakket lijkt de bezetting in kwantitatieve zin te voldoen. Ook de inzet vanuit beleid voor het onderwerp 'armoede en schuldhulpverlening' is in formatie-uren toegenomen.

De rekenkamer constateert daarbij echter dat de gemeente geen zicht heeft op de omvang en aard van de problematiek in de stad, en dus niet weet hoeveel mensen ondanks hun problematische schulden geen beroep op schuldhulpverlening doen. De gemeente heeft dus ook geen zicht op de vraag wat 'voldoende' capaciteit is.

1. Aanbeveling rekenkamer

Aanbeveling 5 | Verbind beleid en uitvoering

Maak binnen de gemeentelijke organisatie een inhoudelijke verbinding tussen beleidsontwikkeling en beleidsuitvoering bij schuldhulpverlening. Door meer gestructureerde uitwisseling van informatie en regulier overleg kan het beleid tussentijds worden bijgestuurd en kan de nieuwe beleidsontwikkeling beter worden gevoed.

2. Bestuurlijke reactie (november 2019)

-

3. Plan van aanpak gemeente (juni 2020)

In RIB62, juni 2020 (onderbouwing/toelichting RIB):

“Medio 2019 zijn beleid en uitvoering beter met elkaar verbonden (...). De beleidsadviseur betreft de klantadviseurs schuldhulpverlening en administratieve ondersteuning schuldhulpverlening bij alle acties/ontwikkelingen die spelen. Zij worden ook betrokken bij de aanscherping van het beleid zoals dat in het najaar aan uw raad voor vaststelling wordt voorgelegd. In dat beleid benoemen we meetbare indicatoren.”

In plan van aanpak:

“Beleid en uitvoering evalueren jaarlijks de samenwerking. Daarbij beoordelen zij of de uitvoering aansluit bij de doelstellingen van het beleid.

Daarnaast wordt beoordeeld of het voldoende is dat de beleidsadviseur aansluit bij de teamoverleggen, haar werkplek zoekt bij het team en het team betreft bij beleidsuitvoering en ontwikkelingen of dat er nog aanvullende acties nodig zijn.

De beleidsadviseur sluit sinds september 2019 aan bij de 3-wekelijkse overleggen van het team

Schuldhulpverlening. Ook betreft zij het team schuldhulpverlening bij beleidsontwikkelingen.

Sinds januari 2020 heeft de beleidsadviseur haar werkplek 2 dagdelen per week bij het team Schuldhulpverlening om ook buiten overleggen en ontwikkelingen om een natuurlijke verbinding te hebben tussen beleid en uitvoering. Eerste evaluatie voor 28-02 2021.”

4. Monitoringrapportage Jaarstukken 2020 (juni 2021)

“Aanbeveling is afgerond

Afstemming tussen beleid en uitvoering vindt plaats in het teamoverleg schuldhulpverlening en in werkgroepen voor specifieke beleids- of uitvoeringsonderwerpen. Vanwege het thuiswerken als gevolg van corona heeft de beleidsadviseur geen werkplek bij de klantadviseurs”.

5. Bevindingen van de rekenkamer

De klantadviseurs schuldhulpverlening worden, volgens meerdere interviews, nu (meer) betrokken bij beleidskeuzes. Daartoe is er regelmatig overleg tussen beleidsadviseur en klantadviseurs. De beleidsadviseur neemt deel aan teamoverleg eenmaal per drie weken en heeft aanvullende overleggen met klantadviseurs SHV over zaken die vanuit beleid worden opgepakt (bijvoorbeeld de aanpak van Vroegsignalering).

6. Constatering

De aanbeveling is uitgevoerd.

Er zijn binnen de gemeentelijke organisatie van schuldhulpverlening (overleg)condities geschapen voor informatie-uitwisseling en een meer gestructureerde verbinding tussen beleid en uitvoering. Of die meer gestructureerde informatie-uitwisseling daadwerkelijk plaatsvindt, is niet onderzocht.

1. Aanbeveling rekenkamer

Aanbeveling 6 | Zorg voor meer structuur en aansturing van de uitvoering

Maak (tijdelijk) extra capaciteit beschikbaar voor nadere structurering van werkprocessen en teamopbouw en consistente aansturing van de uitvoering.

2. Bestuurlijke reactie (november 2019)

In januari 2020 meldt het college aan de raad:

“Naast de reeds bij de speerpunten opgenomen aanbevelingen (..), geldt voor (deze) aanbevelingen (...) dat een goede bezetting, structuur, registratie, afstemming en aansturing de aandacht van de organisatie heeft, waarbij de genoemde aspecten inmiddels vertaald zijn in de werkzaamheden. Belangrijk is hierbij het onderscheid te maken tussen enerzijds uitvoering en anderzijds beleid. Bij beleid zijn de personeelsaspecten inmiddels geborgd”.

(uit: beantwoording door college van vragen aan raad over rekenkamerrapport Schuldhulpverlening, 23 januari 2020)

3. Plan van aanpak gemeente (juni 2020)

“Het werkproces schuldhulpverlening in de Suite aanpassen.

Onderzoeken of het nodig is om te werken met een senior/meewerkend voorman.

Vanaf 1 juni en 1 juli starten 2 nieuwe klantadviseurs Schuldhulpverlening. De capaciteit is tijdelijk uitgebreid met 24 uur extra om o.a. het werkproces schuldhulpverlening te verbeteren en ook de reguliere dienstverlening door te kunnen laten lopen.

Vanaf 1 januari is er een vaste teamleider (geen inhuur), waardoor de consistentie in de aansturing geborgd is. Voor wat betreft de hulpstructuur voor de teamleider wordt nog gekeken of het nodig is om te werken met een senior/meewerkend voorman. Dit is ook afhankelijk van de formatievergelijking met andere gemeentes.

Gereed: Periode 31-08-2020 - 31-12-2020”

4. Monitoringrapportage Jaarstukken 2020 (juni 2021)

“Aanbeveling is afgerond

Het werkproces is opnieuw ontworpen en verwerkt in de Suite. Bij de huidige formatie van 4,17 fte klantadviseur schuldhulpverlening en 1 fte administratieve ondersteuning is een senior niet aan de orde. Dat kan anders zijn als we onderdelen van schuldhulp in eigen beheer uitvoeren.”

5. Bevindingen van de rekenkamer

Er zijn in Suite samen met de ICT-afdeling nieuwe schuldhulpverlenings-werkprocessen ingericht, per januari 2021.

De aanpassing van de werkprocessen heeft gefaseerd plaatsgevonden en heeft ongeveer driekwart jaar geduurd.

Het is nu zichtbaar wat de klantadviseur aan de ‘voorkant’ doet tot de overdracht aan PLANgroep.

In januari 2021 zijn de systemen ‘RIS Matching’ en ‘RIS Vroeg Erop Af’ (beide van Inforing) in gebruik genomen voor de vroegsignalering. ‘RIS Matching’ is voor de ontvangst en matching van de signalen, ‘RIS Vroeg Erop Af’ voor de opvolging daarvan.

Daarmee is meer structurering gegeven aan de beoordeling en aanpak van meldingen en van aanvragen voor SHV.

De invoering van de werkprocessen in Suite levert voor direct betrokkenen via het dashboard sinds 2021 (en deels over 2020) betrouwbare cijfers op. Hierover heeft geen formele verslaglegging plaatsgevonden.

De bezetting van het cluster SHV is volgens teamleiding en medewerkers voldoende voor de huidige hulpvraag en wijze waarop de gemeente schuldhulpverlening wil aanbieden. De onderliggende gegevens daarvoor worden beoordeeld door teamleiding en directie op basis van het dashboard. In het dashboard worden onder meer cijfers opgenomen over aard en omvang van geboden schuldhulpverlening, gemiddelde doorlooptijden en behalen van de norm voor afhandeling van de werkprocessen. De verkregen screenshots geven een indicatie van de mogelijkheden om deze cijfers intern te monitoren. Er heeft hiervan geen formele verslaglegging plaatsgevonden die voor de rekenkamer controleerbaar is.

Er is een directe(re) en (meer) structurele aansturing van de uitvoering van de schuldhulpverlening door een (vaste) teamleiding.

6. Constatering

De aanbeveling is grotendeels uitgevoerd.

Er is geïnvesteerd in een nadere opbouw en implementatie van werkprocessen van het cluster SHV. Deze werkprocessen bieden in principe meer structuur aan de behandeling van de schuldhulpvraag. Vanwege een fasering in de introductie hiervan in loop van 2020 moet hier (meer) ervaring mee worden opgebouwd. Sinds januari 2021 (en deels over 2020) worden volgens de gemeente betrouwbare schuldhulpverleningscijfers vanuit Suite voor het dashboard gegenereerd. Hierover heeft geen formele verslaglegging plaatsgevonden. Er is een meer consistente en structurele aansturing van de uitvoering gekomen door de (vaste) teamleiding.

1. Aanbeveling rekenkamer

Aanbeveling 7 | Creëer beter zicht op (on)mogelijkheden van de klant aan de 'voorkant'

Maak waar mogelijk gebruik van instrumenten die hun waarde (elders) hebben bewezen om 'aan de voorkant' van het schuldhelpverleningstraject een goed beeld te krijgen van de mogelijkheden (leerbaarheid en zelfredzaamheid) van de klant. De toepassing van een hulpmiddel voor betere screening van de klant (bijvoorbeeld met het screeningsinstrument Mesis) helpt bij de bepaling of bijvoorbeeld bewindvoering of budgetbeheer kan of moet worden ingezet. Het biedt de mogelijkheid de wenselijkheid van de inzet van bewindvoering of budgetbeheer beter te beoordelen en die inzet beter te stroomlijnen.

2. Bestuurlijke reactie (november 2019)

-

3. Plan van aanpak gemeente (juni 2020)

(RIB62, juni 2020; toelichting)

"We onderzoeken welke instrumenten er beschikbaar zijn om de (on)mogelijkheden van de klant in beeld te brengen en in hoeverre deze instrumenten een meerwaarde hebben op onze huidige werkwijze. We maken voor 1 januari 2021 een keuze".

Plan van aanpak:

"We onderzoeken welke screeningsinstrumenten in de markt beschikbaar zijn om de (on)mogelijkheden van de klant in beeld te brengen. We onderzoek hoe andere gemeentes deze instrumenten waarderen. Vervolgens maken we een keuze voor een instrument.

We schaffen het instrument aan.

Het instrument is beschikbaar voor de klantadviseurs.

Screening vindt nu plaats op basis van ervaring van de klantadviseur. De klantadviseur gebruikt daarvoor een screeningsformulier. Dit formulier is gebaseerd op de Mesis-toets.

Gereed: Periode 31-10-2020 - 31-12-2020".

4. Monitoringrapportage Jaarstukken 2020 (juni 2021)

"Aanbeveling loopt

De screeningsinstrumenten zijn onderzocht. Ervaringen met de Mesis-toets zijn negatief. We hanteren een eigen ontwikkeld screeningsformulier. Dat formulier is beschikbaar, maar vraagt nog om een kleine doorontwikkeling".

5. Bevindingen van de rekenkamer

De gemeente zegt 'de screeningsinstrumenten' te hebben onderzocht. De Mesis-toets wordt niet toegepast als screeningsinstrument bij de aanpak van de schuldhelpverlening, omdat dit naar de mening van de gemeente onvoldoende aansluit bij de manier werken (zoals men dat in Venlo voorstaat).⁸

In plaats daarvan zegt de gemeente meer te geloven in persoonlijk contact/gesprek. In dit contact wordt een eigen ontwikkeld formulier toegepast, waarin ook enkele ZRM-elementen⁹ zijn opgenomen. Binnen het cluster SHV van het team Werk hechten teamleiding en klantadviseurs minder belang aan het invullen van formulier door een klant, ook omdat in Venlo het percentage laaggeletterdheid hoog ligt. De gemeente wil in dit kader inwoners niet 'afschrikken' door een toets, maar een persoonlijk gesprek voeren waar ruimte is voor het individu. De gemeente stelt dat zij het wel belangrijk vindt om uniform aan de voorkant de (on)mogelijkheden van de klant vast te leggen op basis van eigen screeningsformulier.

Het huidige 'screeningsformulier' van de gemeente vraagt nog om een goed onderbouwde doorontwikkeling. Het heeft op dit moment meer het karakter van een meldingsformulier (is ook als zodanig benoemd) en niet van een onderbouwde 'screening'.

⁸ Uit documentatie van Divosa komt naar voren dat Mesis in circa 100 gemeenten wordt toegepast als screeningsinstrument, is gebaseerd op inzichten uit de gedragsleer en extern is gevalideerd door het Nibud.

⁹ Elementen uit de (landelijk breed toegepaste) Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM).

6. Constatering

De aanbeveling is niet uitgevoerd.

De gemeente gebruikt geen gevalideerd screeningsinstrument. Het gebruikte meldingsformulier voor cliënten is geen screeningsinstrument. De argumentatie om dit niet te doen is niet overtuigend: screenen met behulp van een gevalideerd screeningsinstrument is niet strijdig met de persoonlijke aanpak die Venlo belangrijk vindt.

1. Aanbeveling rekenkamer

Aanbeveling 8 | Registreer belangrijke gegevens over de uitvoering

Investeer op korte termijn in betere registratie- en administratiesystemen bij de gemeentelijke schuldhulpverlening, zodat meer zicht komt op zowel de omvang en aard van de schuldhulpvraag als op de geboden schuldhulpverlening en de effectiviteit daarvan. Betrek hierbij ook expliciet PLANGroep en hun aandeel in de dienstverlening.

Deze systemen en hun functionaliteit moeten adequate en bruikbare gestructureerde managementinformatie opleveren, en maken het mogelijk om onderscheid te maken naar de kosten en baten van de diverse instrumenten. Dat is een belangrijke randvoorwaarde voor effectieve en efficiënte aan- en bijsturing van de schuldhulpverlening, en voor een goede verantwoording aan de gemeenteraad en de buitenwereld.

2. Bestuurlijke reactie (november 2019)

In januari 2020 meldt het college aan de raad:

“Wij hebben de aanbevelingen van de Rekenkamer vergeleken met het beleidsplan “De integrale aanpak Actief uit armoede en schulden 2019 - 2022” en het daarbij behorende uitvoeringsplan. (Deze aanbeveling is) reeds opgenomen bij de speerpunten van beleid en vertaald naar actiepunten. Deze worden in 2020 en de daarop volgende jaren uitgevoerd.”

(uit: beantwoording door college van vragen aan raad over rekenkamerrapport Schuldhulpverlening, 23 januari 2020)

3. Plan van aanpak gemeente (juni 2020)

“We stellen vast welke gegevens we over de uitvoering willen hebben (onder andere gegevens over instroom, hoogte van de schuld, aantal schuldeisers en inzet van diensten).

We richten het nieuwe werkproces schuldhulpverlening zo in, dat we de gegevens ook op de juiste wijze registreren.

Het registreren van gegevens is als speerpunt opgenomen in het huidige beleid.

Gereed: Periode 30-04-2020 - 31-08-2020”

4. Monitoringrapportage Jaarstukken 2020 (juni 2021)

“Aanbeveling is afgerond

We hebben vastgesteld welke gegevens we willen registreren. Het werkproces schuldhulpverlening is vervolgens opnieuw ontworpen waarbij volledig rekening is gehouden met de gewenste informatie”.

5. Bevindingen van de rekenkamer

De gemeente geeft aan dat registratie plaatsvindt, in Suite en een nieuw ontworpen ‘dashboard sociaal domein’ dat sinds juli 2020 gegevens, ook over schuldhulpverlening, genereert.

Het dashboard is ontworpen en geïmplementeerd om vanuit Suite managementinformatie over het sociaal domein beschikbaar te krijgen. In het dashboard is (ook) een aantal relevante schuldhulpverleningsindicatoren opgenomen: het aantal opgestarte en beëindigde werkprocessen, de doorlooptijd van afgehandelde werkprocessen, de recidive van aanvragen, het aantal cliënten voor wie betalingen voor budgetbeheer en bewindvoering is gedaan (en ook behandelde werkprocessen per medewerker). De onderzoekers hebben op basis van screenshots zicht gekregen op de rubricering van deze indicatoren.

In het overzicht van indicatoren die de gemeente stelt te willen toepassen, worden ook de hoogte van de schulden en het aantal schuldeisers genoemd. De gemeente geeft aan dat deze gegevens in Suite worden geregistreerd en daar zijn te raadplegen. De gegevens zijn nog niet zichtbaar in het dashboard. De rekenkamer heeft over deze twee indicatoren geen nadere informatie ontvangen. De gemeente geeft aan dat de registratie van schuldhulpverleningsgegevens in het dashboard sinds 1 januari 2021 betrouwbaar is; van het jaar 2020 heeft de gemeente, als overgangsjaar, geen (betrouwbare) gegevens.

Er worden op basis van deze indicatoren en dashboardgegevens geen (bestuurlijke) rapportages over de uitvoering van de schuldhulpverlening opgesteld.

6. Constatering

De aanbeveling is deels uitgevoerd.

Er heeft een investering plaatsgevonden in betere registratie- en administratiesystemen in het sociaal domein. Dit geldt onder meer voor de gemeentelijke schuldhelpverlening. Het dashboard met een aantal schuldhelpverlening-indicatoren is operationeel en kan sinds januari 2021 belangrijke en betrouwbare gegevens over de stand van zaken in de uitvoering leveren.

Een aantal relevante indicatoren voor schuldhelpverlening is (nog) niet opgenomen in het dashboard. Er worden geen (bestuurlijke) rapportages van deze gegevens en cijfers opgesteld. De registratie in het dashboard is tot op heden nog niet gebruikt voor verantwoording van de effectiviteit en efficiency van de schuldhelpverlening aan de gemeenteraad en de buitenwereld.

1. Aanbeveling rekenkamer

Aanbeveling 9 | Versterk de uitvoering

Agendeer op managementniveau met regelmaat de stand van zaken in de uitvoering en de voortgang van het actieplan. Rapporteer bevindingen en resultaten ook buiten de P&C-cyclus als daar aanleiding voor is.

2. Bestuurlijke reactie (november 2019)

In januari 2020 meldt het college aan de raad: “Naast de reeds bij de speerpunten opgenomen aanbevelingen (..), geldt voor (deze) aanbevelingen (...) dat een goede bezetting, structuur, registratie, afstemming en aansturing de aandacht van de organisatie heeft, waarbij de genoemde aspecten inmiddels vertaald zijn in de werkzaamheden. Belangrijk is hierbij het onderscheid te maken tussen enerzijds uitvoering en anderzijds beleid. Bij beleid zijn de personeelsaspecten inmiddels geborgd”.

(uit: beantwoording door college van vragen aan raad over rekenkamerrapport Schuldhulpverlening, 23 januari 2020)

3. Plan van aanpak gemeente (juni 2020)

“We leggen de sturingsinformatie vast in een dashboard.

We rapporteren 2 keer per jaar aan het Programmaberaad Sociaal Domein en aan de Directie.

Gereed: Periode 31-08-2020 – doorlopend”

4. Monitoringrapportage Jaarstukken 2020 (juni 2021)

“Het Dashboard Schuldhulpverlening is sinds juli (2020) in gebruik. Het dashboard biedt aan de teamleider Werk en beleid sturingsinformatie. Het dashboard geeft een actueel beeld voor processen die sinds juli zijn gestart.

Daar waar het dashboard nog (mede) is gebaseerd op processen die voor juli zijn gestart, is de informatie nog niet voldoende betrouwbaar. Het rapporteren vindt plaats in de verantwoordingsgesprekken van de teamleider Werk met directie”.

5. Bevindingen van de rekenkamer

De voortgang in de aanpak van het teamplan (Werk), van onder meer de schuldhulpverlening, wordt door de directie 1 keer per maand met de teamleider besproken; daarnaast zijn er verantwoordingsgesprekken viermaal per jaar. Daarin worden gemaakte afspraken en stand van zaken tussen directie, teamleiding en businesscontroller besproken aan de hand van een stoplichtenrapportage in het licht van de doelen en voornemens van het teamplan. Businesscontrol checkt/monitort de voortgang eenmaal per kwartaal.

Het genoemde ‘Programmaberaad Sociaal Domein’ is inmiddels opgeheven in de vorm zoals het voorheen bestond en heeft hier geen rol meer in.

Sinds dit jaar wordt bepaalde sturingsinformatie (betrouwbaar) vastgelegd in een ‘dashboard sociaal domein’. Het dashboard wordt gevoed door gegevens uit Suite. Verantwoording over managementinformatie vindt plaats tussen teamleider Werk en de directie.

Er zijn voornog geen (bestuurlijke) rapportages opgesteld en vastgesteld op basis van schuldhulpverleningsgegevens in Venlo over vorig en huidig jaar. Door de gemeente wordt aangegeven dat verslaglegging plaatsvindt in reguliere P&C-cyclus, waaronder ook ‘Meetbaar Venlo’. De rekenkamer heeft echter geconstateerd dat daarin (in Meetbaar Venlo) niet over schuldhulpverlening wordt gerapporteerd. In gevoerde gesprekken is gezegd dat verantwoording aan de raad aan het eind van de beleidsperiode zal plaatsvinden (2022 is laatste jaar van de huidige beleidsperiode; dan zal de gemeente terugblikken en voorbereiden op nieuwe beleidsperiode vanaf 2023).

De rekenkamer heeft geen goed zicht gekregen op de sturingslijn tussen het college enerzijds en team Werk en de beleidsadviseurs anderzijds. Niet duidelijk is waar de regie op de schuldhulpverlening en het uitvoeren van het actieplan (naar aanleiding van het rekenkamerrapport) ligt, wie verantwoordelijk is voor de acties die meerdere gemeentelijke organisatieonderdelen betreffen, waar wordt besloten dat bepaalde acties niet of later zullen worden uitgevoerd, en wie zorgt voor verantwoording daarover aan college en gemeenteraad.

6. Constatering

De aanbeveling is deels uitgevoerd.

De stand van zaken in de uitvoering van schuldhulpverlening wordt regelmatig op managementniveau geagendeerd. Daarbij volgt men de invulling van de acties zoals verwoord in het teamplan Werk. Onduidelijk is wie de regie voert over het uitvoeren van het actieplan naar aanleiding van het rekenkamerrapport. Rapportage van bevindingen en resultaten van schuldhulpverlening binnen of buiten de P&C-cyclus heeft niet herkenbaar plaatsgevonden.

1. Aanbeveling rekenkamer

Aanbeveling 10 | Organiseer betere afstemming en samenwerking binnen de gemeente

Maak concrete afspraken over afstemming, overleg en samenwerking tussen het cluster Schuldhulpverlening en het team Rechtmatigheid Sociaal Domein. Met de signalering van schulden en het overleg daarover op cliëntniveau kan men eerder en beter inspelen op de situatie van de cliënt.

2. Bestuurlijke reactie (november 2019)

In januari 2020 meldt het college aan de raad: "Wij hebben de aanbevelingen van de Rekenkamer vergeleken met het beleidsplan "De integrale aanpak Actief uit armoede en schulden 2019 - 2022" en het daarbij behorende uitvoeringsplan. (Deze aanbeveling is) reeds opgenomen bij de speerpunten van beleid en vertaald naar actiepunten. Deze worden in 2020 en de daarop volgende jaren uitgevoerd."

(uit: beantwoording door college van vragen aan raad over rekenkamerrapport Schuldhulpverlening, 23 januari 2020)

3. Plan van aanpak gemeente (juni 2020)

"We stellen vast welke interne teams relevant zijn om afspraken mee te maken en maken afspraken met deze teams. We evalueren jaarlijks met de interne teams of de afspraken nagekomen worden en/of bijgesteld moeten worden.

Samenwerking met in- en externe partners is als speerpunt opgenomen in het huidige beleid. Intern zijn met diverse teamleiders afspraken gemaakt over wanneer en hoe in het proces afstemming wordt gezocht.

Gereed: Periode 31-10-2020 - eerste evaluatie 30-06-2021"

4. Monitoringrapportage Jaarstukken 2020 (juni 2021)

"Aanbeveling loopt

We hebben in beeld op welke plaatsen in de organisatie we inwoners met (risico op) schulden kunnen vinden. Afspraken inzake de Participatiewet zijn gemaakt. Afspraken met de sociale wijkteams zijn er, maar moeten verstevigd worden. Afspraken met P&O en BSGW zijn nog niet gemaakt".

5. Bevindingen van de rekenkamer

In de aanpak streeft de gemeente naar een 'warme overdracht' naar het cluster SHV van cliënten die zich bij het Team Rechtmatigheid Sociaal Domein (RM) melden voor een uitkering en van wie blijkt dat ze een schuldenprobleem hebben. Daarbij vindt er bij het team RM een intake plaats om te kijken naar de rechtmatigheid van de uitkering(saanvraag). Bij het team Werk vindt vanuit doelmatigheid een intake plaats om de (arbeids) mogelijkheden van de cliënt in kaart te brengen. Als tijdens de intake van RM blijkt dat er schulden zijn, is de afspraak dat de cliënt, met zijn of haar toestemming, bij het cluster SHV wordt aangemeld. Ook bij een intake bij het team Werk (waarbij gebruik wordt gemaakt van Dariuz, als systeem voor onder meer het meten van arbeidspotentieel van een cliënt) kan blijken dat er schulden zijn. De gemeente geeft aan dat ook in dit geval met het cluster SHV wordt geschakeld. Men richt zich dan ook op mogelijkheden om de cliënt naar werk te bemiddelen, zodat sprake is van een stabiel inkomen en aan het oplossen van de schuldenproblematiek kan worden gewerkt. Uit interviews komt naar voren dat de 'lijnen korter zijn geworden' aangezien medewerkers van Werk en Inkomen nu allen gezamenlijk in één gebouw werkzaam zijn.

Afspraken met P&O en BSGW (gemeentelijke belastingen) zijn nog niet gemaakt (vanuit P&O wilde men eerst zelf een aantal zaken organiseren alvorens met signalering en doorverwijzing aan de slag te gaan).

6. Constatering

De aanbeveling is grotendeels uitgevoerd.

Er is afstemming tussen cluster SHV, Team Werk (doelmatigheid) en team Rechtmatigheid over de inzet van schuldhulpverlening als uit intakegesprekken van Team Werk en Team Rechtmatigheid met inwoners naar voren komt dat een schuldenprobleem speelt. De rekenkamer heeft er geen zicht op of beoogde 'warme overdracht' van cliënten in de praktijk feitelijk plaatsvindt.

1. Aanbeveling rekenkamer

Aanbeveling 11 | Registreer de schuldhulpvragen in de buurten

Overleg met de sociaal wijkteams, en mogelijk ook de buurtteams, om te zorgen voor eenvoudige registratie van aantal, aard én afhandeling van vragen over schulden.

2. Bestuurlijke reactie (november 2019)

In januari 2020 meldt het college aan de raad: “Wij hebben de aanbevelingen van de Rekenkamer vergeleken met het beleidsplan “De integrale aanpak Actief uit armoede en schulden 2019 - 2022” en het daarbij behorende uitvoeringsplan. (Deze aanbeveling is) reeds opgenomen bij de speerpunten van beleid en vertaald naar actiepunten. Deze worden in 2020 en de daarop volgende jaren uitgevoerd.”

(uit: beantwoording door college van vragen aan raad over rekenkamerrapport Schuldhulpverlening, 23 januari 2020)

3. Plan van aanpak gemeente (juni 2020)

“We leggen in het werkproces schuldhulpverlening vast hoe een aanvraag bij het team binnenkomt. We bespreken met externe partijen waar hulpvragen binnen komen of zij deze hulpvragen kunnen registreren en maken daar afspraken over.

Meer inzicht en grip op de effectiviteit van ons beleid is als speerpunt opgenomen in het huidige beleid. Dit ziet met name op registratie binnen de uitvoering van schuldhulpverlening.

Periode 31-08-2020 - 31-12-2020”

4. Monitoringrapportage Jaarstukken 2020 (juni 2021)

“Aanbeveling loopt

We registreren de herkomst van een signaal bij een aanvraag schuldhulp. Inclusio registreert financiële vragen bij de I&A punten en budgetcoaches. Nog nagaan in hoeverre aard en afhandeling worden geregistreerd”.

5. Bevindingen van de rekenkamer

Het cluster SHV bij de gemeente legt in het werkproces schuldhulpverlening vast hoe een aanvraag bij het team binnenkomt en weet als zodanig of een aanvraag via Inclusio of andere organisaties komt, of dat een inwoner zichzelf heeft gemeld.

Aanvragen voor (schuld)hulpverlening worden binnen de I&A-punten¹⁰ door Inclusio vastgelegd. Inclusio rapporteert in kwartaalrapportages aan de hand van enkele kpi's, waaronder Kpi 2 die 'preventie armoede' betreft. Uit de beschikbare rapportages van Inclusio komt naar voren hoeveel inwoners in Venlo een vraag hebben gesteld die door de budgetcoaches van Inclusio zijn behandeld en die de inwoner mogelijk hebben doorverwezen, of dat het een eigen aanmelding betreft. Bovendien is vermeld of de vraag/dossier is 'afgesloten', of dat deze is doorverwezen naar het sociaal wijkteam, dan wel dat de vraag nog 'open' staat. Het cluster SHV van de gemeente wordt in de cijfermatige overzichten in de beschikbare kwartaalrapportages van Inclusio niet vermeld als instantie waar naar kan worden doorverwezen. Uit deze rapportages wordt niet duidelijk wat de aard en omvang van de schuldhulpvraag op wijkniveau is, wat de feitelijke afhandeling van de vraag is en in hoeverre klantadviseurs van SHV hier (in tweede instantie) bij worden ingeschakeld.

In interviews is aangegeven dat er wel afstemming is tussen de budgetcoaches van Inclusio en klantadviseurs van SHV. De klantadviseurs hebben een 'eigen' wijk, waarbij ze kunnen afstemmen met de betreffende budgetcoach op stadsdeelniveau van Inclusio. Inclusio is als (naar te verwijzen) organisatie opgenomen in het werkproces van het cluster SHV indien de klantadviseur een nazorgtraject wil inzetten.

Humanitas en SchuldHulpMaatje registreren hun geboden dienstverlening en zij leggen hierover verantwoording af bij de aanvraag tot subsidievaststelling. Een deel van de aanmeldingen die zij binnenkrijgen is op verwijzing van het cluster SHV of andere organisaties. Dit geeft geen beeld van de vraag en afhandeling van de hulpvragen op wijkniveau.

¹⁰ De genoemde buurtteams in de aanbeveling zijn per 1 april 2020 opgeheven.

6. Constatering

De aanbeveling is enigszins uitgevoerd.

Er is geen systematische registratie bij de gemeente van aantal, aard en afhandeling van vragen over schulden op wijkniveau. In de registratie van het cluster SHV wordt wel vastgelegd of een schuldhulpvraag die bij hen binnenkomt, afkomstig is van een wijkpunt (I&A-punt of anderszins) of van andere organisaties (als Humanitas en SchuldHulpMaatje). Inluzio legt gegevens over aanvragen voor (schuld)hulpverlening binnen de I&A-punten vast, maar bij de gemeente is geen zicht op aard en afhandeling van deze schuldhulpvragen. Het ontbreekt aan een totaalbeeld van de feitelijke vraag en afhandeling binnen de wijken.

1. Aanbeveling rekenkamer

Aanbeveling 12 | Maak de toegang tot schuldhulpverlening inzichtelijk

Maak een overzichtelijk plaatje van de diverse toegangsmogelijkheden tot de schuldhulpverlening, en de rol en positie van het cluster Schuldhulpverlening daarin. Daarbij moet ook worden verduidelijkt wat de rol en inzet is van wijk- en buurtteams, zodat duidelijk is wat zij wel en wat zij niet kunnen en mogen aanbieden aan hulpverlening. Het verduidelijkte plaatje vormt de basis voor het maken van afspraken, het beschrijven van werkprocessen (van doorverwijzing) en het investeren in training en coaching van wijkmedewerkers en -vrijwilligers op het vlak van schuldhulpverlening.

2. Bestuurlijke reactie (november 2019)

-

3. Plan van aanpak gemeente (juni 2020)

(Uit RIB 62, juni 2020, toelichting):

“Als gemeente werken we op het terrein van schuldhulpverlening samen met Incluzio, woningcorporaties, zorgverzekeraars, energieleveranciers, waterleidingmaatschappijen en diverse vrijwilligersorganisaties. Om deze samenwerking inzichtelijk te maken, stellen we gezamenlijk een overzicht en infographic of praatplaat op. Op deze wijze brengen we voor zowel inwoners als alle betrokkenen in beeld hoe ondersteuning bij financiële problemen er in Venlo uit ziet en van welke men gebruik kan maken”.

Plan van aanpak:

“De toegang tot en rol van diverse partijen bij financiële problemen in beeld brengen.

We vertalen de toegang naar een infographic of praatplaat.

Er zijn vele mogelijkheden waarop een inwoner financiële ondersteuning kan krijgen. We werken daarvoor samen met diverse partijen. We brengen de mogelijkheden van ondersteuning samen met deze partijen in beeld.

Gereed: Periode 31-12-2020”

4. Monitoringrapportage Jaarstukken 2020 (juni 2021)

“Aanbeveling loopt

In samenwerking met de Alliantie Vrijwillige Schuldhulp (AVS) zijn de partijen die betrokken zijn bij de toegang tot schuldhulpverlening in beeld gebracht. De toegang moet nog visueel worden gemaakt”.

5. Bevindingen van de rekenkamer

De (landelijk werkende) Alliantie Vrijwillige Schuldhulp heeft aangeboden de toegang tot de schuldhulpverlening in Venlo in kaart te brengen. De analyse leidde tot een onoverzichtelijk schema, zo stelden de gemeente en de AVS vast. Er was en is sprake van ‘spaghetti’ in de mogelijkheden van instroom tot/toegang tot SHV: er zijn in principe veel partijen waar een inwoner voor ondersteuning terecht zou kunnen. Deze partijen ondersteunen de inwoner in meer of meerdere mate zelf of verwijzen door naar andere partijen. De rol van de organisaties en de onderlinge verbindingen zijn ondoorzichtig en de gemeente is nog zoekende hoe hierin te stroomlijnen. Daarbij zijn er meerdere actoren/partijen die van belang zijn, zoals Incluzio, SchuldHulpMaatje en Humanitas. Er zijn nog geen concrete oplossingen en keuzes gemaakt voor de gewenste stroomlijning van de toegang. De gemeente en ook de AVS zien dit als een ‘heel traag proces’. Een van de vragen hierbij betreft de rol/taak van de professionals en vrijwilligers in de schuldhulpverlening. Dit alles leidt ertoe dat op dit moment nog geen afspraken zijn gemaakt en geen ‘infographic’ is opgesteld.

6. Constatering

De aanbeveling is niet uitgevoerd.

Er is overleg tussen gemeente en maatschappelijke organisaties over een heldere inrichting van de toegang, maar deze is nog niet gerealiseerd. Dit blijkt een tijdrovend proces te zijn. De toegang blijft vooralsnog ondoorzichtig.

1. Aanbeveling rekenkamer

Aanbeveling 13 | Werk beter samen met de vrijwilligersorganisaties

Maak concrete afspraken met de relevante vrijwilligersorganisaties over toegang tot en informatiedeling over de gemeentelijke schuldhulpverlening.

2. Bestuurlijke reactie (november 2019)

In januari 2020 meldt het college aan de raad:

“Sinds 2019 is aansluiting gezocht en gevonden bij diverse overleggen van partner- en vrijwilligersorganisaties. Zo sluiten de wethouder en de beleidsadviseur aan bij de Stuurgroep van Bindkracht. De beleidsadviseur sluit daarnaast aan bij de werkgroep “Schulden” en de beleidsmedewerker bij de werkgroep “Kind en armoede”. Wij overleggen regelmatig met deze organisaties over knel- en verbeterpunten, het beleid en de uitvoering. Daarnaast wordt samengewerkt met onder andere SchuldHulpMaatje Venlo, Humanitas, Cliëntenraden, Adviesraad en Jeugdfondsen.”

(uit: beantwoording door college van vragen aan raad over rekenkamerrapport Schuldhulpverlening, 23 januari 2020)

3. Plan van aanpak gemeente (juni 2020)

“We betrekken de vrijwilligersorganisaties bij het in beeld brengen van de toegang.

We maken afspraken met vrijwilligersorganisaties over de toegang en het delen van informatie. We voeren jaarlijks een gesprek met de diverse vrijwilligersorganisaties over de samenwerking.

Sinds 2019 is aansluiting gezocht en gevonden bij diverse overleggen van partner- en vrijwilligersorganisaties.

Zo sluiten de wethouder en de beleidsadviseur aan bij de Stuurgroep van Bindkracht. De beleidsadviseur sluit daarnaast aan bij de werkgroep “Schulden” en de beleidsmedewerker bij de werkgroep “Kind en armoede”.

Voorts wordt samengewerkt met onder andere SchuldHulpMaatje Venlo, Humanitas, Cliëntenraden, Adviesraad en Jeugdfondsen.

Gereed: Periode 31-12-2020 – doorlopend”

4. Monitoringrapportage Jaarstukken 2020 (juni 2021)

“Aanbeveling loopt.

We werken samen met de werkgroep schuldhulpverlening van Bindkracht (en de daaraan verbonden partijen)

om de toegang in beeld te brengen. We sluiten meerdere keren per jaar aan bij de Stuurgroep van Bindkracht.

Daarnaast vindt 2 keer per jaar overleg plaats met SchuldHulpMaatje Venlo. Er zijn nog gesprekken geweest met Humanitas.”

5. Bevindingen van de rekenkamer

Zie ook bevinding bij aanbeveling 12.

Bindkracht kent een stuurgroep en een aantal werkgroepen, zoals de werkgroepen “Kind en Armoede”

en de werkgroep “Schuldhulpverlening”. De beleidsadviseur is lid van de stuurgroep en van de werkgroep

“Schuldhulpverlening”. Uit interviews komt naar voren dat ‘verbinding is gelegd’, maar hierin geen grote stappen

worden gezet/voortgang wordt geboekt. Het overleg kent mede in het licht van de vraag naar de stroomlijning van de toegang vertraging. Corona heeft ook gezorgd voor een sterk verlaagde vergaderfrequentie. Er is twee keer per jaar overleg met SchuldHulpMaatje Venlo en met Humanitas (Thuisadministratie).

6. Constatering

De aanbeveling is enigszins uitgevoerd.

Er wordt aan een verbeterde afstemming met professionele en (vrijwilligers)organisaties gewerkt. De landelijke Alliantie is actief betrokken en heeft een beeld geschetst van een ‘kluwen’ aan organisaties.

Er is geen concrete voortgang in afspraken over rollen van professionele ondersteuning (Incluzio) en vrijwilligersorganisaties.

1. Aanbeveling rekenkamer

Aanbeveling 14 | Versterk de samenwerking met PLANgroep

Blijf investeren in de samenwerking met PLANgroep, voor de intake, de afstemming over cliënten en de overdracht van cliënten(dossiers) over en weer. Overweeg daarvoor een vaste 'accounthouder' aan te stellen binnen het cluster SHV.

2. Bestuurlijke reactie (november 2019)

In januari 2020 meldt het college aan de raad:

"De samenwerking met Plangroep is inmiddels verstrekt. Daarbij zijn nadere afspraken in relatie tot de dienstverlening gemaakt en doorgevoerd".

(uit: beantwoording door college van vragen aan raad over rekenkamerrapport Schuldhulpverlening, 23 januari 2020)

3. Plan van aanpak gemeente (juni 2020)

"Geen aanvullende acties vereist.

De samenwerking met PLANgroep is versterkt. Daarbij zijn nadere afspraken in relatie tot de dienstverlening gemaakt en doorgevoerd. Er vindt regelmatig overleg plaats, zowel op klantniveau als overstijgend. Binnen het cluster schuldhulpverlening is een vaste contactpersoon voor PLANgroep aangewezen."

4. Monitoringrapportage Jaarstukken 2020 (juni 2021)

"Aanbeveling afgerond.

De samenwerking met PLANgroep is versterkt. Er vindt regelmatig overleg plaats, zowel op klantniveau als overstijgend. Binnen het cluster schuldhulpverlening is een vaste contactpersoon voor PLANgroep aangewezen."

5. Bevindingen van de rekenkamer

Momenteel is er 1 maal in de drie weken een operationeel overleg tussen het vaste aanspreekpunt (klantadviseur) vanuit SHV, de contractadviseur Inkoop gemeente Venlo en de regiomanager van PLANgroep. Daarnaast is er 1 keer per kwartaal een breder overleg waaraan ook de landelijk operationeel manager PLANgroep en de teamleider Werk deelnemen.

De relatie met PLANgroep is verbeterd, waardoor de lijnen volgens mededelingen van de gemeente ook korter en beter zijn geworden. Dit positieve beeld wordt onderschreven door PLANgroep. PLANgroep geeft daarnaast aan dat de informatieoverdracht door de gemeente ten behoeve van de cliëntbehandeling (voor onder meer beoordeling schuldregelingen) is verbeterd.

Naast de schuldtrajecten voert PLANgroep, naast 10 andere partijen, ook het budgetbeheer uit voor de gemeente Venlo. Het huidige contract met PLANgroep loopt tot 1 juli 2022. De gemeente onderzoekt momenteel of het mogelijk is het onderdeel 'budgetbeheer' zelf te gaan uitvoeren, mogelijk al per januari 2022. Hetzelfde geldt voor de onderdelen van schuldhulpverlening door PLANgroep, die zouden mogelijk ook door het cluster SHV zelf worden uitgevoerd. De tweede helft van 2021 wordt gebruikt voor onderzoek naar de mogelijkheden om meer zelf te doen. De gemeente is van plan vóór 1 januari 2022 een principebesluit te nemen over het opnieuw aanbesteden of zelf uitvoeren van deze schuldhulpverlening. Overwegingen hierbij zijn dat PLANgroep maar één fase van de dienstverlening biedt en gelimiteerde tijd heeft voor een dossier. In het cluster SHV geeft men aan, gezien de multiproblematiek die men vaak ziet in de schuldhulpvraag, een voorkeur te hebben voor een (meer) persoonsgerichte benadering die ook meer tijd kost.

De kosten voor de schuldhulpverlening door PLANgroep bedroegen (voor corona) jaarlijks gemiddeld € 350.000. Vanwege een (sterk) verminderde vraag naar schuldhulpverlening (c.q. schuldregelingen) die men vorig jaar en op dit moment in Venlo heeft geconstateerd, ligt dit bedrag in 2020 en ook in 2021 aanzienlijk lager (ongeveer € 220.000 per jaar).

Bij de overdracht van cliënten en de inzet van schuldregelingen worden in het (werk)proces gegevens over de schuldhulpverleningscliënten en -trajecten uitgewisseld tussen de gemeente en PLANgroep. Omdat de gemeente en PLANgroep met hun eigen (cliënt)systemen werken, is deze uitwisseling van gegevens redelijk complex.

PLANGroep geeft zijn cijfers door aan de gemeente (aan teamleider Werk, contractbeheerder en klantadviseur SHV). De gemeente ontvangt schriftelijke overzichten (kwartaal- en jaarrapportages) over de verrichte dienstverlening van PLANGroep. Het is bij de rekenkamer niet bekend in hoeverre een (positief of negatief) afgesloten schuldentraject (via PLANGroep) opgenomen wordt in de registratie van SHV (i.c. in Suite, respectievelijk het dashboard).

6. Constatering

De aanbeveling is grotendeels uitgevoerd.

Er is werk gemaakt van verbetering van de samenwerking met PLANGroep. Er is onder meer een maandelijks werkoverleg, waardoor de lijnen/communicatie korter en beter zijn geworden. Binnen het cluster SHV is er een vaste contactpersoon voor PLANGroep.

De gemeente en PLANGroep hanteren twee verschillende cliëntsystemen, wat de uitwisseling van gegevens bij overdracht niet eenvoudig maakt, en mogelijk ook niet volledig. In hoeverre dat het geval is, heeft de rekenkamer in dit beknopte opvolgingsonderzoek niet kunnen vaststellen.

De gemeente overweegt de ‘knip in het schuldhulpverleningsproces’ op te heffen; zij onderzoekt de mogelijkheden voor een volledig aanbod van schuldhulpverlening door de gemeente zelf.

1. Aanbeveling rekenkamer

Aanbeveling 15 | Werk doelgerichter en meer structureel aan preventie

Ontwikkel eenvoudige en concrete doelstellingen voor preventie en vroegsignalering, en probeer de projectmatige aanpak waar mogelijk om te zetten in structureel beleid, zodat op termijn meer zicht ontstaat op het bereik en de effectiviteit.

2. Bestuurlijke reactie (november 2019)

In januari 2020 meldt het college aan de raad: “Wij hebben de aanbevelingen van de Rekenkamer vergeleken met het beleidsplan ‘De integrale aanpak Actief uit armoede en schulden 2019 – 2022’ en het daarbij behorende uitvoeringsplan. (Deze aanbeveling is) reeds opgenomen bij de speerpunten van beleid en vertaald naar actiepunten. Deze worden in 2020 en de daarop volgende jaren uitgevoerd.”

(uit: beantwoording door college van vragen aan raad over rekenkamerrapport Schuldhulpverlening, 23 januari 2020)

3. Plan van aanpak gemeente (juni 2020)

“We stellen een preventieplan op. Dat doen we samen met andere partijen, zowel professionele partijen als vrijwilligersorganisaties. We stellen daarbij doelstellingen op en leggen meetbare indicatoren vast.

Het voorkomen en bestrijden van armoede en schulden vanuit een sluitende en integrale aanpak is als speerpunt opgenomen in het huidige beleid.

Gereed 31-12-2020.”

4. Monitoringrapportage Jaarstukken 2020 (juni 2021)

“Aanbeveling afgerond.

In samenwerking met de budgetcoaches van Includio is een preventieplan vastgesteld. Daarin geven we aan welke ‘life events’ tot welke financiële risico’s leiden, wie kan signaleren en welk aanbod we een inwoner kunnen doen.

We zijn gestart met het vervolg: uitvoering geven aan het plan. We registreren de schuldhoogte bij aanvang van het traject. Bij een effectieve preventie en vroegsignalering moet de gemiddelde schuldhoogte dalen.”

5. Bevindingen van de rekenkamer

In het beleidsplan en het Addendum is preventie een belangrijk thema. In aansluiting hierop heeft de gemeente een ‘Preventieplan’ opgesteld. Dit plan is een intern werkdocument dat niet formeel is vastgesteld en ook niet beschikbaar is gesteld aan de rekenkamer. In interviews wordt vermeld dat het een werkdocument is dat aangepast wordt aan nieuwe voornemens en acties en op dit moment (deels voornemens van) acht acties bevat die najaar 2021 worden voorbereid en uitgevoerd. De acties zijn er met name op gericht om informatie over schuldhulpverlening en risico’s op het ontstaan van financiële problemen (bij ‘life events’) gericht en specifieker over te brengen op relevante organisaties en inwoners. Het gaat om informatieverstrekking zoals folderteksten, webinars, nieuwsbrief en ook opstellen van samenwerkingsafspraken met externe organisaties (waaronder SVB en UWV). De rekenkamer stelt vast dat het gericht informeren logischerwijs wordt gehinderd door het feit dat de gemeente onvoldoende zicht heeft op de aard en omvang van de schuldenproblematiek in de stad (zie bij aanbeveling 1).

Schuldhulpverlening is als aandachtspunt in de preventie ook opgenomen in het teamplan MO, met name wat betreft de verbetering van de communicatie richting burgers. Dit heeft betrekking op het (beter) bereiken van inwoners zodat zij (beter) weten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag. In het licht van de laaggeletterdheid van een deel van de inwoners onder de doelgroep zijn folders aangepast met beeldiconen en pictogrammen.

6. Constatering

De aanbeveling is deels uitgevoerd.

Het thema preventie krijgt veel aandacht in het geldende beleidsplan en het later toegevoegde Addendum, maar het thema is niet (zichtbaar) uitgewerkt in concrete doelstellingen. De gemeente heeft wel een aantal acties gericht op preventie opgenomen in een intern werkdocument getiteld 'Preventieplan' (dat niet is gedeeld met de rekenkamer).

De rekenkamer stelt verder vast dat er geen zicht is op bereik en effectiviteit van de gekozen aanpak. De gekozen indicator voor het meten van de effecten van 'preventie', zijnde de gemiddelde schuldhoogte, dient nog concreet toegepast te worden.

1. Aanbeveling rekenkamer

Aanbeveling 16 | Organiseer de vroegsignalering goed en inzichtelijk

Leg de gewenste werkwijze rondom vroegsignalering vast in interne werkprocesbeschrijvingen en afspraken met externe partijen, en zorg voor goede registratie van signalen/meldingen en de opvolging ervan. Maak daarbij gebruik van inzichten en ervaringen van landelijke organisaties en gemeenten inzake vroegsignalering, bijvoorbeeld om meer zicht te krijgen op de al dan niet reële barrières die de AVG opwerpt.

2. Bestuurlijke reactie (november 2019)

In januari 2020 meldt het college aan de raad: “Wij hebben de aanbevelingen van de Rekenkamer vergeleken met het beleidsplan “De integrale aanpak Actief uit armoede en schulden 2019 - 2022” en het daarbij behorende uitvoeringsplan. (Deze aanbeveling is) reeds opgenomen bij de speerpunten van beleid en vertaald naar actiepunten. Deze worden in 2020 en de daarop volgende jaren uitgevoerd.”

“Met betrekking tot de vroegsignalering kan worden opgemerkt, dat wij sinds 1 januari jl. zijn aangesloten bij het Schuldenloket van de rechtbank”.

(uit: beantwoording door college van vragen aan raad over rekenkamerrapport Schuldhulpverlening, 23 januari 2020)

3. Plan van aanpak gemeente (juni 2020)

“We maken een werkproces vroegsignalering. We maken een keuze in software en schaffen deze software aan. We sluiten convenanten met aangesloten partijen. We starten met vroegsignalering op basis van data.

Het voorkomen en bestrijden van armoede en schulden vanuit een sluitende en integrale aanpak is als speerpunt opgenomen in het huidige beleid. Daarbij is Vroeg Erop Af expliciet benoemd.

Gereed: Periode 30-06-2020 - 01-01-2021”

4. Monitoringrapportage Jaarstukken 2020 (juni 2021)

“Aanbeveling loopt.

Het werkproces is gereed. We maken gebruik van RIS Matching van inforing voor registratie van betalingsachterstanden en van RIS Vroeg Erop Af voor het opvolgen van deze signalen. We hebben moeten wachten op het landelijk covenant vroegsignalering. Dat is op 10 november (2020) ondertekend door onder andere VNG. Vervolgens moet er tussen elke gemeente en elke meldpartij een overeenkomst worden gesloten. NVVK ondersteunt gemeente(n) hierbij waardoor gemeenten de overeenkomsten half december (2020) kunnen ondertekenen.”

5. Bevindingen van de rekenkamer

In het Addendum bij het beleidsplan is voor het resterende deel van de beleidsperiode de focus gelegd op preventie en (vroeg)signalering. Het is goed om daarbij op te merken dat vroegsignalering op basis van data inmiddels ook een wettelijke taak is van de gemeente (sinds januari 2021).

De gemeente heeft in het kader van de vroegsignalering met 40 partijen convenanten gesloten, waarin afspraken zijn gemaakt over het tijdig melden van betaalachterstanden. Partijen zijn energiebedrijven, verhuurders, zorgverzekeraars en waterleidingmaatschappij. Er is een landelijk covenant tussen de diverse koepels. Dit wordt ondersteund door informatie vanuit de portal van de NVVK. In aanvulling daarop is landelijk een tekst gemaakt voor de convenanten die gemeenten met iedere individuele meldende partij sluiten. Er komen maandelijks nog partijen bij.

Met de webapplicaties RIS Matching en RIS Vroeg Eropaf van Inforing is het mogelijk voor de gemeente om problematische financiële signalen binnen huishoudens op te vangen, te matchen en op te volgen.

6. Constatering

De aanbeveling is grotendeels uitgevoerd.

De vroegsignalering wordt serieus opgepakt, hetgeen ook verplicht is vanwege nieuwe landelijke wetgeving. Door die wetgeving is 'matching' van gegevens over betalingsachterstanden beter mogelijk. Convenanten op lokaal niveau worden nu ondersteund door landelijke afspraken. Vroegsignalering is in de werkprocessen van SHV opgenomen en is onderdeel van het dashboard. De klantadviseurs moeten de verkregen informatie vertalen in acties (i.c. benadering inwoners); de wijze en het moment van benadering van inwoners met betalingsachterstanden is inmiddels vastgelegd, maar de gemeente is deels nog zoekende naar de juiste aanpak. Corona heeft hierop (in de huisbezoeken) ook invloed gehad.

1. Aanbeveling rekenkamer

Aanbeveling 17 | Verbeter het inzicht en de grip op bewindvoering

Maak een grondige analyse van de inzet van bewindvoering bij inwoners van Venlo, en stel op basis daarvan een concreet plan op om de inzet (en de kosten) van bewindvoering terug te dringen. Maak daarbij gebruik van landelijke inzichten.

2. Bestuurlijke reactie (november 2019)

In januari 2020 meldt het college aan de raad:

“Wij hebben de aanbevelingen van de Rekenkamer vergeleken met het beleidsplan “De integrale aanpak Actief uit armoede en schulden 2019 - 2022” en het daarbij behorende uitvoeringsplan. (Deze aanbeveling is) reeds opgenomen bij de speerpunten van beleid en vertaald naar actiepunten. Deze worden in 2020 en de daarop volgende jaren uitgevoerd.”

“Ten aanzien van (deze) aanbeveling (...) kunnen we nog vermelden, dat we convenanten hebben afgesloten met een aantal bewindvoerders. Daarin werken we samen aan kwaliteit van, beter sturing op en inzicht in de bewindvoering”.

(uit: beantwoording door college van vragen aan raad over rekenkamerrapport Schuldhulpverlening, 23 januari 2020)

3. Plan van aanpak gemeente (juni 2020)

“We maken een overzicht van inwoners die onder bewind staan en voor wie wij bijzondere bijstand betalen.

Vervolgens stellen we vast in hoeverre zij financieel zelfredzaam zijn of met ondersteuning kunnen worden. We onderzoeken nog in hoeverre we dat zelf, al dan niet in overleg met de bewindvoerder, kunnen of dat we daarvoor een meetinstrument aan moeten schaffen.

Vervolgens brengen we in beeld welke instrumenten we nodig hebben om inwoners zelfredzaam te maken.

Daarnaast onderzoeken we welke (alternatieve ondersteuning noodzakelijk is voor inwoners die (nog) niet financieel zelfredzaam zijn of gemaakt kunnen worden.

Het inregelen van een goed alternatief voor bewind en het verkleinen van de instroom/vergroten van de uitstroom uit bewind zijn opgenomen als speerpunt in het huidige beleid.

Gereed: Periode 30-06-2020 - 30-04-2021”

4. Monitoringrapportage Jaarstukken 2020 (juni 2021)

“Aanbeveling loopt.

We hebben een overzicht van de inwoners onder bewind en we hebben een selectie gemaakt van wie we onderzoeken of het bewind moet blijven voortbestaan of worden opgeheven. Op basis van eigen onderzoek in combinatie met input van de bewindvoerder kunnen we een goed beeld krijgen van financiële redzaamheid. Een meetinstrument voegt niets toe. Gesprekken met bewindvoerders vinden komende periode plaats.”

5. Bevindingen van de rekenkamer

Wetgeving en omvang groep bewoners in bewindvoering

De wet ‘Adviesrecht voor gemeenten bij schuldenbewind’, die per 1 januari 2021 van kracht is geworden, regelt dat gemeenten drie maanden nadat schuldenbewind is ingesteld de rechter mogen adviseren of een inwoner het beste kan worden geholpen door voortzetting van het bewind, of door een lichtere vorm van gemeentelijke ondersteuning. Gemeenten kunnen zo hun regierol bij schuldhulpverlening beter vervullen. Dit draagt bij aan de samenwerking tussen rechtbanken, gemeenten en bewindvoerders. Verder regelt de wet dat schuldenbewind alleen nog voor bepaalde tijd kan worden ingesteld, waardoor een schuldenbewind niet langer duurt dan mogelijk noodzakelijk is. Een gemeente maakt zelf de keuze om van het adviesrecht gebruik te maken of niet; de gemeente Venlo geeft aan hiervan gebruik te maken (dit onderdeel is ook opgenomen in de beschrijving van de werkprocessen).

De gemeente geeft aan dat deze wet een goede ondersteuning is om meer greep te krijgen op de bewindvoering bij problematische schulden. De gemeente kan nu meer “naar de voorkant kijken” met een kritische toetsing van de noodzaak van bewindvoering, om zo de hoge kosten voor bewindvoering in te dammen.

Er is door de gemeente een lijst opgesteld van inwoners onder bewind. In totaal staan (stand september 2021) 1375 inwoners van Venlo onder bewind; hiervan staan (circa) 600 inwoners langer dan 3 jaar onder beschermingsbewind. De gemeente heeft nu beter in beeld wie mogelijk zou kunnen uitstromen. Zij heeft vastgesteld dat onder de groep inwoners die 3 jaar of langer onder bewind staat, niet of nauwelijks potentieel zit om uit te stromen. Het betreft veelal personen met een verslaving, verstandelijke beperking, etc. Zij hebben behoefte aan bescherming in de vorm van bewind.

De relatief kleine groep mensen die wel mogelijk zouden kunnen uitstromen, heeft aanvankelijk behoefte aan de ondersteuning van bewind en rust in geldzaken. Zij stromen over het algemeen met ondersteuning van de bewindvoerder binnen 3 jaar weer uit bewind. Zij kunnen met begeleiding financieel zelfredzaam kunnen worden, of met een lichtere maatregel volstaan, zoals budgetbeheer. Daar waar inwoners wel potentie hebben, maar niet met alleen ondersteuning door een bewindvoerder uit kunnen stromen, maakt de gemeente sinds kort gebruik van de Plinkr pilot, die trajecten omvat om inwoners financieel zelfstandig te maken. De bewindvoerder, een financieel coach en de inwoner gaan samen aan de slag. Zij maken hierbij gebruik van een hub (app) met opdrachten voor de inwoner. Aan het begin en einde van het traject wordt de inwoner getest op financiële zelfredzaamheid. Er zijn hiermee tot nu toe 4-5 personen beoordeeld; inmiddels zijn 2 inwoners op deze wijze succesvol financieel zelfredzaam geworden.

Kosten bewindvoering en schuldhulpverlening

De gemeente heeft geen (openbaar) concreet plan met een analyse om de inzet (en de kosten) van bewindvoering terug te dringen.

De rekenkamer heeft een overzicht van de kosten opgesteld zoals ook in het oorspronkelijke rekenkamerrapport van december 2019 was opgenomen. Daartoe hebben we basisgegevens van de financiële afdeling van de gemeente Venlo opgevraagd en verkregen. Op basis hiervan is het volgende overzicht opgesteld, waaruit onder meer kan worden geconstateerd dat de kosten van bewindvoering zijn toegenomen. Bovendien constateren we dat de kosten voor schuldhulpverlening (sterk) zijn gedaald.

Tabel | Begroting en realisatie (kosten) schuldhulpverlening 2019-2020

(bedragen x € 1.000)	Begroting 2019*	Realisatie 2019	Verschil +/- 2019	Begroting 2020*	Realisatie in 2020	Verschil +/- 2020
Totaal armoedebeleid	7.502	7.027	- 475	7.163	7.585	+ 422
Onderdelen Schuldhulpverlening: Schuldregelingen/Budgetbeheer **	1.189	492	- 697	1.119	311	- 808
Beschermingsbewind uit Bijzondere Bijstand/ Bijzondere Bijstand overig ***	2.414	2.577	+ 163	2.342	2.729	+ 387

* Genoemde begrotingsbedragen van 2019 en 2020 zijn afkomstig uit beleidsplan 'Actief uit armoede en schulden Integrale aanpak 2019 2022' (de op dat moment begrote kosten voor de periode 2019-2022).

** Dit zijn de totale kosten voor schuldhulpverlening, inclusief de kosten van de gemeentelijke formatie en de kosten van uitbesteding.

*** Kosten van beschermingsbewind uit bijzondere bijstand, inclusief bijzondere bijstand overig.

Bewindvoering en budgetbeheer in dashboard

In het ontwikkelde dashboard is ook een rubriek 'Betalingen' opgenomen; hierin worden de betalingen geregistreerd die voor cliënten zijn gedaan in het kader van bewindvoering en voor budgetbeheer. Zichtbaar zijn dus niet alleen het aantal cliënten, maar ook de betaalde bedragen per maand. Dit overzicht wordt sinds begin 2021 door de teamleiding (Werk) bijgehouden. Uit een door de rekenkamer verkregen overzicht (screenshot van deze rubriek) blijkt dat in 2021 (tot nu toe) aan/voor 120 cliënten een betaling voor budgetbeheer is gedaan, met een gemiddeld maandbedrag voor het totale budgetbeheer van circa € 7.500. In 2021 is (tot nu toe) voor 1612 cliënten een betaling gedaan voor bewindvoering; de gemiddelde kosten voor bewindvoering bedragen circa € 200.000 per maand. Deze kosten vertonen een (zeer) licht dalende lijn sinds voorjaar 2021. De doelstelling van de gemeente om het aantal trajecten bewind te laten afnemen, door daar -onder meer- budgetbeheer voor in de plaats aan te bieden, lijkt nog niet behaald.

6. Constatering

De aanbeveling is enigszins uitgevoerd.

Een grondige analyse van de bewindvoering met een concreet plan om de inzet en de kosten van bewindvoering terug te dringen is niet opgesteld/voorhanden.

De gemeente heeft inmiddels wel beter zicht op de bestaande groep inwoners in bewindvoering, en is begonnen met extra begeleiding voor enkele inwoners die mogelijk zouden kunnen uitstromen.

1. Aanbeveling rekenkamer

Aanbeveling 18 | Kies het perspectief van de inwoners

Om beter zicht te krijgen op de effectiviteit van de schuldhulpverlening aan de inwoners van Venlo is het verstandig om op korte termijn een onderzoek uit te voeren naar een willekeurige selectie van (voormalige) cliënten van de gemeentelijke schuldhulpverlening en PLANgroep. Vraag aan hen is hoe zij zijn geholpen met hun schulden. Het gaat dus niet om cliënttevredenheid, maar nadrukkelijk ook om de effectiviteit van de hulp. Probeer ook, bijvoorbeeld met hulp van de vrijwilligersorganisaties die actief zijn op dit terrein, enkele inwoners te ondervragen die wél problematische schulden hebben, maar geen gebruik maken van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Zo krijg je beter zicht op het bereik en de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening.

2. Bestuurlijke reactie (november 2019)

-

3. Plan van aanpak gemeente (juni 2020)

(RIB62, juni 2020; toelichting)

“We voeren in 2021 een onderzoek uit naar de effectiviteit van de gemeentelijke schuldhulpverlening zoals hierboven omschreven.”

Plan van aanpak:

“We bepalen of we zelf onderzoek doen of dat we dat door een externe partij laten doen.

Gereed 31-03-2021.”

4. Monitoringrapportage Jaarstukken 2020 (juni 2021)

“Aanbeveling is nog niet opgepakt.”

We bepalen of we zelf onderzoek doen of dat we dat door een externe partij laten doen.

Dit staat gepland voor 2021.”

5. Bevindingen van de rekenkamer

De gemeente is in het licht van het gebruik van de Participatiewet gestart tussentijds te meten of de burger tevreden is over de gemeentelijke dienstverlening. Zodra iemand een beschikking heeft gehad op het gebied van de PW krijgt hij/zij van de gemeente een bericht met een hele korte vragenlijst over de door de gemeente geboden dienstverlening. De gemeente is er nu over aan het nadenken om de schuldhulpverlening ‘daarbij aan te haken’. In de interviews is gesteld dat deze aanbeveling door de gemeente naar achteren is geschoven, aangezien men eerst zoveel mogelijk wilde doen ‘wat direct effect heeft op de inwoner zoals het opstellen van betere werkprocessen, documenten, aandacht voor vroegsignalering, etc.’

In het ontwikkelde dashboard is een indicator bij de werkprocessen opgenomen die hier op een andere wijze, deels, zicht op kan geven. Bij de beëindiging van het SHV-traject bij de gemeente wordt vastgesteld of dit traject al dan niet succesvol is afgerond en of nog nazorg in het traject nodig is. Een tweede, afgeleide indicator van mogelijke effectiviteit is de mate waarin recidive bij cliënten optreedt; in het dashboard meet men het aantal unieke cliënten dat weer een beroep op SHV doet (aantal keer terugkeert). Er zijn hierover echter geen rapportages voorhanden.

6. Constatering

De aanbeveling is niet uitgevoerd.

Er is geen onderzoek uitgevoerd dat zicht biedt op de vraag of inwoners met schulden goed zijn geholpen, en dat informatie oplevert over mensen met schulden die niet bij de gemeentelijke schuldhulpverlening aankloppen.

De mate waarin SHV-trajecten succesvol worden afgesloten en de mate van recidive in de SHV zijn als indicatoren in het dashboard opgenomen. Er zijn geen overzichten voorhanden van de ontwikkeling van deze indicatoren.

Tabel 1 | Aanbevelingen en opvolging daarvan

Aanbevelingen	Opvolging van aanbeveling	Oordeel
1. Maak een analyse van het schuldenprobleem en de risicogroepen	niet uitgevoerd	
2. Stel een gemeentelijke verordening vast (geamendeerde aanbeveling)	uitgevoerd	
3. Scherp samen met de uitvoering de doelen aan	deels uitgevoerd	
4. Zorg voor goede bezetting	grotendeels uitgevoerd	
5. Verbind beleid en uitvoering	uitgevoerd	
6. Zorg voor meer structuur en aansturing van de uitvoering	grotendeels uitgevoerd	
7. Creëer beter zicht op (on)mogelijkheden van de klant aan de 'voorkant'	niet uitgevoerd	
8. Registreer belangrijke gegevens over de uitvoering	deels uitgevoerd	
9. Versterk de aansturing	deels uitgevoerd	
10. Organiseer betere afstemming en samenwerking binnen de gemeente	grotendeels uitgevoerd	
11. Registreer de schuldhulpvragen in de buurten	enigszins uitgevoerd	
12. Maak de toegang tot schuldhulpverlening inzichtelijk	niet uitgevoerd	
13. Werk beter samen met de vrijwilligersorganisaties	enigszins uitgevoerd	
14. Versterk de samenwerking met PLANgroep	grotendeels uitgevoerd	
15. Werk doelgerichter en meer structureel aan preventie	deels uitgevoerd	
16. Organiseer de vroegsignalering goed en inzichtelijk	grotendeels uitgevoerd	
17. Verbeter het inzicht en de grip op bewindvoering	enigszins uitgevoerd	
18. Kies het perspectief van de inwoners	niet uitgevoerd	

BIJLAGE 2 GEBRUIKTE DOCUMENTEN

Bij de gemeentelijke documentatie zijn, voor zover beschikbaar, de volgende documenten verzameld (zie bijgaand overzicht):

- P&C cyclus (bestuursprogramma's, jaarbegrotingen, kaderbrieven, jaarverslagen);
- Raadsinformatiebrieven;
- Beleidsnota's of -notities (beleidsplannen, memo's, discussienota's, e.d.);
- Uitvoerings- en managementinformatie (factsheets, voortgangsverslagen, marap's, beschrijvingen werkprocessen, (dashboard)gegevens over in- en uitstroom en andere informatie over doelgroepbereik en resultaten, zowel van de gemeente zelf als van PLANgroep);
- Onderzoeken (monitors, evaluaties; (monitor) gebruik van inkomensvoorzieningen);
- Overige bronnen/data (verslagen van organisaties die betrokken zijn bij de schuldhulpverlening in Venlo).

004bijl 1 RAPPORT BEVINDINGEN rekenkameronderzoek DEFINITIEF

004bijl 2 BESTUURLIJK RAPPORT rekenkameronderzoek DEFINITIEF

004rv+rb Onderzoek rekenkamer Schuldhulpverlening 4 december

031 bijl 2021-04-06_Beleidskader Maatschappelijke Domein

031 bijl3 Advies Beleidskader Maatschappelijk Domein_2021-03-28_200727

031 bijl4 Chronologie totstandkoming Beleidskader maatschappelijk domein

031rv+rb Beleidskader Maatschappelijk Domein

045bijl 1 Addendum bij beleidsplan Actief uit armoede en schulden Integrale aanpak 2019 2022

045bijl 2 Actief uit armoede en schulden Integrale aanpak 2019 2022

045bijl 3 Motie Armoedebeleid

045bijl 4 Onderzoek rekenkamer naar schuldhulpverlening

045bijl 5 Armoedebeleid in de gemeente Venlo Onderzoek ex artikel 213a Gemeentewet

045rv+rb Addendum bij Beleidsplan Integrale aanpak Actief uit armoede en schulden 2019-2022

062 RIB bijl 1 Plan van aanpak uitvoering aanbevelingen rekenkamercommissie

062 RIB bijl 2 Beantwoording college op vragen nav behandeling rekenkamerrapport

062 RIB Plan van aanpak aanbevelingen rekenkamercommissie schuldhulpverlening

062 RIB Plan van aanpak aanbevelingen rekenkamercommissie schuldhulpverlening

063 RIB bijl 1 Effectrapportage Beleid armoede en schulden (1596784) (1606171)

064rv+rb Verordening beslistermijn schuldhulpverlening gemeente Venlo 2021

Aanmeldformulier SHV Venlo

Amendement RV 4 -2020 (3)

Beantwoording college op vragen nav behandeling rekenkamerrapport Schuldhulpverlening

Beantwoording technische vragen Oordeelsvormende raadsver...er 2020 Addendum beleidsplan

Armoede en schulden

Beleidsregels schuldhelpverlening gemeente Venlo 2021.webarchive
Bijlage 1 Plan van aanpak uitvoering aanbevelingen rekenkamercommissie
Documenten SchuldHulpMaatje Venlo
Jaarstukken gemeente Venlo 2020
Kwartaalrapportage Incluzio 1-2e kwartaal 2020 ISB Venlo
Organisatiebesluit gemeente Venlo 2020
Organisatiebesluit Venlo gmb-2020-235325
Organogram gemeente Venlo 2021
Presentatie Beleidskader Fier op Venlo 8 april 2021
Procesbeschrijvingen SHV Venlo
Programmatisch werken zo doen wij dat in Venlo'
Programmatisch werken en indicatoren nov 20.pptx
Selectieleidraad Sociale basis def 20190527
Teamplan 2021 MAOP - LIAS Final
Teamplan Werk 2020
Teamplan Werk 2021
Teamplan Sociale Wijkteams 2020
Teamplan Sociale Wijkteams 2021
Teamplan Participatie en individuele Ontplooiing 2020

BIJLAGE 3 OVERZICHT INTERVIEWS

Interviews beleid en uitvoering gemeente

Er zijn interviews afgenomen met de volgende sleutelpersonen inzake beleid en uitvoering van SHV bij de gemeente:

- Wethouder Sociale zaken, Werkgelegenheid en Sport
- Lid van de Directie
- Strategisch adviseur organisatie, team Concernstaf
- Beleidsadviseur schuldhulpverlening en armoedebeleid
- Programmamanager Gezond en Actief
- Strategisch beleidsadviseur maatschappelijke opgaven

- Teamleider Werk (ook leiding cluster schuldhulpverlening)
- Teamleiders maatschappelijke opgaven
- Klantadviseurs cluster schuldhulpverlening (team Werk)
- Doelmatigheidscoaches, team Werk

- Teamleider team sociaal wijkteams
- Leden Wijkteam Plus (sociaal wijkteam Noord en Noord Oost Venlo en Blerick)

Interviews externe organisaties

Ook zijn interviews afgenomen met/is informatie ingewonnen bij:

- PLANGroep
- Inluzio
- SchuldHulpMaatje
- Humanitas
- Jongerenkerk Venlo
- Alliantie Vrijwillige Schuldhulpverlening

**SECRETARIAAT
REKENKAMER VENLO**

Secretaris
Yvon van Geel
y.vangeel@venlo.nl

Adres
Postbus 3434
5902 RK Venlo

Telefoonnummer
077 – 359 9642

Website
<https://www.venlo.nl/rekenkamer>

